

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN
MANGASA KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Oleh

HAYANI

105720512214



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
PELANGGAN PADA TOKO GIANT
KOTA MAKASSAR**

Oleh

NIRMA

105720512314



Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Muhammadiyah Makassar

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

2019

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN
MANGASA KOTA MAKASSAR**

HAYANI

NIM 105720512214

*Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar*

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

2019

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena
itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain)

Dan kepada Tuhan, berharaplah.

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

Kau tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka

Dari itu tataplah masa depan dan jangan buat

Kesalahan yang sama dua kali.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah.

Teristimewah alm.bapak Laman yang tersayang,tercinta, terkasih atas pesan-pesannya yang selalu jadi motivasi dan semangatku dan ibunda Beda tersayang, tercinta, terkasih atas doa, dukungan dan kasih sayang yang berlimpah yang selalu memberikanku semangat. Kalian adalah orang tua terbaik terima kasih. Kepada saudari-saudariku teristimewah kak Jumarni yang dengan sabar menghadapi saya terima kasih kak. Dan juga kepada Ibu Dr. H. Ruliaty,MM dan bapak Muh.Nur Rasyid,SE.,MM yang telah banyak memberikan bimbingan kepadaku dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan semua orang yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini terima kasih banyak. Kupersembahkan skripsi ini kepada kalian, atas kasih sayang dan bimbingan selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Banyak sekali hal yang ingin saya ungkapkan, tetapi tidak dapat dituliskan satu persatu.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar"

Nama Mahasiswa : HAYANI

No. Stambuk/NIM : 105720512214

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan Bahwa Skripsi ini Telah Diseminarkan Dan Diujikan Pada Tanggal 07 Februari 2019 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 07 Februari 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Hj. Ruliaty, MM
NIDN : 000905406

Pembimbing II,

Muh. Nur Rasyid, SE., MM.
NIDN : 0927078201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

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

Ketua Program Studi Manajemen,

Muh. Nur Rasyid, SE., MM.
NBM : 108 5576



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

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

**رَبِّهِمْ يَوْمَئِذٍ أَعْلَمُ
HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas nama **HAYANI, NIM : 105720512214**, diterima dan telah disahkan oleh panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Nomor. 001/SK-Y/61021/091004/2019 M. Tanggal 2 Jumadil Akhir 1440 H/ 07 Februari 2019 M. Sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 02 Jumadil Al-Akhir 1440
07 Februari 2019

PANITIA PENGUJI

1. Pengawasan Umum : Prof. Dr. H. Abd.Rahman Rahim SE.,MM (.....) (Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....) (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM (.....) (WD 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Dr. Hj. Ruliaty. MM (.....)
 2. Muh. Nur Rasyid, SE., MM (.....)
 3. Samsul Rizal , SE., MM (.....)
 4. Dr. Andi Jam'an, SE.,M.Si (.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, SE.,MM
NBM : 903078



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HAYANI

Stambuk : 105720512214

Jurusan : Manajemen

Dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar."

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

Makassar, 07 Februari 2019
Yang Membuat Pernyataan



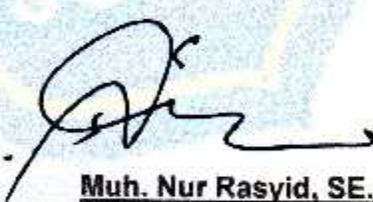
Diketahui Oleh :

Dekan, Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

Unismuh Makassar


Ismail Rasulong, SE.,MM
NBM : 903078


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

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum.Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar”**. Penyusunan Skripsi ini di tujukan untuk memenuhi syarat menempuh ujian sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam Penelitian Skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya Kepada :

1. Bapak Prof.Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Ibu Dr. Hj. Ruliaty, MM dan bapak Muha. Nur Rasyid, SE., MM selaku pembimbing I dan pembimbing II yang sudah banyak meluangkan waktunya dalam mengarahkan dan membimbing penulis, sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman, serta bantuan yang tidak dapat terhitung kepada penulis selama berada di dalam maupun di luar bangku perkuliahan.
6. Bapak Lurah beserta Pegawai pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.
7. Keluarga Besar baik di Makassar maupun di kampung halaman yang selalu mendoakan penulis, terima kasih atas semuanya.
8. Keluarga besar Manajemen 12 2014 yang telah berbagi cerita, persaudaraan dan bantuan dari awal hingga sekarang terima kasih.
9. Semua pihak yang telah membantu memberikan semangat serta doanya kepada penulis, yang tidak dapat penulis sampaikan satu-persatu. Terima Kasih Banyak.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan belum memenuhi keinginan berbagai pihak mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, september 2018

Penulis

ABSTRAK

HAYANI, 105720512214, 2018 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar, di bawah bimbingan Hj. Ruliaty, selaku pembimbing I dan Muh.Nur Rasyid, selaku pembimbing II.

Masalah utama dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang di layani di Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar sebanyak 38.761 orang sedangkan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana, hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	3
C. Tujuan penelitian	3
D. Manfaat penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Tinjauan Teori.....	4
B. Tinjauan Empiris.....	16
C. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	20
D. Kerangka Pikir	21
E. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	24
D. Jenis dan Sumber Data.....	25

E. Metode pengumpulan data.....	26
F. Devinisi operasional variabel.....	26
G. Metode Analisis.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Mangasa.....	29
B. Hasil Penelitian	38
C. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Devinisi Operasi Variabel.....	27
Tabel 5.1 Distribusi kuesioner dan pengumpulan data.....	38
Tabel 5.2 Karasteristik Responden Menurut Usia	39
Tabel 5.3 Karasteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	40
Tabel 5.4 Karasteristik Responden Menurut Status Pendidikan.....	41
Tabel 5.5 Karasteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan	42
Tabel 5.6 Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X).....	44
Tabel 5.7 Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat (Y)....	47
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitasi	52
Tabel 5.9 Hasil Uji Reliabilitasi.....	53
Tabel 5.10 Hasil Regresi Linear Sederhana	54
Tabel 5.11 Hasil Uji T	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	31
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Pengurusan.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karna bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik di harapkan 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.

Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar merupakan salah satu contoh karena sering terdengar keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbeli-belit akibat birokrasi yang kaku, 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, maka perlunya penerapan komputersasi agar dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik, pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan kota Makassar harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan mangasa Kota Makassar pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya dalam memperhatikan latar

belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal. Sehingga judul yang diangkat yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “ Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar”

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 Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

a. Kualitas pelayanan

1. 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 pelanggan.

