

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA
MATTIRO BONE KABUPATEN PANGKEP**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA
MATTIRO BONE KABUPATEN PANGKEP**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA
MATTIRO BONE KABUPATEN PANGKEP**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh :

**SYAHRUL
105721130218**

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu 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'amin

**Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta
Orang – orang yang saya sayang dan almamaterku**

PESAN DAN KESAN

Wallahu yahdi ilal Khairi wal amanah



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

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Telp.(0411)8669712 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep

Nama Mahasiswa : Syahrul

No. Stambuk/NIM : 05721130218

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 12 Juli 2025 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 12 Juli 2025

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

Mon. Aris Pasigat, S.E., M.M.
NIDN: 0008056301

Nasrullah, S.E., M.M.
NIDN: 0914049104

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dr. Edy J. Sriadi, S.E., M.M.
NBM: 1038166

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



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Telp. (0411)8669712 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Syahrul, Nim :105721130218 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor :0010/SK-Y/61201/091004/2025 M, Tanggal 17 Muharram 1447 H / 12 Juli 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 17 Muharram 1447 H
12 Juli 2025 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas ujian : Dr. Ir. H. Abd. Rahnan Nanda, S.T., M.T., IPU
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdwana Suami, S.E.M.Acc
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji
 1. Dr. Muhammad Ikram Idrus, M.Si
 2. Moh. Anis Pasigai, S.E., M.M.
 3. Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.M.
 4. Nasrullah, S.E., M.M.

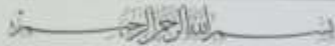
Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar


Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.
NBM :1038166



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

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



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syahrul
Stambuk : 105721130218
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi Yang Saya Ajukan Di Depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan Dan Tidak Dibuat Oleh Siapapun

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

Makassar, 9 September 2025

at Pernyataan,

Syahrul

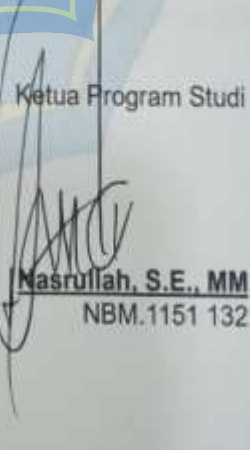
NIM: 105721130218

Diketahui Oleh:

Dekan


Dekan
Dr. Edi Gusfadi, SE., MM
NBM. 1038100

Ketua Program Studi


Nasrullah, S.E., MM
NBM.1151 132

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

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

Nama : Syahrul
NIM : 105721130218

Program Studi: Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 9 September 2025

Yang Membuat Pernyataan,




Syahrul
NIM: 105721130218

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep ”.

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 Sirajuddin dan Ibu Syahriah 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 Dr. Ir. Abd Rakhim Nanda, M.T, IPU Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. Edi Jusriadi, SE., M.M, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Nasrullah, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2018 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. 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, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 19 Februari 2025

Syahrul



ABSTRAK

SYAHRUL. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Moh,Aris Pasigai dan Nasrullah.

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Sampel ini diambil dari kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 22 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep yang telah di bahas dari bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel tingkat kepuasan (Y), hal ini dikarenakan T hitung lebih besar dari T tabel sehingga hipotesis diterima. Maka dengan adanya kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang baik untuk tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diterapkan dengan maksimal oleh pegawai kantor desa akan memberikan dampak tingkat kepuasan masyarakat dalam melaksanakan tugasnya. Untuk itu, menciptakan kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu hal penting untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

SYAHRUL. 2025. *The Effect of Service Quality on Community Satisfaction Levels at the Mattiro Bone Village Office, Pangkep Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Moh, Aris Pasigai and Nasrullah.*

The purpose of this study is a type of quantitative research with the aim of determining the influence of service quality on the level of community satisfaction at the Mattiro Bone Village office, Pangkep Regency. This sample was taken from the Mattiro Bone Village office of Pangkep Regency. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires that are shared and related to the problem being studied. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this study, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this study uses the Likert scale method. Based on the results of data research using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 22 application regarding the effect of service quality on the level of community satisfaction at the Mattiro Bone Village office, Pangkep Regency which has been discussed from the previous chapter, the author draws an important conclusion, namely that there is a positive and significant influence between the service quality variable (X) on the satisfaction level variable (Y). This is because the T calculation is greater than the T of the table so the hypothesis is accepted. So the quality of service will have a good impact on the level of community satisfaction at the Mattiro Bone Village office, Pangkep Regency. This is because the quality of service that is implemented optimally by village office employees will have an impact on the level of community satisfaction in carrying out their duties. For this reason, creating good service quality is one of the important things to increase the level of community satisfaction.

Keywords : Service Quality, Satisfaction Level

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis	26
BAB III. METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Jenis dan Sumber Data	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Definisi Operasional Variabel	30
G. Metode Analisis Data	32

H. Uji Hipotesis	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	39
B. Hasil Penelitian	50
C. Pembahasan	63
BAB V. PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Kategori dan skor penilaian	32
Tabel 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tingkat Kepuasan.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan (Y)	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62

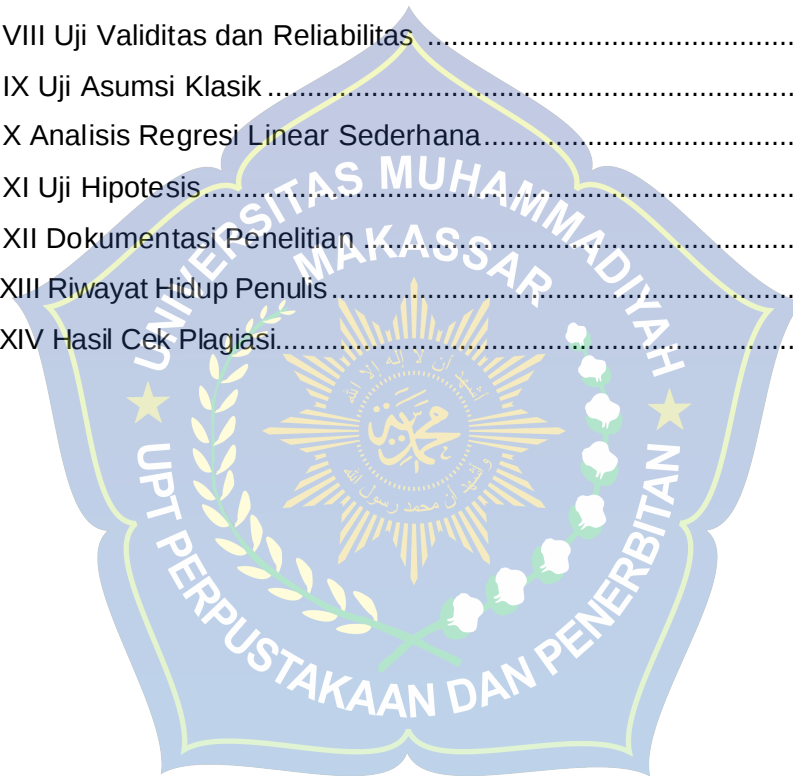
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	71
Lampiran II Tabulasi Data Responden	74
Lampiran III Tabulasi Data Karakteristik Responden	78
Lampiran IV Tabel r	81
Lampiran V Tabel t	83
Lampiran VI Deskripsi Karakteristik Responden	84
Lampiran VII Deskripsi Tanggapan Responden	85
Lampiran VIII Uji Validitas dan Reliabilitas	86
Lampiran IX Uji Asumsi Klasik	86
Lampiran X Analisis Regresi Linear Sederhana	87
Lampiran XI Uji Hipotesis	88
Lampiran XII Dokumentasi Penelitian	89
Lampiran XIII Riwayat Hidup Penulis	90
Lampiran XIV Hasil Cek Plagiasi	91



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. ***Ayat dibawah ini menjelaskan tentang perlunya bersikap terhadap sesama ummat manusia dan bersyukur atas apa yang telah dianugerahkan Tuhan kepadamu (Q.S al – Qhasas : 77)***

﴿وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ﴾

“Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”

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 kualitas pelayanan 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 masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. 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, kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek kunci yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat atau masyarakat terhadap suatu organisasi atau lembaga. Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, organisasi baik pemerintah maupun swasta dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi harapan dan kebutuhan para konsumen atau masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi tuntutan dan ekspektasi yang ada. Di berbagai sektor, termasuk layanan publik, pemerintahan, pendidikan, kesehatan, dan bisnis, kualitas pelayanan telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan hubungan dengan pelanggan atau masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis dan operasional, tetapi juga mencakup aspek-aspek seperti responsivitas,

kehandalan, empati, keamanan, dan aspek-aspek lain yang mempengaruhi pengalaman pelanggan atau masyarakat dalam berinteraksi dengan suatu organisasi atau lembaga.

Dalam konteks Indonesia, dimana pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat, penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki implikasi yang besar bagi upaya peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan bersama. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pemahaman dan pengembangan strategi-strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di tingkat lokal, regional, maupun nasional. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat serta memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di berbagai sektor dan tingkatan organisasi.

Ayat dibawah ini menjelaskan tentang perputaran roda kehidupan dan balasan atas setiap perbuatan yang dilakukan (Q.S al – Nahl : 90)

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَّعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾



“ Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat ”.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Karenanya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dalam era otonomi daerah, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya. Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit dalam mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk), dipersulit dalam mengurus KK (Kartu Keluarga), serta adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah, serta masih ditemukan keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbeli-belit

akibat birokrasi yang kaku, tingkat kedisiplinan rendah, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, sehingga pelayanan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan, Kondisi pelayanan juga dikeluhkan sehingga masyarakat merasa tidak puas hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan yang memadai dari segi sarana dan prasarana seperti kursi tidak mencukupi dan lain sebagainya yang dinilai tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) serta kapasitas ruangan yang ada di Kantor tersebut masih terbatas. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep, sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Desa Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Bentuk layanan yang diberikan khususnya berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Desa. Layanan yang diberikan contohnya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Belum Kawin, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah (Keluar/Datang) dan lain-lain), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat desa. Penelitian yang dilakukan pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep, peneliti lebih fokus terhadap pelayanan surat (administrasi). Berdasarkan peraturan daerah kabupaten Kampar No. 21 tahun 2003 bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu

Tanda Penduduk (KTP), pembuatan kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan Surat Kematian, dan lain-lain. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat IzinTempat Usaha(SITU), dan surat lain-lainnya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan , daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaiknya jika layanan yang diberikan tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350% , ujar Ketua Ombudsman RI Danang Girindrawanrdana. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat indental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistematis kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pengutan liar, ketidakpastian produser pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan.

Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP) di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan 2021, hasil yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima, dari hasil uraian

tersebut dapat disimpulkan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinan, diketahui kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 62% terhadap kepuasan masyarakat dan 38% dari variable lain yang tidak diteliti. Penelitian ini sangat penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi ataupun bahan masukan bagi Kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kedepannya.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep”.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan

kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai Kantor Kelurahan sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai kantor desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Pemasaran

Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis dalam menciptakan, mengkomunikasikan, pengiriman, dan penciptaan nilai baik bagi konsumen, pelanggan, rekanan dan masyarakat yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barangbarang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan.