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) mengartikan kualitas sebagai tingkat baik buruknya atau taraf deretan sesuatu (Algifari, 2017:120). Berdasarkan pendapat di atas 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.

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

2. 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 :

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

3. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Lupiyoadi (2013:182) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah :

- a. *Tangible*

Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

b. *Reliability*

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsiveness*

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance*

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).

e. *Empathy*

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

4. Kualitas pelayanan publik

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

a. Transparasi

Yakni pelayanan yang bersifat terbuka,mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah di mengerti.

b. Akuntabilita

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.

c. Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

6. Jenis-Jenis Pelayanan

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

a. 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.

b. 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.

c. 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.

7. Model Kualitas Pelayanan

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

1) *Profesionalisme and Skills*

Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan

untuk memecahkan adalah mereka secara professional (*outcome related criteria*).

2) *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*Customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

3) *Accessability and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

4) *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

5) *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diproduksi, maka jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

6) *Reputation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

b. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

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

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

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

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

2. Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat

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

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

3. Tingkat kepuasan pelanggan

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

- a. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.

- b. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.
- c. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, pelanggan akan sangat merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang mereka harapkan.

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

4. 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.

B. Tinjauan Empiris

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 pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Bus Efisiensi, adapun variabel dalam penelitian ini nilai pelanggan, kualitas layanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan dan hasil dalam penelitian ini yaitu Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

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 pelanggan 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 H_1 diterima. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H_2 diterima.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H_3 diterima.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Edy Haryanto (2013)	Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado	Kualitas layanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian H_3 diterima.

3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Woro Mardikawati 2. Naili Farda (2013) 	<p>Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Bus Efisiensi</p>	<p>Nilai pelanggan, kualitas layanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imroatul Khasana 2. Octarina Dina Pertiwi (2012) 	<p>Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS. St. Elisabeth Semarang</p>	<p>Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, empati, kepuasan pelanggan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Ari Prasetyo (2012)</p>	<p>Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang</p>	<p>Kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : data dari artikel tahun 2012-2016

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

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 aparatur 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 member kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan.

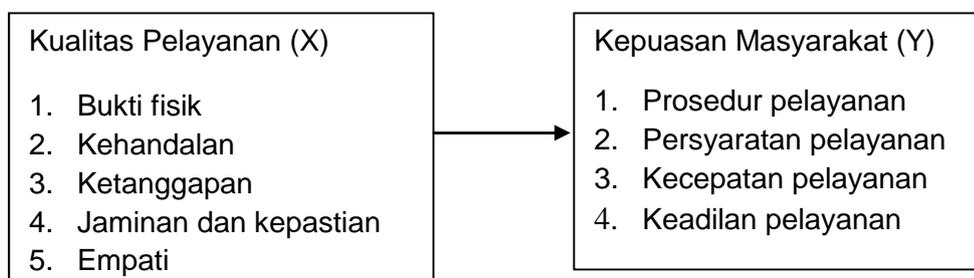
Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2013 ; 98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan 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 ada 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 pelayan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud.

D. 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

Berdasarkan gambar tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa jaminan fisik, kehandalan, ketanggapan dan empati yang merupakan dimensi dari kualitas pelayanan akan mempengaruhi tanggapan masyarakat. Masyarakat akan membandingkan antara tingkat kinerja yang dirasakan dengan tingkat harapan yang diinginkan. Apabila tingkat kinerja yang dirasakan melebihi tingkat harapan yang diinginkan, maka masyarakat cenderung puas.

E. Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis dimana hipotesis ini merupakan dugaan sementara. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah “Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kelurahan Kota Makassar”.

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 poplasi 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 Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

B. Tempat dan Waktu Peneltian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di Kantor Lurah Mangasa Kecamatan Tamalate ,Jl.Sultan Alauddin II.No 134 Makassar.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar selama lima (5) bulan, di rencanakan pada bulan Mei sampai bulan Oktober 2018.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013 : 90).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh data masyarakat Kelurahan Mangasa Kota Makassar yang datang mengurus yaitu sebesar 38.761 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013 : 91). 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) = 38.761 (e) = 0,1 maka jumlah minimum sampel penelitian adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{38.761}{1 + 38.761 \times (0,1)^2}$$

n = 99,99 (dibulatkan menjadi 100 orang)

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampelnya sebanyak 100 orang.

D. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

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

- a. Data Kualitatif yaitu data atau informasi yang diperoleh dari dalam kantor baik secara lisan maupun tulisan, baik berupa perkembangan kantor lurah, struktur organisasi, dan data-data yang berhubungan dengan penulisan 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 adalah sebagai berikut :

- a. Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2011 :132). 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.

E. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Pustaka, yaitu pengumpulan data teoritis dengan cara mencari berbagai buku literatur dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah yang di bahas.
2. Penelitian Lapangan, yaitu pengumpulan data lapangan dengan cara sebagai berikut :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan kunjungan langsung pada objek penelitian dan mengumpulkan data yang diperlukan.
 - b. Koesioner adalah 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).
 1. Sangat Setuju (SS)
 2. Setuju (S)
 3. Kurang Setuju (KS)
 4. Tidak Setuju (TS)
 5. Sangat Tidak Setuju

F. Devinisi Operasional Variabel

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

Tabel.3.1
Devinisi 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan dan kepastian 5. Empati
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	<p>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)</p> <p>Sedangkan Tjiptono (2011:24) Mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kecepatan pelayanan 4. Keadilan pelayanan

Sumber : dari artikel dan buku

G. Metode Analisis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Sederhana yakni suatu analisis untuk melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Analisis regresi sederhana menggunakan rumus persamaan seperti yang dikutip dalam Sugiyono (2013:285), yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

a = Nilai konstan

X = Kualitas pelayanan

b = Koefisien Regresi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Mangasa

1. Sejarah Kantor Kelurahan Mangasa

Kantor Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate Kota Makassar didirikan di Makassar pada Tahun 1970 Sampai 1973 Dipimpin oleh H. Abdul Muis Dg Munta Namun pada saat itu kelurahan mangasa masih disebut sebagai lingkungan mangasa. Sejarah kantor kelurahan mangasa dimulai pada saat pemerintah belanda (VOC) bernama onderan yang pada masa itu adalah seorang yang terpandang dimana mempunyai peranan dan pada masa itu camat masih disebut sebagai asisten wendono. Setiap wilayah dipimpin oleh seorang kepala wilayah dan untuk kelurahan mangasa berpusat pada kantor kecamatan tamalate yang dipimpin langsung oleh camat. Kantor kelurahan mangasa merupakan pemekaran dari beberapa kantor kecamatan yang ada di Makassar dan camat tidak lagi menjadi kepala wilayah melainkan sebagai perangkat daerah wilayah yang bertanggung jawab kepada walikota Makassar dan membantu gubernur dalam penyelenggaraan pemerintah dan peningkatan pelayanan umum.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Memberikan pelayanan secara Prima, Cepat, Tepat, Tidak Berbeli-belit, Berkualitas demi Kepuasan Masyarakat.

b. Misi

- 1). Berwujud aparatur sebagai pelayan masyarakat, profesional, berdaya, produktif dan berakuntalitas.
- 2). Memfasilitasi penyediaan sarana dan prasarana dalam rangka peningkatan fungsi Kelurahan untuk peningkatan pelayanan pemerintahan dan kemasyarakatan.
- 3). Peningkatan kualitas hidup masyarakat secara layak dan bermartabak kepada peran aktif masyarakat.
- 4). Perwujudan sistem perlindungan masyarakat dan keamanan dengan menitikberatkan kepada peran aktif masyarakat.
- 5). Penumbuh kembangkan pola kemitraan dengan pelibatan seluruh komponen masyarakat.
- 6) Pemantapan sistem pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada semua bidang.

3. Motto dan Janji pelayanan

a. Motto

Disiplin dalam bekerja Prima dalam pelayanan

b. Janji Pelayanan

- 1). Melayani dengan hati tanpa pungutan liar.
- 2). Tanggap, terampil dan disiplin dalam bekerja.
- 3). Memberikan pelayanan yang ramah, sopan, cepat dan tepat.

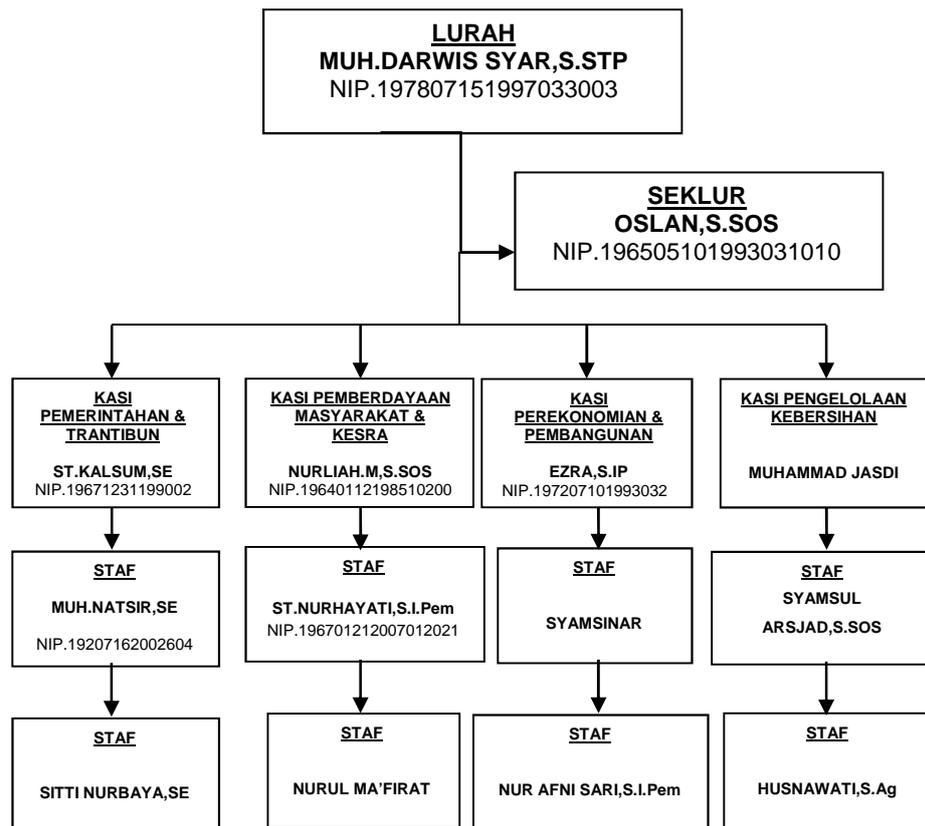
4. Maklumat Pelayanan

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan yang telah kami tetapkan

dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Struktur Organisasi dan Job Description

a. Struktur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi

b. Job Description

Uraian serta tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan dijelaskan sebagai berikut :

1). Lurah

- a) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan juga ketertiban umum

- b) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum juga mengkoordinasikan dan penyelenggaraan kegiatan.
- c) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- d) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e) Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang kesejahteraan social.
- f) Pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang POS YANDU dan kebersihan.
- g) Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa lingkup rukun warga.
- h) Mempelajari dan menelaah peraturan perundang-undangan, petunjuk pelaksanaan dan tujuan teknis yang berlaku.
- i) Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi pada unit kerja maupun SKPD/Instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- j) Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan.
- k) Menyelenggarakan pelayanan umum kepada masyarakat sesuai peraturan yang berlaku.
- l) Menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan, kesejahteraan rakyat, pembinaan ketentraman dan ketertiban, serta ekonomi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

- m) Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
- n) Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum
- o) Pengkoordinasian penyelenggaraan di wilayah Kelurahan.
- p) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

2). Sekretaris lurah

- a) Sekretaris kelurahan dipimpin oleh seorang sekretaris kelurahan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
- b) Menyusun program kerja dan rencana kegiatan kesekretariatan.
- c) Pelaksanaan koordinasi pelayanan kesekretariatan dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan.
- d) Sekretaris Kelurahan yang mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan pengelolaan sarana dan prasarana, kerumah tanggan, kehumasan, organisasi dan tatalaksana serta melaksanakan pelayanan teknis administrative kepada unsur satuan organisasi Pemerintahan Kelurahan.
- e) Melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan tugas-tugas yang meliputi administrasi umum, kepegawaian, dan keuangan serta menyusun laporan pelaksanaan tugas.