Sedangkan yang dimaksud dengan manajemen pemasaran menurut Philip Kotler dan Keller adalah: *"Marketing is the process of planning and executing the conception, pricing, promotion, and distribution of ideas, goods, service to create exchanges that satisfy individual and organization goals."* Artinya manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian terhadap program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran dan hubungan yang menguntungkan dengan pasar sasaran (target market) dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong menyatakan bahwa manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih target pasar dan membangun hubungan yang menguntungkan dengan target pasar itu.

Penanganan proses pertukaran supaya berhasil menutup sejumlah besar dari kerja dan ketrampilan. Manajemen pemasaran terjadi bila sekurangkurangnya satu pihak pelaku pertukaran potensial berpikir tentang sarana-sarana untuk melaksanakan tanggapan yang diinginkan oleh pihak pertama itu dari pihak lain. Kita melihat manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu untuk memilih pasar

sasaran serta mendapatkan, menjaga, dan menambah jumlah pelanggan melalui penciptaan, penyerahan, dan pengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Dengan memperhatikan pengertian pemasaran dan manajemen pemasaran, maka tugas selanjutnya bagaimana perusahaan dalam melaksanakan proses pemasaran dimana perusahaan dapat menciptakan nilai bagi para pelanggannya dan dapat membangun hubungan yang kuat dan harmonis agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan pada model proses pemasaran, maka perusahaan atau produsen perlu memahami pasar dan kebutuhan pelanggan di antaranya kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan, penawaran pasar, dan nilai dan kepuasan pelanggan serta pertukaran dan hubungan antara produsen dengan pelanggan atau konsumen. Dengan demikian perusahaan dalam membangun hubungan tersebut memerlukan sistem yang handal serta keberhasilan hubungan bukan hanya ditentukan oleh hubungan yang menguntungkan tetapi bagaimana sistem tersebut dapat mempertahankan hubungan tersebut.

2. 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 konsumen dikatakan sebagai customer service yaitu berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen 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) mengertikan 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 konsumen. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas 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.

b. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (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. 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.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Anggraini (2021) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas pelayanan yaitu:

1) Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ini mencakup ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, dan bebas dari kesalahan.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kesiapan perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Ini berkaitan dengan responsifitas terhadap permintaan pelanggan dan kecepatan dalam menangani keluhan.

3) Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan perusahaan untuk meyakinkan pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipercaya dan aman. Ini mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.

4) Empati (*Empathy*)

Kemauan perusahaan untuk memahami dan memberikan perhatian kepada kebutuhan individual pelanggan. Ini mencakup perhatian, keramahan, dan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, materi promosi, dan penampilan karyawan yang dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan. Ini mencakup lingkungan fisik tempat jasa diberikan dan bagaimana hal itu dapat menarik secara visual.

3. 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/hasil 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 masyarakat ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan masyarakat terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.

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

b. Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat

Menurut Kepmen PAN Nomor 16 tahun 2014, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

- 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 dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- 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 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 ketrampilan 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) Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
- i) Kesopanan petugas pelayanan, 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 besar 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, rapi, 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

4. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dalam mengukur suatu tingkat kepuasan konsumen terhadap produk/ jasa perlu dilakukan suatu analisis kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (Importance) dengan kinerja (Performance) pelayanan, sehingga dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh konsumen terhadap layanan yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan ini ditentukan oleh beberapa dimensi kualitas pelayanannya yang dapat diuraikan ke dalam atribut-atribut penyusun dimensi tersebut. Dengan mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Zeithaml (dalam

Tjiptono, 2012: 25) keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. Implikasi baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

Kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kepuasan masyarakat di pengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan (jasa) , kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi masyarakat terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan. Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan di tentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengar tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan

dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparaturnya dalam memberikan layanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Nasution, 2011:3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2013 ; 98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberi perhatian penuh kepada keluhan konsumen serta memahami kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen semakin meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarwono dan Rohmad (2013), membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali. Agar kualitas pelayanan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga

kepuasan sesungguhnya dapat terwujud.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu dirasa sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain :

Woro Mardikawati Naili Farda (2013) dengan judul penelitian pengaruh nilai dan kualitas layanan terhadap loyalitas masyarakat, melalui kepuasan masyarakat pada masyarakat Bus Efisiensi, adapun variabel dalam penelitian ini nilai masyarakat, kualitas layanan, loyalitas masyarakat, kepuasan masyarakat dan hasil dalam penelitian ini yaitu Nilai masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas masyarakat, Nilai masyarakat berpengaruh positif terhadap loyalitas masyarakat melalui kepuasan masyarakat.

Imroatul Khasana, Octarina Dina Pertiwi (2012) dengan judul penelitian Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS.St.Elisabet Semarang, adapun variabel dalam penelitian ini Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, empati, kepuasan masyarakat dan hasil penelitian ini Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, jaminan paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Edy Haryanto (2013) dengan judul penelitian Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado, adapun variabel dalam penelitian ini Kualitas layanan, Fasilitas,

Harga, Kepuasan Masyarakat, hasil penelitian Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Harga mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Untung Sartini Maria M Minarsi Heru Sri Wulan (2016) dengan judul penelitian Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP- EL dan dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, adapun variabel dalam penelitian ini Kepuasan masyarakat, Fasilitas, Pelayanan Umum, Profesional Pegawai dan hasil dalam penelitian ini Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dengan demikian H1 diterima. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H2 diterima. Terdapat pengaruh positif dan signifikan profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H3 diterima.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Edy Haryanto (2013)	Kualitas layanan,fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada KantorSamsat Manado	Kualitas layanan,Fasilitas,Harga, Kepuasan Masyarakat	Pengumpulan data melalui observasi dan angket. Teknik analisis data yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan software SPSS	1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat 2. Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat 3. Harga mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat
2	1. Untung Sartini 2. Maria M Minarsi 3. Heru Sri Wulan (2016)	Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP-EL dan dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Kepuasan masyarakat, Fasilitas, Pelayanan Umum, Profesional Pegawai	Analisis regresi linear berganda dengan menggunakan software IBM SPSS Statistic 26	1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dengan demikian H ₁ diterima. 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat,dengan demikian H ₂ diterima. 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan professional pegawai terhadap kepuasan masyarakat,dengan demikian H ₃ diterima.

3	1. Woro Mardika 2. Naili Farda (2013)	Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Bus Efisiensi	Nilai pelanggan, kualitas layanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan	Data dikumpulkan dengan menyebar kuisioner kepada 60 responden melalui link google form	1. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 4. Nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan
4	1. Imroatul Khasana 2. Octarina Dina Pertiwi (2012)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS. St. Elisabet Semarang	Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, empati, kepuasan pelanggan	Populasi diambil dari Generasi Z yang tinggal di Kota Semarang yang pernah membeli produk Elizabeth	1. Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 2. Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 3. Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 4. Jaminan paling dominan mempengaruhi kepuasan

5	Ari Prasetyo (2012)	Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT.TIKI Cabang Semarang	Kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan	Dalam menganalisis data digunakan metode SEM dengan memanfaatkan alat analisis PLS	1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
6	1. Nova I.E. Tamara 2. Lisbeth Mananeke 3. Christoffel Kojo(2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan.	Kualitas pelayanan, Kepuasan masyarakat	Data yang diolah berasal dari data primer melalui kuesioner yang disebar di lapangan secara langsung	1. Secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. 2. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat

7	1. Slamet Riyadi 2. Aji Hermawa 3. Ujang Sumarwan (2015)	Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu	Kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan	Informasi diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada warga kota padang yang memiliki parameter yang telah ditentukan dengan menggunakan alat SPSS 22 sebagai alat analisis	1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu secara keseluruhan sudah cukup puas. Hal iniditunjukkan oleh nilai rata-rata respon masyarakat sebesar 2,85 (dari nilai maksimum 4). 2. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu emphaty dan tangible. Besarnya kontribusi dimensi empathy dan tangible terhadap kepuasan masyarakat ditunjukan oleh nilai loading factor, dimana masing-masing dimensi memiliki nilai sebesar 0,61 dan 0,41 dengan arah positif. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi empathy dan tangible maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Dari hasil tersebut dapat diambil beberapa alternatif kebijakan yang dapat ditempuh oleh Kantorn Pertanahan Kabupaten Indramayu, yaitu membuat sistem komunikasi yang terintegrasi, penambahan jumlah pegawai loket, dan pembinaan terhadap pegawai melalui pelatihan.
---	--	---	---	---	--

8	1. Juli Omar Sinaga 2. Rahmat Hidayat (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam	Kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat, program pelayanan administrasi	Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.	1. <i>Tangible dan empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat 2. <i>Tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy</i> secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat 3. <i>Empathy</i> memiliki nilai Beta terbesar yaitu 0.469 atau 46,9 persen. Untuk meningkatkan hasil penelitian, dilakukan pengujian ulang regresi dengan model pemangkasan, uji statistik F dan parsial regresi
9	Ashari Putra (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Pemerintah Daerah Boyolali (Study Kasus pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali)	Kepuasan Masyarakat, Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Empati	Metode survey dan teknik sampling yang digunakan menggunakan teknik purposive sampling	Dimensi bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil uji t memperoleh nilai thitung sebesar 2.028 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$) sehingga H_1 diterima.

10	Raditho (2014)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas	Kualitas Pelayanan, Fasilitas kesehatan, Kepuasan pasien	Data dikumpulkan melalui kuesioner untuk diberikan kepada 90 responden	Terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan para pasien yang berobat ke puskesmas.
----	----------------	---	--	--	---

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Secara sistematis kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum berdasarkan fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2013:134). Maka pernyataan dari hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁ : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode analisis Deskriptif Kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail (Lehmann dalam Muri Yusuf, 2014 : 62).

Penelitian ini menilai sifat dari kondisi-kondisi yang tampak dan tujuan dalam penelitian ini dibatasi untuk menggambarkan karakteristik sesuatu bagaimana adanya dalam hal ini yaitu mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di Kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten selama satu (1) bulan, di rencanakan pada bulan Mei 2024.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, 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 proposal ini.

- b. Data Kuantitatif yaitu data atau informasi yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner berupa nilai atau skor.

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer ini dikumpulkan secara khusus untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan.
- b. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber-sumber lain, misalnya dari buku-buku, majalah dan internet.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh data masyarakat Desa Mattiro Bone yang datang mengurus yaitu sebesar 1.195 orang.

2. Sampel

Besarnya jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus slovin (Sujarweni, 2014 :16), sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang di perlukan

N = Jumlah anggota populasi

e = standar Error

Apabila jumlah populasi (N) = 1.195 (e) = 0,1 maka jumlah minimum sampel penelitian adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1.195}{1 + 1.195 \times (0,1)^2}$$

n = 92,27 (dibulatkan menjadi 92 orang).