- f) Membantu dalam mengevaluasi meneliti pelaksanaan operasional perusahaan/kantor.
 - g) Pengkordinasian penyusunan rencana kerja kelurahan dan penyelenggaraan seksi-seksi secara terpadu pada pelaksanaan tugas pelayanan administrasi, juga pengelolaan kepegawaian dan gaji pegawai, surat menyurat, ketata laksanaan dan kepustakaan.
 - h) Pengelolaan rumah tangga, perlengkapan kantor, penyelenggaraan protokoler, humas, perjalanan dinas dan menyusun statistik dan pelayanan umum di kelurahan.
 - i) Pelaksanaan penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan pemerintahan Kelurahan
 - j) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku.
 - k) Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan, yang berlaku yang berhubungan dengan bidangnya sebagai pedoman dan landasan kerja.
- 3). Kasi pemerintahan & trantibun

Melakukan penyusunan dan rencana penyelenggaraan pembinaan ideologi Negara dan kesatuan bangsa, pembinaan kerukunan hidup beragama, pengkoordinasian kegiatan instansi pemerintah, menyusun program dan pembinaan penyelenggaraan ketertiban, keamanan dan pemerintahan umum di kelurahan, membantu penyelenggaraan administrasi kegiatan kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat,

melaksanakan pembinaan dan fasilitas tentang pemilu, kependudukan, transmigrasi keamanan dan ketertiban di tingkat kelurahan, pembinaan administrasi kependudukan serta melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban serta kemasyarakatan, pelaksanaan koordinasi dan pembinaan kesatuan polisi pamong praja dan perlindungan masyarakat, memproses perijinan ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin gangguan (HO), kawasan perumahan, keramaian, SKCK, ijin terbang dan pengangkutan kayu, memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya, serta penegakan pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan walikota serta undang-undang lainnya.

4). Kasi pemberdayaan masyarakat dan Kesra

Melakukan penyusunan rencana dan pembinaan pemberdayaan masyarakat kelurahan serta pembinaan kemasyarakatan, fasilitas kegiatan organisasi social/kemasyarakatan, penanggulangan bencana alam, penanggulangan masalah social, penyelenggaraan koordinasi keluarga berencana serta fasilitasi penyelenggaraan pendidikan, kesehatan, generasi muda, keolahragaan, kepramukaan dan peranan wanita.

5). Kasi perekonomian dan pembangunan

Kasi perekonomian dan pembangunan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan

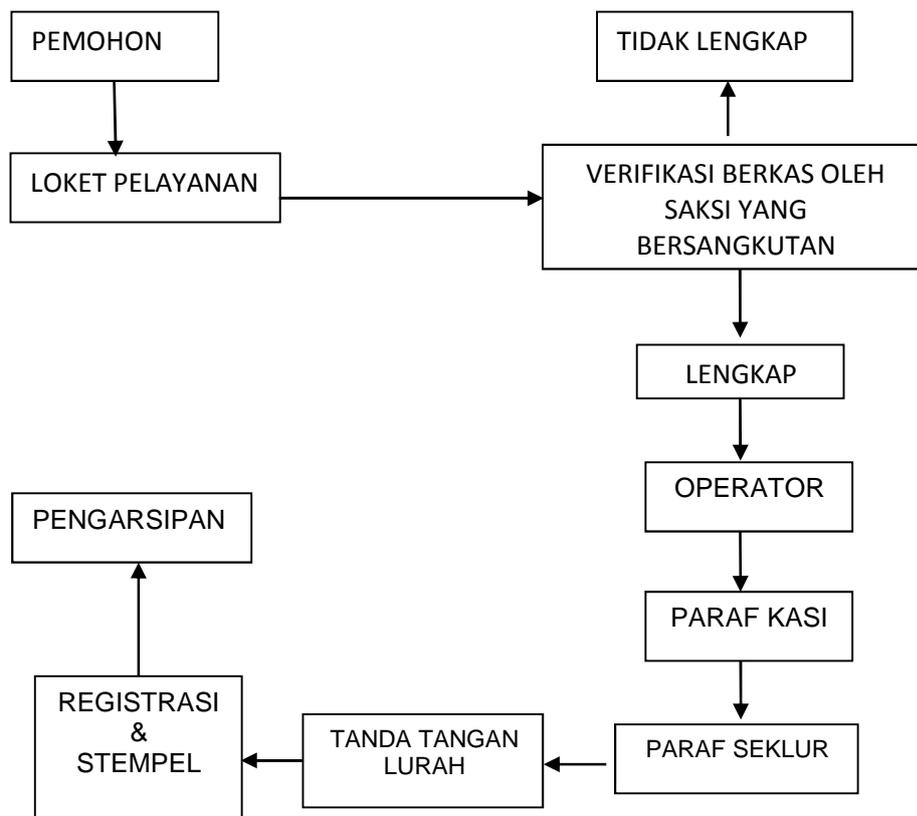
kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian administrasi sarana dan prasarana serta pembangunan pemerintahan Kelurahan, Melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan perekonomian kelurahan, pelaksanaan administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah pengembangan kegiatan perindustrian perdagangan, melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan pembangunan, pelaksanaan pembangunan pembangunan swadaya masyarakat, pelaksanaan koordinasi pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian masyarakat dengan perangkat daerah dan instansi lainnya, pembinaan dan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan, menyusun usulan rencana anggaran belajar kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, serta pembinaan dan pengawasan bangunan.

6). Kasi pengelolaan dan kebersihan

Merencanakan, menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan pengelolaan kebersihan, menyiapkan bahan pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan kebersihan di wilayah kerja kelurahan, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga masyarakat dalam pengelolaan kebersihan, menyiapkan bahan pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan kebersihan, menyiapkan bahan pengoordinasian penyusunan dan penetapan jadwal pengambilan sampah di

kelurahan, menyiapkan bahan pengoordinasian penyediaan sarana dan prasarana penanganan sampah, melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

6. Alur Pelayanan Pengurusan



Gambar 4.2

Alur Pelayanan Pengurusan

B. HASIL PENELITIAN

a. Deskriptif Identitas Responden

1. Kuesioner

Sesuai dengan penetapan sampel, maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, yaitu masyarakat Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Dari 100 kuesioner tersebut semuanya dapat dikumpulkan dan terisi dengan baik serta dapat diolah.

Tabel 5.1

Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data

No	Uraian	Jumlah
1	Jumlah responden terpilih	100
2	Jumlah kuesioner yang disebar	100
3	Jumlah kuesioner yang dikembalikan/terkumpul	100
4	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	100
	Persentase	100%

Sumber : data primer (kuesioner), diolah 2018

2. Karakteristik Responden

Data deskripsi identitas responden menggambarkan beberapa kondisi responden dalam hal ini adalah masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar, yang ditampilkan secara deskriptif. Data deskriptif responden ini memberikan beberapa

informasi secara sederhana tentang keadaan jenis kelamin responden, umur responden, pekerjaan, pendidikan dan pendapatan responden. Kuesioner yang telah diisi sebanyak 100 responden, kemudian dikompilasi dan diolah menjadi data penelitian.