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu mengadakan kunjungan langsung pada objek penelitian dan mengumpulkan data yang diperlukan.
2. Koesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan pada setiap responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga penelitian dapat lebih berstruktur, dengan menggunakan skala likert (Sugiyono 2013 : 132).

F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

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. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.	1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan dan kepastian 5. Empati

2	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara 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.	1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kecepatan pelayanan 4. Keadilan pelayanan
---	-------------------------	---	--

2. Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2017: 52) berpendapat bahwa alat ukur, menghasilkan data kuantitatif yang menghasilkan output skala pengukuran. Nilai variabel kemudian diukur dengan bentuk angka yang lebih akurat serta efisien. Penulisan penelitian menggunakan skala likert, untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena yang terjadi, dengan variabel yang diukur menjadi indikator untuk dijadikan sebagai penyusunan item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan, jawaban dari item instrument dengan skala ordinal dengan jawaban positif sampai dengan negative dari metode kuantitatif sehingga jawaban dari responden diberikan skor.

Tabel 3.2 Kategori dan Skor Penilaian

No.	Kategori	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019:166)

G. Metode Analisis Data

Pada proses menganalisis data, terdapat beberapa metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistic deskriptif, analisis regresi linier berganda dan uji asumsi klasik.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk generalisasi umum (Sugiyono, 2017). Metode yang bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami dengan cara mendeskripsikan atau menguraikan data yang telah terkumpul dan selanjutnya menganalisis data dengan analisis yang diolah dengan program SPSS 26, yang mana analisis tersebut akan dijadikan kesimpulan.

2. Uji Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:363) uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Oleh karena itu, dalam penelitian ini uji coba angket perlu dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas isi dari angket tersebut.

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019:175) Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Menurut Khairinal (2016:347) untuk menguji apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak dengan, maka digunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\sum xy$: Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum x^2$: Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$: Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$: Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$: Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan.

Kriteria uji validitas apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan angket valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka angket dikatakan tidak valid. Syarat tersebut menurut (Sugiyono: 2020; 180) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r > 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.

2. Jika $r < 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

Syarat tersebut menurut (Sugiyono: 2020; 180) yang harus dipenuhi serta memiliki kriteria, sebagai berikut:

- a) Jika $r > 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid
- b) Jika $r < 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Menurut Khairinal (2016:347) Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih berulang kali hasilnya tetap sama disebut reliabel. Menurut Sugiyono (2019:176) Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen tersebut konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama di lain tempat. Tujuan pengujian validitas dan reliabilitas adalah untuk menyakinkan bahwa kuesioner yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Penggunaan pengujian reliabilitas adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data.

Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan bantuan *SPSS Release 20.0 for windows*. Indeks pengukuran reliabilitas angket menurut Khairinal (2016:349) yaitu:

- a) Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna.
- b) Jika α antar 0.70-0.90 maka reliabilitas tinggi.
- c) Jika α 0.50-0.70 maka reliabilitas moderat.

d) Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah.

e) Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah salah satu jenis uji yang terdapat didalam uji asumsi klasik. Uji normalitas dapat digunakan untuk menguji apakah variabel yang terdapat pada model regresi teridentifikasi memiliki distribusi normal atau sebaliknya (Ghozali, 2018), dikarenakan model regresi yang baik akan memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan pengujian Kolmogorov Smirnov, dimana data dikatakan terdistribusi secara normal apabila nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov Smirnov $> 0,5$, Namun apabila nilai signifikansi $< 0,5$ maka data tersebut tidak terdistribusi secara normal atau tidak normal (Harahap, 2019).

b. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas ialah salah satu instrumen dalam uji asumsi klasik selain dari uji normalitas. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dalam suatu model regresi. Secara normal, setiap variabel independen dalam pengujian multikolonieritas harus bebas atau tidak boleh ada korelasi diantara keduanya.

Apabila terdapat korelasi diantara keduanya, maka akan mempengaruhi hasil pengujian hipotesis atau tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam pengujian multikolonieritas, hasil pengujian dapat dilihat dari tolerance value dan variance inflation factor (VIF) dimana batas tolerance value adalah sebesar 0,01 dan batas VIF adalah sebesar 10.

Apabila tolerance value $< 0,01$ atau VIF > 10 , maka akan terjadi

multikolonieritas. Namun apabila tolerance value > 0,01 atau VIF < 10, maka tidak akan terjadi multikolonieritas (Ghozali, 2018).

c. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas merupakan salah satu instrumen dalam uji asumsi klasik selain dari uji normalitas dan uji multikoloniearitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain pada suatu model regresi (Ghozali, 2018).

Model regresi dikatakan baik apabila terjadi homoskedastisitas, bukan sebaliknya yaitu terjadi heteroskedastisitas. Dalam pengujian heteroskedasitas, dilakukan menggunakan uji gletser berdasarkan nilai signifikansi sebesar 5% atau > 0,05 (Gudono, 2012).

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independen. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linear, dimana perubahan pada variabel X dalam hal ini kualitas pelayanan akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y dalam hal ini kepuasan masyarakat secara tetap.

Tujuan utama penggunaan regresi ini adalah untuk memprediksi atau memperkirakan nilai variabel dependen dalam hubungannya dengan variabel independen dengan demikian, keputusan dapat dibuat untuk memprediksi seberapa besar perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel dinaik turunkan.

$$Y = a + b X + \epsilon_t$$

Keterangan:

Y = Tingkat Kepuasan

X = Kualitas pelayanan

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

ϵ_t = Nilai Error

H. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, terdapat beberapa uji yang dilakukan dalam menguji hipotesis yaitu uji t (uji parsial) dan koefisien determinasi (R^2).

1. Uji T (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk melihat apakah secara individu variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel tidak bebas, dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Uji t dapat digunakan untuk uji signifikan pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat (Y).

Apabila nilai signifikan $>0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Namun, apabila nilai signifikan $<0,05$, maka variabel independen yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Selain itu, untuk menguji keseluruhan variabel dalam uji t, maka hal yang perlu diketahui adalah apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Begitupun sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2017).

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengetahui persentase kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi.

Dengan kata lain, Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur

sejauh mana kemampuan model regresi pada variabel dependen atau besaran kemampuan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen sehingga dapat diketahui variabel yang berpengaruh secara dominan dalam hal ini kualitas pelayanan (X) Terhadap kepuasan masyarakat (Y) . Dalam mengukur koefisien determinasi, maka pengujian didasarkan pada angka 0 dan 1, sehingga apabila R^2 memiliki angka 0 maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen; Apabila R^2 mendekati angka 0 maka semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap dependen. Sedangkan apabila R^2 mendekati angka 1 maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap dependen (Ghozali, 2018).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Desa Mattiro Bone

Mattiro Bone diambil dalam bahasa Bugis. Kata mattiro merupakan bentuk kata kerja (verba) dan dari kata dasar tiro yang memiliki makna lihat/pandang dari jauh. Kata mattiro yang telah dibubuhkan prefiks ma- dan font mengalami geminasi sehingga maknanya " melihat / memandang / menuju dari jauh ". Sedangkan kata boné merupakan bentuk kata benda (nomina) yang memiliki makna "pasir". Jadi Mattiro Bone memiliki makna " melihat atau memandangi hamparan pasir (pantai) dari jauh ". Mattiro Bone adalah nama sebuah desa berbentuk pulau di Kecamatan Liukang Tupabbiring, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Desa ini terdiri dari sebuah pulau, yaitu Pulau Bontosua.

Bontosua adalah nama sebuah pulau kecil berpenghuni yang berada di gugusan Kepulauan Spermonde, perairan Selat Makassar dan secara administratif masuk pada wilayah Desa Mattiro Bone, Kecamatan Liukang Tupabbiring, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Sulawesi Selatan, Indonesia. Pulau Bontosua memiliki wilayah seluas 59.905,5958394 m². Secara astronomis, pulau ini terletak di titik koordinat 4°55'12.800"LS, 119°18'44.000"BT. Pulau ini merupakan bagian dari Kawasan Konservasi Perairan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan dasar hukum penetapannya melalui Surat Keputusan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 290 Tahun 2015 yang diterbitkan pada tanggal 2 Maret 2015.

a. Demografi

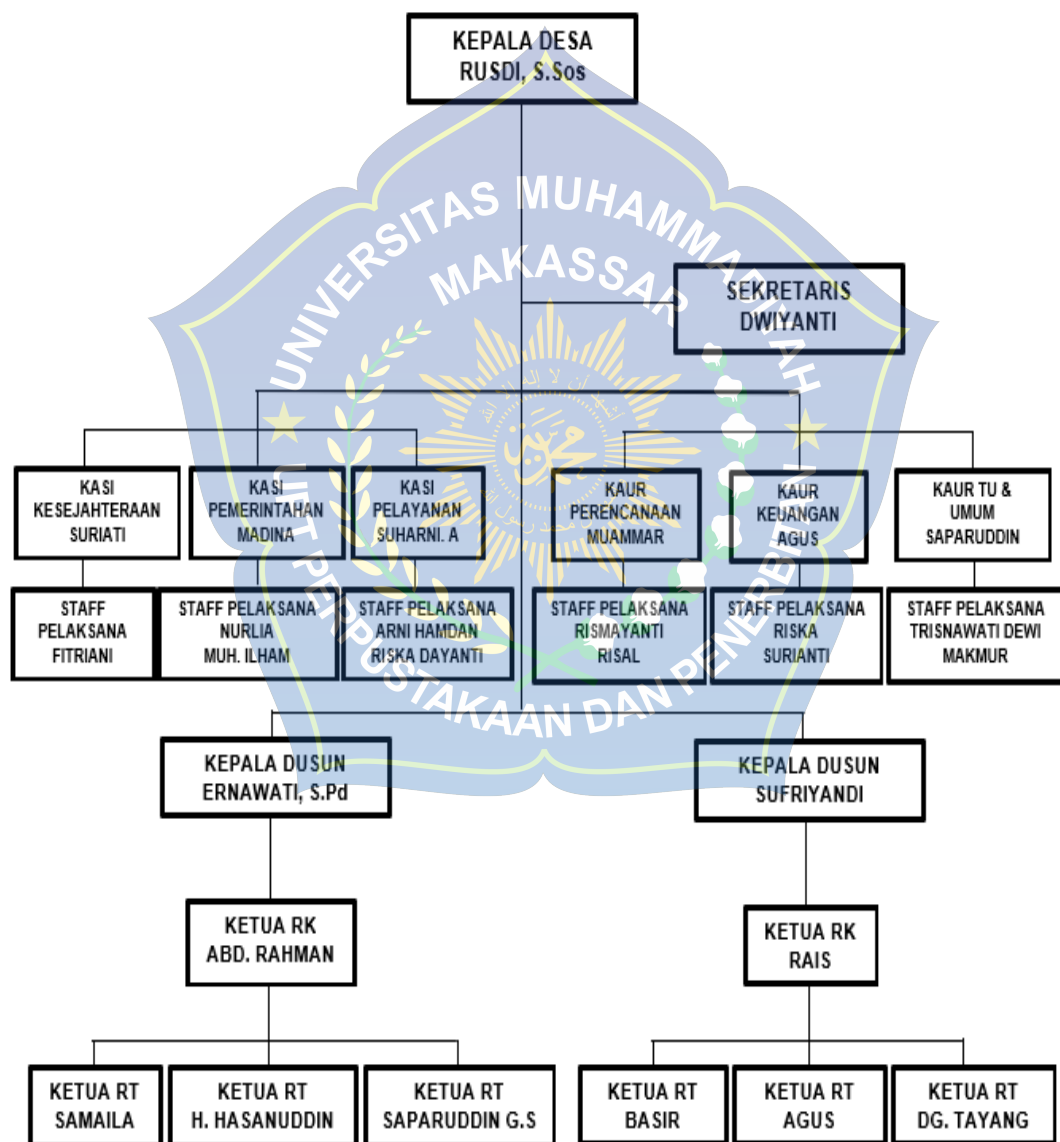
Jumlah penduduk yang tercatat sebagai warga Desa Mattiro Bone mencapai 1.109 jiwa (229 KK) yang terdiri dari 536 laki-laki dan 573 perempuan (PMU Coremap II Kabupaten Pangkep, 2007). Penduduk yang beretnis Makassar mendominasi jumlah penduduk berdasarkan etnis. Etnis lainnya yang terdapat di desa ini adalah etnis Bugis. Tetapi kedua etnis tersebut telah mengalami perbauran melalui proses perkawinan antar mereka. Penduduk menggunakan bahasa Makassar dan juga Bugis dalam berkomunikasi antar warga pulau. Masyarakat mengakui beberapa orang warga sebagai tokoh masyarakat. Tokoh masyarakat ini senantiasa terlibat dalam pengambilan keputusan dalam kehidupan sosial masyarakat.