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat melalui uraian berikut :

a) Karakteristik Responden Menurut Usia

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel. 5.2

Karakteristik Responden Menurut Usia

No	Kategori (Usia)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	<24	16	16,0 %
2	25-35	39	39,0 %
3	36-49	33	33,0 %
4	>50	12	12,0 %
Jumlah		100	100,0 %

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2018

Berdasarkan tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa dari 100 orang responden, maka umur responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah 25-35 tahun yakni sebanyak 39 orang atau 39,0 % kemudian disusul responden yang berumur antara 36-49 tahun yakni sebanyak 33 orang atau 33,0 % responden yang berumur kurang dari <24 tahun sebanyak 16

orang atau 16,0 %, dan berumur di atas >50 tahun sebanyak 12 orang atau 12,0 %. Hal ini dapat di simpulkan bahwa rata-rata umur masyarakat yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar adalah berusia antara 25-35 tahun.

b) Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Dari penyebaran kuesioner dapat diketahui karakteristik responden menurut jenis kelamin yang disajikan pada tabel 5.2 berikut ini :

Tabel 5.3

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	43	43,0 %
2	Perempuan	57	57,0 %
Total		100	100,0 %

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2018

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, maka responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 57 orang atau 57,0 %, kemudian untuk jenis kelamin Laki-laki sebanyak 43 orang atau 43,0 %. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar sebagian besar adalah Perempuan.

c) Karakteristik Responden Menurut Status Pendidikan

Dari penyebaran kuesioner dapat diketahui karakteristik responden menurut status pendidikan yang disajikan pada tabel 5.3 berikut ini

Tabel 5.4

Karakteristik Responden Menurut Status Pendidikan

No	Status Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMP	22	22,0 %
2	SMA	32	32,0 %
3	Diploma	28	28,0 %
4	Sarjana/S1	18	18,0 %
Total		100	100,0 %

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2018

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, maka jumlah responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA yakni sebanyak 32 orang atau 32,0 %, kemudian 28 orang atau 28,0 % responden adalah lulusan Diploma, sedangkan 22 orang atau 22,0 % responden memiliki pendidikan terakhir SMP, dan responden dengan pendidikan terakhir Sarjana/S1 adalah sebanyak 18 orang atau 18,0 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar adalah masyarakat yang mempunyai pendidikan sebagai SMA.

d) Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Dari penyebaran kuesioner dapat diketahui karakteristik responden menurut jenis pekerjaan yang disajikan pada tabel 5.4 berikut ini :

Tabel 5.5

Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga (IRT)	21	21,0 %
2	Pegawai/Karyawan	32	32,0 %
3	Wiraswasta	27	27,0 %
4	Pelajar/Mahasiswa	20	20,0 %
Jumlah		100	100,0 %

Sumber : Data primer (kuesioner) diolah 2018

Berdasarkan tabel 5.4 yakni karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, maka yang terbanyak adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai/Karyawan yakni sebanyak 32 orang atau 32,0 % kemudian responden yang memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) yakni sebanyak 27 orang atau 27,0 % dan responden Wiraswasta sebanyak 21 orang atau 21,0 %, sedangkan responden dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 20 orang atau 20,0 %, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar jenis pekerjaan responden yang melakukan

kepengurusan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar adalah Pegawai/Karyawan.

b. Deskriptif Hasil Penelitian

Pengumpulan data mulai dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Selain penyebaran kuesioner penulis juga mengambil data sekunder seperti struktur organisasi, visi dan misi, uraian tugas dan tanggung jawab dan lain-lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang pernah melakukan pengurusan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

Untuk menunjang kepuasan masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar adalah penerapan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh dengan kepuasan masyarakat Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Selanjutnya dijelaskan melalui masing-masing variabel sebagai berikut.

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Data penerapan variabel kualitas pelayanan diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 8 (delapan) item pernyataan. Berdasarkan data dari responden mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar, dari penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 5.6

Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)

No	Pertanyaan	Jawaban responden	Jumlah	Persentase
1	Pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi	Sangat setuju	56	56,0 %
		Setuju	40	40,0%
		Kurang setuju	4	4,0%
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	0	0,0 %
2	Pegawai tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat	Sangat setuju	46	46,0 %
		Setuju	46	46,0 %
		Kurang setuju	8	8,0 %
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	0	0,0 %
3	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik	Sangat setuju	35	35,0 %
		Setuju	51	51,0 %
		Kurang setuju	10	10,0 %
		Tidak setuju	4	4,0 %
		Sangat tidak setuju	0	0,0 %
4	Pegawai mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat	Sangat setuju	55	55,0 %
		Setuju	45	45,0 %
		Kurang setuju	5	5,0 %
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	0	0,0 %
5	Pegawai senyum dalam melayani masyarakat	Sangat setuju	53	53,0 %
		Setuju	44	44,0 %
		Kurang setuju	3	3,0 %
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	0	0,0 %
6	Pegawai selalu ada ditempat saat datang mengurus	Sangat setuju	49	49,0 %
		Setuju	46	46,0 %
		Kurang setuju	5	5,0 %
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	0	0,0 %
7	Pegawai serius dalam melayani masyarakat	Sangat setuju	54	54,0 %
		Setuju	44	44,0 %
		Kurang setuju	2	2,0 %
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	0	0,0 %

8	Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan masyarakat	Sangat setuju	31	31,0 %
		Setuju	57	57,0 %
		Kurang setuju	9	9,0 %
		Tidak setuju	3	3,0 %
		Sangat tidak setuju	0	0,0 %

Sumber : data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 5.5 tersebut dapat dikatakan bahwa tanggapan responden mengenai pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 56 orang atau sebesar 56,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 40,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 4,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi.

Tanggapan responden mengenai pegawai tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat sebagian besar responden memberi jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 8,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak pernah pilih kasih kepada setiap masyarakat yang datang mengurus.

Tanggapan responden mengenai pegawai mampu berkomunikasi dengan baik sebagian responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 51 orang atau sebesar 51,0 %, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 35 orang atau sebesar 35,0 %, responden yang memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 10,0 %, dan responden yang memberikan jawaban tidak

setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 4,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Tanggapan responden mengenai pegawai mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat sebagian besar masyarakat memberi jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 55 orang atau sebesar 55,0 %, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 45 orang atau sebesar 45,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 5,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai mampu mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat saat memberikan pelayanan.

Tanggapan responden mengenai pegawai senyum dalam melayani masyarakat sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 53 orang atau sebanyak 53,0 %, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 44 orang atau sebesar 44,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai selalu memberikan senyuman saat melayani masyarakat.