b. Ekosistem dan Sumber Daya Hayati

Pulau Bontosua adalah wilayah Desa Mattiro Bone dengan tipe terumbu fringing reef. Pada sisi barat lereng terumbu terjal yang didominasi oleh karang berbentuk foliosa dari jenis *Pachyseris* dan *Montipora*. Terumbu karang terdalam mencapai kedalaman 15 meter. Kondisi terumbu karang di Pulau Bontosua secara umum termasuk rusak, namun beberapa titik masih dalam kondisi baik yaitu sekitar 18–60 % karang keras. Jenis karang bervariasi tapi didominasi oleh genus *Acropora* dan *Fungia*. Indikasi kerusakan terumbu karang tercermin dari adanya karang mati tertutupi algae (*dead coral alga*). Diantara batu karang masif terumbu yang dangkal, masih ditemukan cukup banyak kima lubang (*Tridacna crosea*) dan beberapa kima sisik (*Tridacna squamosa*). Sekitar 343 individu dalam areal 500 m² diantaranya famili Pomacentridae sebagai kelompok ikan mayor, ikan ekor kuning Caesionidae, Acanthuridae, Siganidae, dan Lutjanidae sebagai ikan konsumsi dan ikan kepe-kepe Chaetodontidae sebagai ikan indikator.

2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan suatu susunan yang terdiri atas fungsi – fungsi ataupun hubungan yang menjadi sesuatu hal yang sangat penting bagi lembaga untuk mengetahui jalur komando dan jalur instruksi serta menggambarkan peran dan posisi. Adapun struktur organisasi Desa Mattiro Baji Kecamatan Liukang Tupabbiring Utara Kabupaten Pangkep, sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Mattiro Bone Kecamatan Liukang Tupabbiring Kabupaten Pangkep

3. Visi dan Misi Desa Mattiro Bone

a. Visi

Adapun Visi dari Pemerintah Desa Mattiro Bone yang menjadi acuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah sebagai berikut :

“ Mewujudkan Masyarakat Desa Mattiro Bone yang Religius, Sehat, Sejahtera, Inovatif, Partisipatif dan Berdaya Saing ”.

b. Misi

Adapun Misi dari Pemerintah Desa Mattiro Bone yang menjadi acuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab agar selaras dengan visi yang telah diharapkan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada amanah dipercayakan oleh masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong partisipatif masyarakat terhadap program pemerintah Desa Mattiro Bone dan program pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
- b. Menghadirkan layanan Pemerintah Desa Mattiro Bone yang inovatif, efektif, transparan dan akuntabel guna terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang baik
- c. Pemberdayaan potensi ekonomi desa dan industri rumahan berbasis kelautan dan perikanan
- d. Meningkatkan sumber daya alam berbasis perencanaan investasi secara berkelanjutan
- e. Tata kelola sumber daya alam berbasis perencanaan investasi secara berkelanjutan.

4. Tugas Pokok dan Fungsi

Adapun tugas pokok dan fungsi pada masing-masing bagian pada aparat

Desa Mattiro Bone, sebagai berikut :

a. Kepala Desa

Kepala Desa merupakan representasi dari pemerintah desa sebagai aktor penting dalam pembangunan desa. Adapun tugas kepala desa, sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Pengawas
- 2) Mengajukan rancangan peraturan Desa
- 3) Menetapkan peraturan-peraturan yang telah mendapatkan persetujuan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD).
- 4) Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APBDES untuk dibahas dan ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa
- 5) Membina kehidupan masyarakat desa
- 6) Membina ekonomi desa
- 7) Mengordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
- 8) Mewakili desanya di dalam dan luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang- undangan; dan
- 9) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang- undangan.

b. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa merupakan pendamping kepala desa atau seseorang yang membantu meringkankan urusan kepala desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan amanah yang tertulis dalam peraturan perundang – undangan.

Adapun tugas pokok sekretaris desa, antara lain :

- 1) Membantu Kepala Desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa

2) Mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah desa

Sementara, fungsi sekretaris desa, antara lain :

- 1) Penyelenggara kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas Kepala Desa
- 2) Melaksanakan tugas kepala desa dalam hal kepala desa berhalangan
- 3) Melaksanakan tugas kepala desa apabila diberhentikan sementara
- 4) Menyiapkan bantuan penyusunan Peraturan Desa
- 5) Menyiapkan bahan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa
- 6) Pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas atau urusan; dan
- 7) Tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa

c. Bendahara atau Kaur Keuangan

Bendahara Desa merupakan salah satu unsur dari PTPKD yang dijabat oleh kepala/staf urusan keuangan dan memiliki tugas untuk membantu Sekretaris Desa. Bendahara Desa mengelola keuangan desa yang meliputi penerimaan pendapatan desa dan pengeluaran/pembiayaan dalam rangka pelaksanaan APBDes. Penatausahaan dilakukan dengan menggunakan Buku Kas Umum, Buku Kas Pembantu Pajak, dan Buku Bank. Penatausahaan yang dilakukan, antara lain:

- 1) Menerima, menyimpan, menyetorkan/membayar
- 2) Memungut dan menyetorkan PPh dan pajak lainnya
- 3) Melakukan pencatatan setiap penerimaan dan pengeluaran serta melakukan tutup buku setiap akhir bulan secara tertib
- 4) Mempertanggungjawabkan uang melalui laporan pertanggungjawaban.

d. Kasi Kesejahteraan

Adapun tugas pokok kepala seksi kesejahteraan desa yaitu membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Sementara, fungsi kepala seksi kesejahteraan desa, antara lain :

- 1) Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan program pembangunan Desa, dan pemberdayaan masyarakat;
- 2) Penginventarisir dan pemantauan pelaksanaan pembangunan dan administrasi pembangunan tingkat Desa;
- 3) Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelaksanaan peningkatan sarana dan prasarana pembangunan Desa;
- 4) Pelaksanaan kegiatan sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga dan karang taruna;
- 5) Penyiapan konsep Rancangan Peraturan Desa tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa, Rencana Kerja Pemerintah Desa serta Peraturan Desa lainnya sesuai bidang tugasnya;
- 6) Pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Penyusunan laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya;
- 8) Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Desa.

e. Kasi Pemerintahan

Adapun tugas pokok kepala seksi pemerintahan desa, antara lain :

- 1) Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan

- 2) Administrasi pertanahan pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, Kebijakan dalam Penyusunan produk hukum Desa.

Sementara, fungsi kepala seksi pemerintahan desa, antara lain :

- 1) Pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan
- 2) Persiapan bahan-bahan penyusunan rancangan peraturan Desa dan keputusan Kepala Desa
- 3) Pelaksanaan kegiatan administrasi pertanahan
- 4) Pelaksanaan Kegiatan pencatatan monografi desa
- 5) Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan penataan kelembagaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan Pemerintahan Desa
- 6) Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan kemasyarakatan yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertahanan sipil
- 7) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan kepada Desa

f. Kasi Pelayanan Umum

Adapun tugas pokok kepala seksi pelayanan umum desa, antara lain :

- 1) Membantu Sekretaris Desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan
- 2) Pengelolaan inventaris kekayaan desa
- 3) Mempersiapkan bahan rapat dan laporan.

Sementara, fungsi kepala seksi pelayanan umum desa, antara lain :

- 1) Pelaksanaan, pengendalian dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan
- 2) Pelaksanaan pencatatan inventarisasi kekayaan Desa

- 3) Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum
- 4) Pelaksanaan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor
- 5) Pengelolaan administrasi perangkat desa
- 6) Persiapan bahan-bahan laporan; dan
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

g. Kaur Perencanaan

Adapun tugas pokok kepala urusan perencanaan desa, antara lain :

- 1) Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan ekonomi masyarakat dan potensi desa
- 2) Pengelolaan administrasi pembangunan,
- 3) Pengelolaan pelayanan masyarakat serta Penyiapan bahan usulan kegiatan
- 4) Pelaksanaan tugas pembantuan.