Tanggapan responden mengenai pegawai selalu ada ditempat saat masyarakat datang mengurus sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 49 orang atau sebanyak 49,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 5,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai selalu ada ditempat saat melayani masyarakat.

Tanggapan responden mengenai pegawai serius dalam melayani masyarakat sebagian responden memberi jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 54 orang atau sebesar 54,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 44 orang atau sebesar 44,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 2,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai menanggapi secara serius saat melayani masyarakat dalam melakukan kepengurusan.

2. Variabel Kepuasan Masyarakat (X)

Berdasarkan data yang diperoleh data dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Tabel 5.7

Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Jawaban Responden	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	Sangat setuju	47	47,0 %
		Setuju	41	41,0 %
		Kurang setuju	12	12,0 %
2	Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan	Sangat setuju	55	55,0 %
		Setuju	42	42,0 %
		Kurang setuju	3	3,0 %
3	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh pegawai	Sangat setuju	43	43,0 %
		Setuju	51	51,0 %
		Kurang setuju	6	6,0 %
4	Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	Sangat setuju	49	49,0 %
		Setuju	40	40,0 %
		Kurang setuju	5	5,0 %
		Tidak setuju	6	6,0 %
5	Saya merasa puas pegawai selalu memenuhi janjinya	Sangat setuju	46	46,0 %
		Setuju	46	46,0 %
		Kurang setuju	8	8,0 %
6	Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih	Sangat setuju	47	47,0 %
		Setuju	41	41,0 %
		Kurang setuju	12	12,0 %

7	Saya merasa puas ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap	Sangat setuju	50	50,0 %
		Setuju	41	41,0 %
		Kurang setuju	6	6,0 %
		Tidak setuju	3	3,0 %
8	Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan	Sangat setuju	41	41,0 %
		Setuju	53	53,0 %
		Kurang setuju	6	6,0 %

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 5.6 dapat dikatakan bahwa tanggapan responden mengenai saya merasa puas atas prosedur pelayanan tidak berbelit-belit sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 47 orang atau sebesar 47,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 41,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 12,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan terhadap masyarakat tidak berbelit-belit.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas persyaratan terhadap setiap pengurusan tidak memberatkan sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 55 orang atau sebesar 55,0 %, responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 42 orang atau sebesar 42,0 %, dan responden yang memberikan jawaban pernyataan kurang setuju yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persyaratan disetiap pengurusan tidak memberatkan.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sebagian responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 51 orang atau sebesar 51,0

%, responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 43,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 49 orang atau sebesar 49,0 %, responden yang memberikan jawaban pernyataan setuju sebanyak 40 orang atau sebesar 40,0 %, responden dengan jawaban pernyataan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0 %, dan responden memberikan jawaban pernyataan kurang setuju sebanyak orang 5 atau sebesar 5,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penyelesaian pengurusan yang dilakukan pegawai selalu tepat waktu.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas pegawai selalu menepati janjinya sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, responden memberikan jawaban pernyataan setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, dan responden yang memberikan jawaban pernyataan kurang setuju yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 8,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai selalu menepati janjinya kepada masyarakat.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 47 orang atau sebesar 47,0 %, dan

responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 41,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 12,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor memiliki tata halaman yang asri dan bersih.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 50 orang atau sebesar 50,0 %, responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 41,0 %, responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0 %. Dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor memiliki ventilasi yang bagus sehingga masyarakat merasa tidak pengap saat melakukan pengurusan.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 53,0 %, responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 41,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor memberikan keamanan kepada masyarakat saat melakukan mengurus.

c. Analisis Data

Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar, terlebih

dahulu data diolah melalui program SPSS. Dari analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas biasa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan factor lain ada kesamaan). Pengukuran validitas factor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item.

Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji signifikan, artinya dianggap valid apabila berkorelasi signifikan terhadap total atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi (r) 0,30 berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan uji validitas untuk setiap variabel dimana data diolah dengan bantuan SPSS.

Table 5.8
Hasil Uji Validitasi

Item-Total Statistics

Item	Variabel	R standar	Corrected Item- Total Correlation	Ket.
X1	Kualitas Pelayanan (X)	>0,30	0.394	Valid
X2		>0,30	0.599	Valid
X3		>0,30	0.650	Valid
X4		>0,30	0.346	Valid
X5		>0,30	0.426	Valid
X6		>0,30	0.380	Valid
X7		>0,30	0.352	Valid
X8		>0,30	0.653	Valid
Y1	Kepuasan Masyarakat (Y)	>0,30	0.637	Valid
Y2		>0,30	0.481	Valid
Y3		>0,30	0.491	Valid
Y4		>0,30	0.644	Valid
Y5		>0,30	0.308	Valid
Y6		>0,30	0.637	Valid
Y7		>0,30	0.545	Valid
Y8		>0,30	0.485	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 16.0, 2018

Berdasarkan data pada table diatas menggambarkan bahwa semua item pernyataan atas variable kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian memiliki (r) hitung lebih besar dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan adalah valid, yang ditunjukkan dengan nilai masing-item pernyataan berdasarkan kolom *corrected item total correlation* memiliki nilai koefisien positif dan lebih besar daripada 0,30.

2. Uji Reabilitasi

Suatu item dikatakan *reliable* (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menentukan keandalan suatu pertanyaan digunakan program komputer SPSS 16, hingga diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk tiap variable penelitian. Hasil uji dapat dikatakan *reliable* apabila *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Table 5.9

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics				
No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai r	Ket
1	Kualitas Pelayanan (X)	.730	0,60	Reliable
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	.747	0,60	Reliable

Sumber : Data diolah SPSS 16.0, 2018

Berdasarkan data pada table diatas menunjukkan bahwa angka-angka dari nilai *Conbach's Alpha* pada seluruh variable dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan besaran diatas nilai 0,60. Hal ini berarti bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel independen dan dependen adalah *reliable* dan dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel dalam model penelitian.

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dimaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16. Hasil analisis dengan bantuan program SPSS versi 16 diperoleh hasil sebagai berikut :

Table 5.10

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Data diolah SPSS 16.0, 2018

Berdasarkan hasil olahan regresi linier sederhana diatas dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 16, maka dapat disajikan persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

b= Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjuk angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel dependen.

Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = 16.805 + 0.516X$$

Dari persamaan tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut.

a = 16,805 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kualitas pelayanan sebesar 16,805. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

b = 0,516 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,516 dengan variabel lain tetap.

Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 16,805 Menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $X = 0,516$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

4. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.11
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Data Diolah SPSS 16.0, 2018

Nilai T_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 5,064 sedangkan T_{tabel} dengan taraf () = 0,05, $N-K = 100-2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Berdasarkan kriteria pengujiannya $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak dan tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$. Yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

C. Pembahasan

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,

maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan adalah perasaan seseorang atau penilai seseorang tentang produk/jasa suatu perusahaan/instansi yang jika produk/jasa melebihi ekspektasi maka seseorang tersebut merasa senang. Kepuasan yang di tinjau dari sisi masyarakat yaitu mengenai apa yang telah di rasakan atas pelayanan yang telah di berikan di bandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Jika pelayan jasa lebih rendah dari harapan masyarakat berarti masyarakat tidak merasa puas. Jika pelayanan yang diberikan sama dengan yang di harapkan masyarakat akan merasa lebih senang.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat kepuasan masyarakat. Untuk menentukan teknik analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, uji validitas, dan uji reliabilitas. Berdasarkan analisis frekuensi dari 8 pertanyaan kualitas pelayanan dan 8 pernyataan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat di lihat dari hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstan menunjukkan angka 16,805 Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen di anggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif

terhadap kepuasan masyarakat. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 16,805 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $X = 0,516$ Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan pegawai Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari rumusan masalah yang di ajukan, analisis data yang telah di lakukan dan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil uji regresi sederhana yang di olah dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 di peroleh suatu persamaan yaitu :

$$Y = 16,805 + 0,516 X$$

Dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

B. Saran

Bertolak dari kesimpulan penelitian maka penulis mencoba memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran-saran :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar agar dapat dipertahankan dan di tingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Diharapkan agar mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan

masyarakat. Diharapkan bagi penelitian lain yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis di harapkan memasukkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- 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).
- Kotler.P. 2013. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. PT. Prehallindo. Jakarta
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12*. Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta
- 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 14 april 2018).
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat*. Jakarta
- Nasution.2011. *Manajemen Mutu Tepadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Prasetio. A, 2012, *Management Analisis Journal, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan* (online), Vol.1, No.4, (<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>, diakses 14 april 2018).
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabet, Bandung
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- 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

- Sinanbela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Cetakan ke tujuh*, Bumi Askara. Jakarta.
- 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 Kota Semarang* (online), Vol.2, No.2 (<http://www.google.co.id/search?client>, diakses 14 April 2018).
- Vincent, Gaspesz. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*, bogor. Vincristo Publication.
- 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).
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama. Pranamedia Group: Jakarta

**L
A
M
P
I
R
A
N**

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN MANGASA KOTA MAKASSAR

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i

Di tempat.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi untuk menyelesaikan Studi Strata I (SI) di Universitas Muhammadiyah Makassar dengan penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar”**. Oleh karena itu, saya membutuhkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini sebagai data penelitian yang akan saya olah nanti. Berilah jawaban yang objektif. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i atas setiap pernyataan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis semata.

Atas segala bantuan dan partisipasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih.
Saya Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama : Hayani

Nim : 1057 2051 2214

PROFIL RESPONDEN

Berikanlah tanda checklist () pada tempat yang telah di sediakan.

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

3. Usia

10 Tahun

30 - 40 Tahun

11-19 Tahun

41 - 50 Tahun

20 - 29 Tahun

> 50 tahun

4. Pendidikan Terakhir

SMP

Sarjana (S1)

SMA Sederajat

Magister (S2)

Diploma (D1, D2, D3)

5. Pekerjaan

Ibu rumah tangga (IRT)

Wiraswasta

Pegawai/Karyawan

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

Cara pengisian :

Berikan tanda checklist () pada jawaban yang Bapak/Ib/Saudara(i).

Kriteria Penilaian

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

KUESIONER PENELITIAN

A. Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi					
2	Pegawai tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat					
3	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik					
4	Pegawai mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat					
5	Pegawai senyum dalam melayani masyarakat					
6	Pegawai selalu ada ditempat					
7	Pegawai serius dalam melayani					
8	Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan masyarakat					

B. Pernyataan tentang Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
2	Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan					
3	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh pegawai					
4	Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu					
5	Saya merasa puas petugas selalu memenuhi janjinya					
6	Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih					
7	Saya merasa puas ventalasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap					
8	Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan					

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.455 ^a	.207	.199	2.893

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	214.644	1	214.644	25.642	.000 ^a
	Residual	820.346	98	8.371		
	Total	1034.990	99			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Reliability

Scale: ALL VARIABLES (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.35	.687	100
Y2	4.52	.559	100
Y3	4.37	.597	100
Y4	4.32	.827	100
Y5	4.38	.632	100
Y6	4.35	.687	100
Y7	4.38	.736	100
Y8	4.35	.592	100
TOTAL	35.01	3.233	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	65.68	36.018	.637	.712
Y2	65.51	38.111	.481	.731
Y3	65.66	37.782	.491	.729
Y4	65.71	34.774	.644	.704
Y5	65.65	38.917	.308	.742
Y6	65.68	36.018	.637	.712
Y7	65.65	36.371	.545	.719
Y8	65.68	37.856	.485	.729
TOTAL	35.02	10.424	1.000	.749

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
70.03	41.747	6.461	9

Reliability

Scale: ALL VARIABLES (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	4.52	.577	100
X2	4.38	.632	100
X3	4.17	.766	100
X4	4.50	.595	100
X5	4.50	.560	100
X6	4.44	.592	100
X7	4.52	.541	100
X8	4.16	.707	100
TOTAL	35.26	2.852	100

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
70.45	32.068	5.663	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	65.93	29.278	.394	.716
X2	66.07	27.682	.599	.694
X3	66.28	26.365	.650	.680
X4	65.95	29.482	.346	.720
X5	65.95	29.179	.426	.714
X6	66.01	29.283	.380	.717
X7	65.93	29.702	.352	.721
X8	66.29	26.794	.653	.684
TOTAL	35.19	7.974	.991	.695

Frequencies

Frequency Table

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4.0	4.0	4.0
	4	40	40.0	40.0	44.0
	5	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8.0	8.0	8.0
	4	46	46.0	46.0	54.0
	5	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	10	10.0	10.0	14.0
	4	51	51.0	51.0	65.0
	5	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5.0	5.0	5.0
	4	40	40.0	40.0	45.0
	5	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3.0	3.0	3.0
	4	44	44.0	44.0	47.0
	5	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5.0	5.0	5.0
	4	46	46.0	46.0	51.0
	5	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	3	2	2.0	2.0	2.0
	4	44	44.0	44.0	46.0
	5	54	54.0	54.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	9	9.0	9.0	12.0
	4	57	57.0	57.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Frequencies