Sementara, fungsi kepala urusan perencanaan desa, antara lain :

- 1) Menyiapkan bantuan-bantuan dalam bentuk analisa dan kajian perkembangan ekonomi masyarakat
- 2) Pelaksanaan kegiatan administrasi pembangunan
- 3) Pengelolaan tugas pembantuan
- 4) Pelaksanan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

h. Kaur TU dan Umum

Adapun tugas pokok kepala urusan tata usaha dan umum desa yang berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat dan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Sementara, fungsi kepala urusan tata usaha dan umum desa, antara lain :

- 1) melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas;
- 2) melaksanakan administrasi surat menyurat;
- 3) melaksanakan arsiparis dan ekspedisi pemerintahan desa;
- 4) melaksanakan penataan administrasi Perangkat Desa;
- 5) penyediaan prasarana Perangkat Desa dan Kantor;
- 6) penyiapan rapat-rapat;
- 7) pengadministrasian aset desa;
- 8) pengadministrasian inventarisasi desa;
- 9) pengadministrasian perjalanan dinas;
- 10) melaksanakan pelayanan umum; dan
- 11) melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

i. Kepala Dusun

Adapun tugas pokok kepala dusun desa, antara lain :

- 1) Membantu pelaksanaan tugas kepala desa dalam wilayah kerjanya
- 2) Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat
- 3) Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat
- 4) Membantu kepala desa dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RW (Rukun Wilayah) dan RT (Rukun Tetangga) di wilayah kerjanya
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

Sementara, fungsi kepala dusun desa, antara lain :

- 1) Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat di wilayah dusun

- 2) Melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya.
- 3) Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat dan melakukan pembinaan perekonomian
- 4) Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pemeliharaan ketrentaman dan ketertiban masyarakat
- 5) Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan oleh kepala desa.

j. Ketua RK dan RT

Adapun tugas pokok ketua RK dan RT desa, antara lain :

- 1) Melaksanakan musyawarah dan mengambil keputusan dari musyawarah yang diadakan
- 2) Menerima masukan masyarakat dan memprosesnya dengan melakukan penyusunan rencana berdasarkan keinginan masyarakat untuk diproses apakah layak di aplikasikan atau tidak dalam bentuk progam usulan dari masyarakat setempat
- 3) Membina warga setempat dalam hal kehidupan keluarga dalam bermasyarakat
- 4) Membantu dalam pelayanan masyarakat yang menjadi tugas pemerintah daerah
- 5) Membuat laporan atas keberlangsungan kehidupan warga yang perlu dilaporkan
- 6) Membuat laporan pertanggungjawaban atas kegiatan organisasi secara berkala

Sementara, fungsi ketua RK dan RT desa, antara lain :

- 1) Membuat data penduduk akan pengamatan tertentu yang diperlukan sebagai arsip desa

- 2) Menggerakkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan tertentu
- 3) Membuat gagasan berdasarkan aspirasi masyarakat
- 4) Melakukan koordinasi atas masyarakat serta organisasi itu sendiri
- 5) Mengurus fasilitas masyarakat
- 6) Menjadi jembatan penghubung antar masyarakat dan Pemerintah Desa

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Statistik Deskriptif

a. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 92 orang pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Terdapat 4 karakteristik responden yang dimasukkan yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir.

1) Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin untuk membedakan berapa jumlah responden laki-laki maupun perempuan pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep dapat disajikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	45.7	45.7	45.7
	Perempuan	50	54.3	54.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan **tabel 4.1**, deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 42 orang atau 45,7% dan jenis kelamin perempuan sebesar 50 orang atau 54,3%.

2) Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 Tahun	22	23.9	23.9	23.9
	26-30 Tahun	25	27.2	27.2	51.1
	31-35 Tahun	15	16.3	16.3	67.4
	35-40 Tahun	20	21.7	21.7	89.1
	>50 Tahun	10	10.9	10.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan data pada **tabel 4.2**, menunjukkan bahwa dari 92 masyarakat yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, maka usia yang paling muda yaitu usia 20-25 tahun sebanyak 22 orang atau sebesar 23,9%, usia 26-30 tahun sebanyak 25 orang atau sebesar 27,2%, usia 31-35 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 16,3%, usia 35-40 tahun sebanyak 20 orang atau sebesar 21,7% dan >50 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 10,9%.

3) Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	35	38.0	38.0	38.0
	Nelayan	25	27.2	27.2	65.2
	Honorer/Pegawai	15	16.3	16.3	81.5
	Lainnya	17	18.5	18.5	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan pada **tabel 4.3**, menunjukkan bahwa responden pekerjaan

Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 35 orang atau sebesar 38,0%, nelayan sebanyak 25 orang atau sebesar 27,2%, Honorer/Pegawai sebanyak 15 orang atau sebesar 16,3% dan lainnya sebanyak 17 orang atau sebesar 18,5%.

4) Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SLTA Sederajat	40	43.5	43.5	43.5
	Diploma III/IV	15	16.3	16.3	59.8
	S1	32	34.8	34.8	94.6
	S2	5	5.4	5.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan pada **tabel 4.4**, menunjukkan bahwa responden tingkat pendidikan terakhir SMA/SLTA Sederajat sebanyak 40 orang atau sebesar 43,5%, tingkat pendidikan Diploma III/IV sebanyak 15 orang atau sebesar 16,3%, tingkat pendidikan terakhir S1 sebanyak 32 orang atau sebesar 34,8% dan tingkat pendidikan terakhir S2 sebanyak 5 orang atau sebesar 5,4%.

b. Deskripsi Variabel

Deskripsi statistik variabel penelitian bertujuan mengetahui distribusi frekuensi dan jawaban responden terhadap hasil penyebaran kuesioner (angket). Deskripsi variable dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y).

1) Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang variabel kecerdasan intelektual didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden.

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		MEAN	
	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%
1	22	23,9	58	63	12	13	-	-	-	-	92	4,11
2	16	17,4	64	69,6	12	13	-	-	-	-	92	4,04
3	10	10,9	73	79,3	9	9,8	-	-	-	-	92	4,01
4	25	27,2	55	59,8	12	13	-	-	-	-	92	4,14
5	16	17,4	64	69,6	12	13	-	-	-	-	92	4,04
Rata- Rata Skor Variabel											4,06	

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan **tabel 4.5**, memperlihatkan hasil penyebaran kuesioner pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep dengan penyebaran 92 kuesioner terdiri dari 5 (lima) butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X), maka diperoleh tanggapan responden pada pernyataan 1 “bangunan kantor desa atau gedung kantor tempat pelayanan cukup layak” dalam pernyataan ini sebanyak 22 orang (23.9%) yang menjawab sangat setuju, 58 orang (63,0%) yang menjawab setuju, 12 orang (13,0%) yang menjawab netral. Pada pernyataan 2 “teknologi / peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan” dalam pernyataan ini sebanyak 16 orang (17,4%) menjawab sangat setuju, 64 orang (69,6%) menjawab setuju, 12 orang (13.0%) yang menjawab netral.

Pada pernyataan 3 “pelayanan yang diberikan petugas kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep sesuai dengan yang dijanjikan” dalam pernyataan ini sebanyak 10 orang (10,9%) menjawab sangat setuju, 73 orang (79,3%) menjawab setuju, 9 orang (9,8%) menjawab netral. Dan pada pernyataan 4 “petugas kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep menerima dan melayani masyarakat dengan baik, pada pernyataan ini 25 orang (27,2%) yang menjawab sangat setuju,

55 orang (59,8%) menjawab setuju, dan 12 orang (13,0%) menjawab netral. Pada pernyataan 5 “petugas kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Pada pernyataan ini yang menjawab sangat setuju 16 orang (17,4%), 64 orang (69,6%) yang menjawab setuju dan 12 orang (13,0%) menjawab netral.

2) Tanggapan Responden Mengenai Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang tingkat kepuasan didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden.

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tingkat Kepuasan

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		MEAN	
	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%
1	56	61	32	34,8	4	4,3	-	-	-	-	92	4,57
2	25	27	64	69,6	3	3,3	-	-	-	-	92	4,24
3	13	14	55	59,8	24	26,1	-	-	-	-	92	3,88
4	16	17	70	76,1	6	6,5	-	-	-	-	92	4,11
5	16	17	73	79,3	3	3,3	-	-	-	-	92	4,14
Rata-Rata Skor Variabel											4,18	

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan **tabel 4.6**, memperlihatkan hasil penyebaran kuesioner pada Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep dengan penyebaran 92 kuesioner terdiri dari 5 (lima) butir pernyataan pada variabel tingkat kepuasan (Y), maka diperoleh tanggapan responden pada pernyataan 1 “Menurut saya secara teknis dan administrasi telah mudah dan jelas dipahami oleh masyarakat’ dalam pernyataan ini sebanyak 56 orang (60,9%) yang menjawab sangat setuju, 32 orang (34,8%) yang menjawab setuju, 4 orang (4,3%) yang menjawab netral.

Pada pernyataan 2 “saya merasa penempatan petugas sudah sesuai

dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat” dalam pernyataan ini sebanyak 25 orang (27,2%) menjawab sangat setuju, 64 orang (69,6%) menjawab setuju, 3 orang (3,3%) yang menjawab netral. Pada pernyataan 3 “saya merasa nyaman apabila dilayani oleh petugas yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat” dalam pernyataan ini sebanyak 13 orang (14,1%) menjawab sangat setuju, 55 orang (59,8%) menjawab setuju, 24 orang (26,1%) menjawab netral. Dan pada pernyataan 4 “tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut sudah berjalan dengan maksimal, pada pernyataan ini 16 orang (17,4%) yang menjawab sangat setuju, 70 orang (76,1%) menjawab setuju, dan 6 orang (6,5%) menjawab netral. Pada pernyataan 5 “hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada pernyataan ini yang menjawab sangat setuju 16 orang (17,4%), 73 orang (79,3%) yang menjawab setuju dan 3 orang (3,3%) menjawab netral.

2. Uji Instrumen Penelitian

Setelah mendapatkan data kuesioner dari 92 responden, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas instrument penelitian untuk menguji tingkat akurasi dan keabsahan data yang telah ditemukan dalam penelitian terkait dengan item - item pernyataan yang digunakan.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut. Kriteria uji validitas apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan angket valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka angket dikatakan tidak valid, antara lain :

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Hasil	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0.214	0.2028	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid
	X2	0.316	0.2028	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid
	X3	0.276	0.2028	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid
	X4	0.871	0.2028	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid
	X5	0.316	0.2028	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan **tabel 4.7**, dari hasil pengujian kuesioner variabel kualitas pelayanan (X) melalui uji validitas terdiri dari 5 (lima) butiran pernyataan dengan sampel 92, pada pernyataan 4 menerima dan melayani masyarakat dengan baik sebesar 0,871 yang artinya petugas kantor mampu menerima dan melayani masyarakat dengan baik.

Sedangkan nilai korelasi terendah terdapat pada pernyataan 1 yaitu bangunan Kantor desa atau gedung Kantor tempat pelayanan cukup layak sebesar 0,214 yang artinya, bangunan Kantor desa atau gedung Kantor tempat pelayanan belum cukup layak digunakan. Maka diperoleh hasil korelasi dari keseluruhan butiran pernyataan variabel kualitas pelayanan (X) dalam posisi valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Hasil	Ket
Tingkat Kepuasan (Y)	Y1	0.232	0.2028	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid
	Y2	0.278	0.2028	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid
	Y3	0.502	0.2028	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid
	Y4	0.225	0.2028	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid
	Y5	0.361	0.2028	$r \text{ Hitung} > r \text{ Tabel}$	Valid

Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan **tabel 4.8**, dari hasil pengujian kuesioner variabel tingkat kepuasan (Y) melalui uji validitas terdiri dari 5 (lima) butiran pernyataan dengan sampel 92, pada pernyataan 3 merasa nyaman apabila dilayani oleh petugas yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sebesar

0,502 yang artinya masyarakat merasa nyaman apabila dilayani oleh petugas Kantor dan kemampuan yang dimiliki oleh petugas Kantor sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sedangkan nilai korelasi terendah terdapat pada pernyataan 4 yaitu tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut sudah berjalan dengan maksimal sebesar 0,225 yang artinya tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut belum berjalan sebagaimana mestinya. Maka diperoleh hasil korelasi dari keseluruhan butiran pernyataan variabel tingkat kepuasan (Y) dalam posisi valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan Indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, item variabel dinyatakan reliable nilai cronbach alpha $> 0,60$ dan apabila jika nilai cronbach alpha $< 0,60$ maka item variabel tersebut dinyatakan tidak reliable. Tabel uji reliabilitas dari hasil dengan menggunakan program SPSS, sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cross of Value	Keterangan
0.801	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan **tabel 4.9**, hasil uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan pada kedua variabel penelitian ini dinyatakan reliable. Suatu variabel dikatakan reliable atau handal jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten, jadi hasil koefisien reliabilitas instrument pada variabel sebesar ril = 0,801. Berdasarkan hasil kedua variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih

besar dari 0,60 yang artinya kedua instrument atau variabel penelitian tersebut dinyatakan reliable atau handal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan pengujian Kolmogorov Smirnov, dimana data dikatakan terdistribusi secara normal apabila nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov Smirnov $> 0,5$, Namun apabila nilai signifikansi $< 0,5$ maka data tersebut tidak terdistribusi secara normal atau tidak normal.

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18901369
Most Extreme Differences	Absolute	.136
	Positive	.108
	Negative	-.136
Test Statistic		.1041
Asymp. Sig. (2-tailed)		.228 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: *Data diolah*, 2025

Berdasarkan **tabel 4.10**, hasil uji normalitas menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test pada tabel diatas menunjukkan nilai asymp. sig. (2 tailed) sebesar 0,228 hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dalam suatu model regresi. Secara normal, setiap variabel independen dalam pengujian multikolonieritas harus bebas atau tidak boleh ada korelasi diantara keduanya. Dalam pengujian multikolonieritas, hasil pengujian dapat dilihat dari tolerance value dan variance inflation factor (VIF) dimana batas tolerance value adalah sebesar 0,01 dan batas VIF adalah sebesar 10. Apabila tolerance value $< 0,01$ atau VIF > 10 , maka akan terjadi multikolonieritas. Namun apabila tolerance value $> 0,01$ atau VIF < 10 , maka tidak akan terjadi multikolonieritas.

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients ^b	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.446	1.280		8.163	.000		
	Kualitas Pelayanan	.515	.063	.656	8.236	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan
Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan **tabel 4.11**, hasil perhitungan nilai *tolerance* tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dengan nilai *tolerance* variabel independen bernilai sebesar 0,10. Sementara itu, hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal serupa yaitu adanya nilai VIF dari variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dengan nilai VIF variabel independen yaitu 1,000. Dari hasil perhitungan nilai *tolerance* dan VIF maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas variabel

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.446	1.280		8.163	.000
	Kualitas Pelayanan	.515	.063	.656	8.236	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Sumber: *Data diolah, 2025*

Pada **tabel 4.13**, memperlihatkan hasil analisis regresi linear sederhana *coefficients* didapatkan persamaan regresi, antara lain :

$$Y = 10,446 + 0,515 X$$

Perubahan di atas merupakan pertambahan bila b pertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Dari koefisien analisis regresi linear sederhana, diketahui nilai konstan sebesar 10,446 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan bernilai nol atau tetap maka akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 10,446 %. Variabel kualitas pelayanan 10,446 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka akan meningkat tingkat kepuasan sebesar 0,515 satuan atau sebesar 51,5%.

5. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, terdapat beberapa uji yang dilakukan dalam menguji hipotesis yaitu uji t (uji parsial) dan koefisien determinasi (R²).

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk melihat apakah secara individu variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel tidak bebas, dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Uji t dapat digunakan untuk uji signifikan pengaruh variabel

bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat (Y). Rumus t tabel = $t(a/2; n - k - 1) = t(0,025; 89) = 1.986$.

Tabel 4.14 Hasil Uji T (Uji Parsial)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	Sig.
		<i>B</i>	Std. Error	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	10.446	1.280		8.163	.000
	Kualitas Pelayanan	.515	.063	.656	8.236	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan
Sumber: *Data diolah, 2025*

Berdasarkan **tabel 4.14**, diketahui nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,00. Karena nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel tingkat kepuasan (Y).

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model regresi pada variabel dependen atau besaran kemampuan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen sehingga dapat diketahui variabel yang berpengaruh secara dominan dalam hal ini kualitas pelayanan (X) Terhadap kepuasan masyarakat (Y) .

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.656 ^a	.430	.423	1.196

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
Sumber: *Data diolah, 2025*

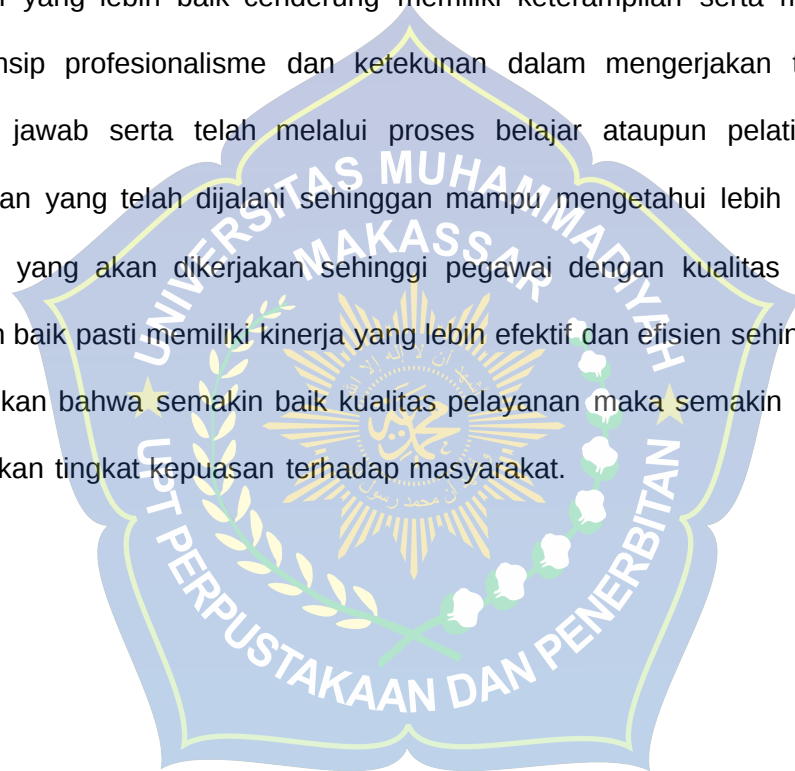
Berdasarkan **tabel 4.15**, uji koefisien determinasi (R^2) diatas menunjukkan bahwa angka R square adalah 0,430 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau $0,656 \times 0,656 = 0,430$). R square bisa disebut koefisien determinasi, dalam hal ini berarti koefisien determinasi yang disesuaikan R square adalah sebesar 43,0%. Hal ini berarti bahwa sebesar 43,0% tingkat kepuasan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sementara sisanya ($100\% - 43,0\% = 57,0\%$) dipengaruhi oleh sebab-sebab yang lain.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep, hal ini dikarenakan T hitung lebih besar dari T tabel, nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, sehingga hipotesis diterima dan R square sebesar 43,0%. Hal ini berarti bahwa sebesar 43,0% tingkat kepuasan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sementara sisanya ($100\% - 43,0\% = 57,0\%$) dipengaruhi oleh sebab-sebab yang lain.

Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh baik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang maksimal dapat menimbulkan tingkat kepuasan masyarakat dalam merealisasikan harapan masyarakat. Pegawai yang sejatinya merupakan penggerak organisasi, menjadi pemain kunci untuk mencapai tujuan organisasi, karena setiap organisasi atau perusahaan pasti berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, menciptakan kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu hal terpenting untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Hal ini didukung oleh Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan kualitas pelayanan yang lebih baik cenderung memiliki keterampilan serta menjunjung tinggi prinsip profesionalisme dan ketekunan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab serta telah melalui proses belajar ataupun pelatihan serta pengalaman yang telah dijalani sehinggann mampu mengetahui lebih mendalam pekerjaan yang akan dikerjakan sehinggi pegawai dengan kualitas pelayanan yang lebih baik pasti memiliki kinerja yang lebih efektif dan efisien sehingga dapat juga diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin berpotensi menimbulkan tingkat kepuasan terhadap masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep, hal ini dikarenakan T hitung lebih besar dari T tabel, nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, sehingga hipotesis diterima dan R square sebesar 43,0%. Hal ini berarti bahwa sebesar 43,0% tingkat kepuasan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sementara sisanya ($100\% - 43,0\% = 57,0\%$) dipengaruhi oleh sebab-sebab yang lain.

Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh baik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang maksimal dapat menimbulkan tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan harapan yang baik. Pegawai yang sejatinya merupakan penggerak organisasi, menjadi pemain kunci untuk mencapai tujuan organisasi, karena setiap organisasi atau perusahaan pasti berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, menciptakan kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu hal terpenting untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis menyampaikan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Pegawai kantor desa disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka, baik melalui program pelatihan, kursus maupun pendidikan formal

dengan meningkatkan soft skill, pengetahuan, keterampilan sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

2. Para pegawai kantor desa disarankan untuk merawat dan menjaga kuitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dengan meningkatkan rasa simpati dan empati yang akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan yang baik sehingga memberikan dampak yang sangat bermanfaat sesuai dengan harapan.
3. Bagi Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat seperti motivasi, budaya, organisasi, kepemimpinan, dan lain – lain sebagainya.



DAFTAR PUSTAKA

- A., Raditho, Th. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Ilmu Manajemen. Stie IEU Yogyakarta.
- Aditya Cholif Firmansyah, Brilliant Rosy. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)*, Journal of Office Administration: Education and Practice. Volume 1 Issue 2, 82- 93.
- Ashari Putra, Bagus. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali*. Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta
- Batinggi, Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Jakarta
- Budianto, A. (2015). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Ombak, 11-57. Christopher Hood pada tahun 1991. Model ini dikenal dengan nama 4Es: Economy, Efficiency, Effectiveness, dan Equity (Ekonomi, Efisiensi, Efektivitas, dan Keadilan).
- Haryanto.E, 2013, *Jurnal EMBA, Kualitas Layanan,Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado* (online), Vol.1, No.3, (<http://scholar.google.co.id/ejournal.unsrat.ac.id>, diakses 14 april 2018).
- Husnul, N. R. I., Prasetya, E. R., Ajimat, A., & Purnomo, L. I. (2020). *Statistik Deskriptif*. Universitas Pamulang: Banten.
- Juli Omar, Sinaga Rahmat Hidayat. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam* . Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, (online), Vol. 4 No.

- Khasanah.I, dan Pertiwi.O.D, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang* (online), Vol.12, No.2, (<http://scholar.google.co.id/eprints.undip.ac.id>, diakses 14april 2018)
- Kotler.P. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama* Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Nasution.2011. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Nova I.E. Tamara, Lisbeth Mananeke, Christoffel Kojo. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, (online), Vol. 8 No. 1
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Sarwono dan Z Rohmad.2013. *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki*.Jurnal Manajemen Bisnis Syariah, No: 02/Th. Vi/Agustus 2012-Januari 2013
- Slamet Riyadi, Aji Hermawan, Ujang Sumarwan. (2015). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Vol. 4 No. 1
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua. Cetakan ketujuh, Andi.Yogyakarta

Untung.S, Maria.M.M, dan Heru.S.W, 2016, *Journal Of Management, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (KTP-EL) Dan Dokumen Kependudukan Di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil KotaSemarang* (online), Vol.2, No.2 (<http://www.google.co.id/search?client>, diakses 14 April 2018).

Woro.M, dan Naili. F, 2013, *Jurnal Administrasi Bisnis, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualita Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*(online),Vol.2,No.1. (<http://scholar.google.co.id=ejournal.undip.ac.id>, diakses 14 April 2018).

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Vol. Edisi Pertama.Yogyakarta : EKONISIA

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama. Pranamedia Group: Jakarta



LAMPIRAN



Lampiran I Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER

Sebelumnya saya ucapkan banyak terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan proposal dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep”

CARA PENGISIAN

Berikan tanda checklist (✓) pada jawaban yang di pilih oleh Bapak/Ibu/Saudara/i. Kriteria Penilaian :

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

IDENTITAS RESPONDEN

Pada pertanyaan di bawah ini, Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda silang (X) atau melingkari pada pilihan jawaban yang tersedia. Isilah Identitas Bapak/Ibu/sdr (i) dengan keadaan yang sebenarnya :

- a. Nomor Responden :
b. Jenis Kelamin : 1. Laki – Laki
2. Perempuan
c. Usia : 1. 20 – 25 Tahun

2. 26 – 30 Tahun

3. 31 – 35 Tahun

4. 35 – 40 Tahun

5. > 50 Tahun

4. Pekerjaan

: 1. Pelajar/Mahasiswa

2. Nelayan

3. Honorer/Pegawai

4. Lainnya

5. Pendidikan Terakhir

: 1. SMA/SLTA Sederajat

2. Diploma III/IV

3. S1

4. S2

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	N	TS	STS
Kualitas Pelayanan (X)						
1	Bangunan kantor desa atau gedung kantor tempat pelayanan cukup layak					
2	Teknologi / peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan					
3	Pelayanan yang diberikan petugas kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep sesuai dengan yang dijanjikan					
4	Petugas kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep menerima dan melayani masyarakat dengan baik					
5	Petugas kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					

Tingkat Kepuasan (Y)						
1	Menurut saya secara teknis dan administrasi telah mudah dan jelas dipahami oleh masyarakat					
2	Saya merasa penempatan petugas sudah sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					
3	Saya merasa nyaman apabila dilayani oleh petugas yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat					
4	Tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut sudah berjalan dengan maksimal					
5	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					

Lampiran II Tabulasi Data Responden

Kualitas Pelayanan (X)					Total
X1	X2	X3	X4	X5	
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	3	4	5	21
4	4	4	3	4	19
4	4	4	5	4	21
4	5	4	4	5	22
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	3	5	5	3	21
5	4	3	5	4	21
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
5	4	4	5	4	22
3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	3	18
5	4	4	5	4	22
3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	3	4	5	21
4	4	4	3	4	19
4	4	4	5	4	21
4	5	4	4	5	22
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20

5	3	5	5	3	21
5	4	3	5	4	21
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
5	4	4	5	4	22
3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	3	18
5	4	4	5	4	22
3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	3	4	5	21
4	4	4	3	4	19
4	4	4	5	4	21
4	5	4	4	5	22
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	3	5	5	3	21
5	4	3	5	4	21
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
5	4	4	5	4	22
3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	3	18
5	4	4	5	4	22
3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20

Tingkat Kepuasan (Y)					Total
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
5	4	5	4	5	23
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
5	4	3	5	4	21
5	5	4	4	4	22
4	4	3	4	5	20
5	4	3	5	4	21
5	4	4	4	4	21
5	5	4	4	5	23
4	4	5	4	5	22
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
5	5	4	3	4	21
5	5	4	4	4	22
5	4	4	5	4	22
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	3	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	4	3	4	4	19
5	4	4	5	4	22
5	5	5	5	4	24
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	5	23
5	4	3	4	3	19
5	5	4	4	4	22
4	4	3	4	4	19
5	3	3	3	4	18
5	5	4	4	4	22
5	4	5	4	5	23
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	3	5	4	21
5	5	4	4	4	22
5	4	3	4	5	21
4	4	3	5	4	20
5	4	4	4	4	21
5	5	4	4	5	23
5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	5	4	3	4	20
4	5	4	4	4	21
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20

4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
5	5	4	4	4	22
3	4	3	4	4	18
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	5	23
4	4	3	4	3	18
4	5	4	4	4	21
4	4	3	4	4	19
4	3	3	3	4	17
5	5	4	4	4	22
5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	3	5	4	19
5	5	4	4	4	22
5	4	3	4	5	21
5	4	3	5	4	21
5	4	4	4	4	21
5	5	4	4	5	23
4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	3	4	21
5	5	4	4	4	22
4	4	4	5	4	21
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
5	4	3	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	4	3	4	4	19
5	4	4	5	4	22
4	5	5	5	4	23
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
5	4	5	4	5	23
3	4	3	4	3	17
4	5	4	4	4	21
5	4	3	4	4	20
3	3	3	3	4	16
5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20

Lampiran III Tabulasi Data Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Kode	Usia	Kode	Pekerjaan	Kode	Pendidikan	Kode
1	Laki-Laki	1	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	SMA/SLTA	1
2	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	SMA/SLTA	1
3	Laki-Laki	1	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	SMA/SLTA	1
4	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	SMA/SLTA	1
5	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	SMA/SLTA	1
6	Perempuan	2	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	SMA/SLTA	1
7	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	SMA/SLTA	1
8	Laki-Laki	1	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	S1	3
9	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
10	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	S1	3
11	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
12	Laki-Laki	1	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	S1	3
13	Laki-Laki	1	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
14	Perempuan	2	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	S1	3
15	Laki-Laki	1	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
16	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
17	Laki-Laki	1	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	S1	3
18	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
19	Laki-Laki	1	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
20	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
21	Perempuan	2	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	SMA/SLTA	1
22	Laki-Laki	1	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	SMA/SLTA	1
23	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
24	Laki-Laki	1	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
25	Perempuan	2	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
26	Laki-Laki	1	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
27	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
28	Laki-Laki	1	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
29	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
30	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
31	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
32	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
33	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	DIPLOMA III/IV	2
34	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
35	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	DIPLOMA III/IV	2
36	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
37	Perempuan	2	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1

38	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
39	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
40	Laki-Laki	1	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
41	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
42	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
43	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
44	Perempuan	2	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
45	Laki-Laki	1	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
46	Perempuan	2	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
47	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
48	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
49	Perempuan	2	20-25 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1	S1	3
50	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	S1	3
51	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
52	Perempuan	2	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	DIPLOMA III/IV	2
53	Perempuan	2	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	DIPLOMA III/IV	2
54	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
55	Perempuan	2	35-40 Tahun	4	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
56	Laki-Laki	1	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
57	Laki-Laki	1	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	DIPLOMA III/IV	2
58	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
59	Laki-Laki	1	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	DIPLOMA III/IV	2
60	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
61	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
62	Laki-Laki	1	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
63	Perempuan	2	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	DIPLOMA III/IV	2
64	Laki-Laki	1	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
65	Perempuan	2	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	DIPLOMA III/IV	2
66	Laki-Laki	1	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
67	Perempuan	2	35-40 Tahun	4	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
68	Laki-Laki	1	26-30 Tahun	2	Lainnya	4	S2	4
69	Perempuan	2	35-40 Tahun	4	Lainnya	4	SMA/SLTA	1
70	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	S2	4
71	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	S2	4
72	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	S2	4
73	Perempuan	2	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	DIPLOMA III/IV	2
74	Laki-Laki	1	>50 Tahun	5	Nelayan	2	DIPLOMA III/IV	2
75	Perempuan	2	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	S1	3
76	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	S1	3

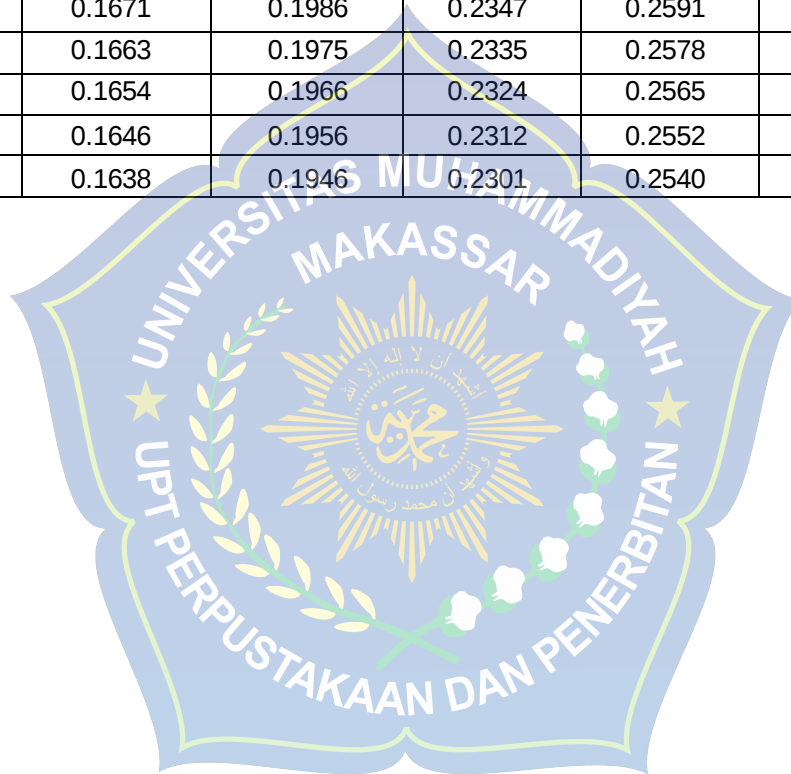
77	Perempuan	2	>50 Tahun	5	Nelayan	2	S1	3
78	Laki-Laki	1	>50 Tahun	5	Nelayan	2	DIPLOMA III/IV	2
79	Perempuan	2	>50 Tahun	5	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
80	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	DIPLOMA III/IV	2
81	Laki-Laki	1	>50 Tahun	5	Nelayan	2	DIPLOMA III/IV	2
82	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Lainnya	4	S2	4
83	Laki-Laki	1	31-35 Tahun	3	Honorer/Pegawai	3	SMA/SLTA	1
84	Laki-Laki	1	>50 Tahun	5	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
85	Perempuan	2	26-30 Tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1	DIPLOMA III/IV	1
86	Laki-Laki	1	>50 Tahun	5	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
87	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
88	Laki-Laki	1	>50 Tahun	5	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
89	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
90	Laki-Laki	1	>50 Tahun	5	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
91	Laki-Laki	1	35-40 Tahun	4	Nelayan	2	SMA/SLTA	1
92	Laki-Laki	1	>50 Tahun	5	Nelayan	2	SMA/SLTA	1



Lampiran IV Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



Lampiran V Tabel t

$P \rightarrow$ 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
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	1.66196	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 VI Deskripsi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	45.7	45.7	45.7
	Perempuan	50	54.3	54.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 Tahun	22	23.9	23.9	23.9
	26-30 Tahun	25	27.2	27.2	51.1
	31-35 Tahun	15	16.3	16.3	67.4
	35-40 Tahun	20	21.7	21.7	89.1
	>50 Tahun	10	10.9	10.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	35	38.0	38.0	38.0
	Nelayan	25	27.2	27.2	65.2
	Honorer/Pegawai	15	16.3	16.3	81.5
	Lainnya	17	18.5	18.5	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SLTA Sederajat	40	43.5	43.5	43.5
	Diploma III/IV	15	16.3	16.3	59.8
	S1	32	34.8	34.8	94.6
	S2	5	5.4	5.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Lampiran VII Deskripsi Tanggapan Responden

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		MEAN	
	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%
1	22	23,9	58	63,0	12	13,0	-	-	-	-	92	4,11
2	16	17,4	64	69,6	12	13,0	-	-	-	-	92	4,04
3	10	10,9	73	79,3	9	9,8	-	-	-	-	92	4,01
4	25	27,2	55	59,8	12	13,0	-	-	-	-	92	4,14
5	16	17,4	64	69,6	12	13,0	-	-	-	-	92	4,04
Rata- Rata Skor Variabel											4,06	

Sumber: *Data diolah, 2025*

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tingkat Kepuasan

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		MEAN	
	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%	F	F%
1	56	60,9	32	34,8	4	4,3	-	-	-	-	92	4,57
2	25	27,2	64	69,6	3	3,3	-	-	-	-	92	4,24
3	13	14,1	55	59,8	24	26,1	-	-	-	-	92	3,88
4	16	17,4	70	76,1	6	6,5	-	-	-	-	92	4,11
5	16	17,4	73	79,3	3	3,3	-	-	-	-	92	4,14
Rata- Rata Skor Variabel											4,18	

Sumber: *Data diolah, 2025*

Lampiran VIII Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Hasil	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0.214	0.2028	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2	0.316	0.2028	r Hitung > r Tabel	Valid
	X3	0.276	0.2028	r Hitung > r Tabel	Valid
	X4	0.871	0.2028	r Hitung > r Tabel	Valid
	X5	0.316	0.2028	r Hitung > r Tabel	Valid

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Hasil	Ket
Tingkat Kepuasan (Y)	Y1	0.232	0.2028	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y2	0.278	0.2028	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y3	0.502	0.2028	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y4	0.225	0.2028	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y5	0.361	0.2028	r Hitung > r Tabel	Valid

Cronbach's Alpha	Cross of Value	Keterangan
0.801	0,60	Reliabel

Lampiran IX Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18901369
Most Extreme Differences	Absolute	.136
	Positive	.108
	Negative	-.136
Test Statistic		.1041
Asymp. Sig. (2-tailed)		.228 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.446	1.280		8.163	.000		
	Kualitas Pelayanan	.515	.063	.656	8.236	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.843	.774		2.382	.019
	Kualitas Pelayanan	-.044	.038	-.123	-1.176	.243

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran X Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	10.446	1.280		.000
	Kualitas Pelayanan	.515	.063	.656	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Lampiran XI Uji Hipotesis

Uji T (Uji Parsial)

Coefficients^a					
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	
Model		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>
1	(Constant)	10.446	1.280		8.163
	Kualitas Pelayanan	.515	.063	.656	8.236

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary				
Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.656 ^a	.430	.423	1.196

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Lampiran XII Dokumentasi Penelitian



Lampiran XIII Riwayat Hidup Penulis

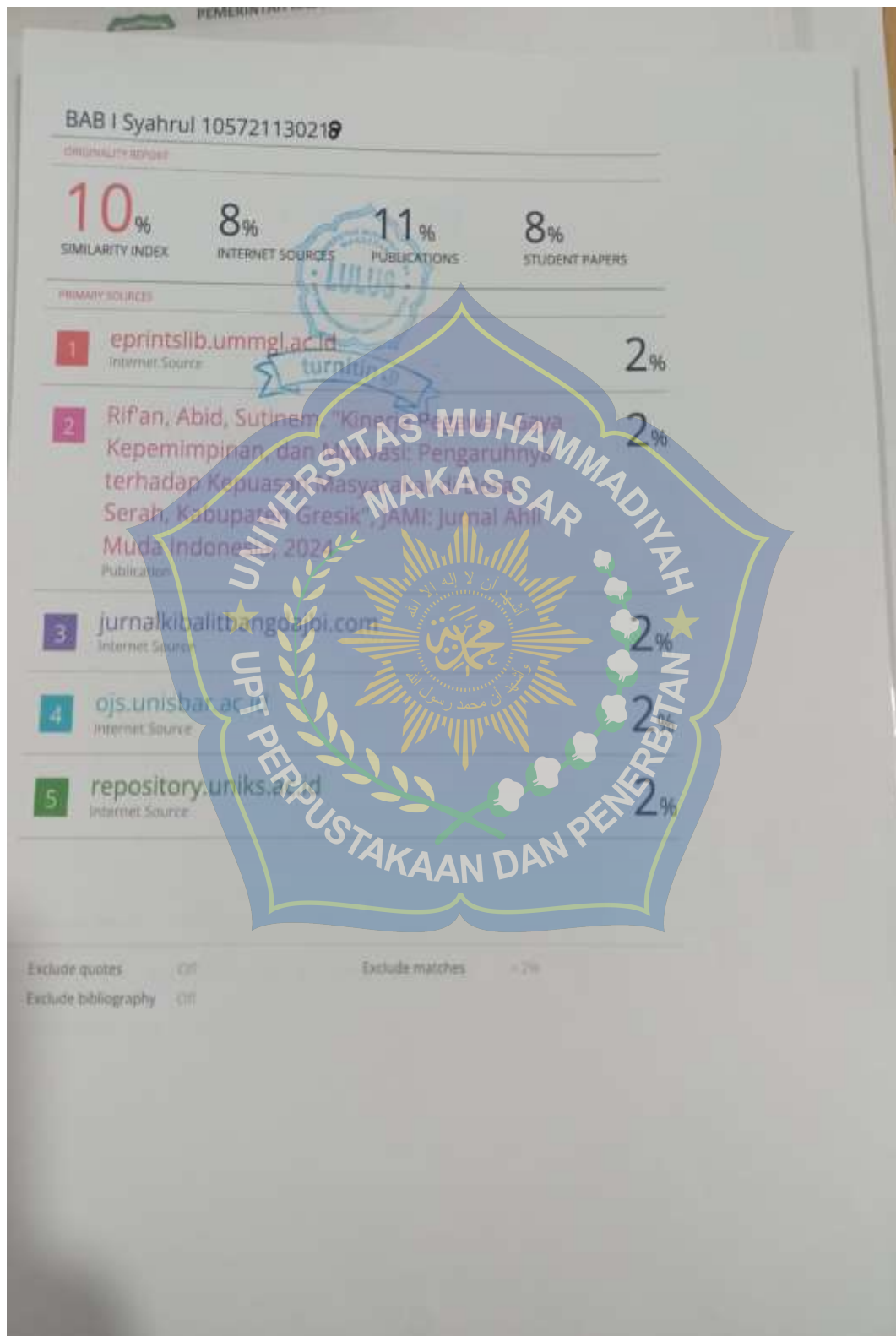
RIWAYAT HIDUP



Syahrul, lahir di Pulau Bontosua Kabupaten Pangkep, pada tanggal 27 Juli 1999. Anak Pertama, buah hati dari Ayahanda Sirajuddin dan Ibunda Syahriah. Penulis mulai menempuh jenjang pendidikan formal di SDN 34 PULAU BONTOSUA pada tahun 2005 – 2011.

Pada tahun 2011 penulis melanjutkan jenjang pendidikannya pada SMPN 18 LAU dan tamat pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMKN 5 MAKASSAR pada tahun 2014 dan tamat pada tahun 2018. Pada tahun 2018, penulis melanjutkan studi ke jenjang perguruan tinggi pada salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Makassar hingga saat ini telah menyelesaikan program Strata-1 (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen. Pada tahun 2025, penulis menyelesaikan studi dengan tugas akhir yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Mattiro Bone Kabupaten Pangkep** ”.

Lampiran XIV Hasil Cek Plagiasi



BAB II Syahrul 105721130218

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

arpusda.semarangkota.go.id

Internet Source

5%

2

Submitted to Asosiasi Dosen, Pendidik dan
Peneliti Indonesia

Student Paper

4%

3

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Makassar

Student Paper

2%

4

Submitted to Universitas Terbuka

Student Paper

2%

5

repository.stiegl.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

< 2%

BAB III Syahrul 105721130218

ORIGINALITY REPORT

9%	9%	2%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Federal University of Technology Student Paper	2%
2	ejournal.lapad.id Internet Source	2%
3	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	2%
4	Submitted to IL DIKTU Turnitin Consortium Part V Student Paper	2%
5	Submitted to Universitas PGRI Palembang Student Paper	2%
6	pdfcoffee.com Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

BAB IV Syahrul 105721130218

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	7%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.wikipedia.org Internet Source	2%
2	repository.uniks.ac.id Internet Source	2%
3	profilbaru.com Internet Source	2%

Exclude quotes
Exclude bibliography

Exclude matches

BAB V Syahrul 105721130218

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.scribd.com
Internet Source

3%

Exclude quotes

Exclude bibliography

on

Exclude matches





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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

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

Nama : Syahrul

Nim : 105721130218

Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10%	10%
2	Bab 2	14%	25%
3	Bab 3	9%	10%
4	Bab 4	6%	10%
5	Bab 5	3%	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, 04 Juli 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nursyah S. Hum, M.I.P.
NBM. 964 591