Frequency Table

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12.0	12.0	12.0
	4	41	41.0	41.0	53.0
	5	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3.0	3.0	3.0
	4	42	42.0	42.0	45.0
	5	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.0	6.0	6.0
	4	51	51.0	51.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	5	5.0	5.0	11.0
	4	40	40.0	40.0	51.0
	5	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8.0	8.0	8.0
	4	46	46.0	46.0	54.0
	5	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12.0	12.0	12.0
	4	41	41.0	41.0	53.0
	5	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	6	6.0	6.0	9.0
	4	41	41.0	41.0	50.0
	5	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.0	6.0	6.0
	4	53	53.0	53.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

41	5	5	5	5	5	5	5	4	39
42	5	4	4	5	5	5	5	5	38
43	5	5	4	5	5	4	4	4	36
44	4	5	4	5	4	5	4	4	35
45	4	4	5	4	3	5	5	4	34
46	5	5	4	5	5	4	4	5	37
47	4	4	3	4	5	4	5	3	32
48	5	4	5	4	4	5	4	5	36
49	5	4	5	5	4	5	5	4	37
50	4	5	4	5	5	4	4	4	35
51	4	5	4	5	4	5	5	4	36
52	4	5	4	4	4	4	5	5	35
53	3	4	5	4	5	5	4	5	35
54	5	4	5	5	4	5	4	4	36
55	4	3	3	5	4	4	4	3	30
56	5	4	5	4	5	5	5	5	38
57	4	5	4	4	5	4	4	4	34
58	4	5	4	4	4	5	5	4	35
59	3	4	3	5	5	5	4	3	32
60	5	4	4	3	4	4	5	4	33
61	4	5	4	5	5	4	4	5	36
62	5	5	5	4	5	4	5	4	37
63	4	4	2	5	4	4	4	2	29
64	5	5	4	5	4	4	3	4	34
65	4	4	5	4	5	5	4	5	36
66	4	4	2	4	4	4	5	2	29
67	3	4	4	5	5	4	4	4	33
68	4	4	4	4	4	5	4	4	33
69	4	5	4	4	4	4	5	4	34
70	4	5	4	4	4	5	5	4	35
71	5	4	5	5	5	4	4	5	37
72	5	4	5	4	4	3	4	4	33
73	5	5	4	5	5	3	5	5	37
74	4	4	5	5	3	4	5	5	35
75	5	4	4	4	5	5	5	4	36
76	4	5	4	4	5	4	5	4	37
77	3	4	4	4	4	3	4	4	30
78	5	4	4	4	4	4	4	4	33
79	4	4	2	5	5	5	4	2	31
80	4	5	4	4	4	4	5	4	34
81	5	4	4	4	5	3	4	4	33
82	4	4	5	3	4	5	4	5	34
83	4	3	4	5	5	3	5	4	33
84	4	4	5	3	4	5	5	5	35
85	5	4	2	4	5	4	5	4	33
86	5	4	5	5	4	5	4	4	36
87	4	4	5	4	5	4	5	4	35
88	4	5	4	4	5	5	4	5	36

89	4	4	5	4	4	4	5	5	35
90	5	3	4	3	4	5	4	4	32
91	4	5	4	3	4	5	5	4	35
92	5	5	4	5	4	5	5	4	37
93	5	5	4	5	4	5	4	4	36
94	5	5	5	4	5	5	4	5	38
95	5	5	5	5	5	4	5	5	39
96	4	3	3	4	4	4	4	3	29
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	5	4	4	5	5	4	4	4	35
99	4	4	4	5	5	5	5	4	36
100	5	4	4	5	5	5	5	4	37

45	5	5	5	5	4	5	5	5	39
46	5	4	4	5	5	5	5	4	37
47	5	5	4	5	4	5	4	4	36
48	4	4	4	5	4	4	5	4	34
49	5	4	4	5	4	5	3	4	34
50	4	5	5	4	5	4	4	5	36
51	3	4	4	4	5	3	5	4	32
52	4	4	3	2	5	4	4	3	29
53	4	4	4	5	4	4	5	4	34
54	5	4	4	5	4	5	3	4	34
55	4	5	5	4	3	4	4	5	33
56	3	4	4	4	4	3	5	4	31
57	4	4	3	2	5	4	4	3	29
58	4	5	4	5	5	4	4	4	35
59	4	4	3	4	4	4	4	3	30
60	5	4	5	4	4	5	5	5	37
61	5	5	4	5	5	5	5	4	38
62	4	5	4	4	5	4	4	4	34
63	4	4	5	4	4	4	4	5	34
64	5	4	4	2	5	5	5	4	34
65	4	5	4	4	4	4	4	4	33
66	4	4	5	5	4	4	3	5	34
67	4	5	5	3	4	4	3	5	33
68	3	4	4	5	4	3	5	4	32
69	4	5	4	5	5	4	4	4	35
70	3	4	5	4	5	3	4	5	33
71	4	5	4	4	4	4	5	4	34
72	5	5	4	4	4	5	3	4	34
73	3	4	4	5	5	3	4	4	32
74	4	3	5	4	4	4	4	5	33
75	5	4	5	5	4	5	5	5	38
76	5	4	4	4	5	5	4	4	35
77	4	5	5	4	4	4	4	5	35
78	4	5	5	3	4	4	3	5	33
79	5	3	4	4	4	5	5	4	34
80	4	5	4	4	5	4	5	4	35
81	4	4	5	5	4	4	4	5	35
82	4	4	5	5	4	4	4	5	35
83	3	5	4	4	3	3	4	4	30
84	5	4	4	4	4	5	4	4	34
85	5	4	3	3	4	5	5	3	32
86	4	5	5	5	4	4	5	5	37
87	5	3	5	3	4	5	4	5	34
88	5	5	3	4	5	5	5	3	35
89	5	4	4	4	4	5	4	4	34
90	4	4	5	5	3	4	4	5	34
91	4	4	3	4	5	4	5	3	32
92	4	5	5	5	5	4	4	5	37

93	5	4	4	5	5	5	4	5	37
94	3	4	5	4	5	3	5	5	34
95	5	5	4	4	5	5	4	4	36
96	4	5	5	3	3	4	5	4	33
97	5	5	4	5	4	5	5	4	37
98	4	5	4	4	4	4	4	4	33
99	4	4	5	4	4	4	4	5	34
100	5	4	4	4	4	5	4	4	34

RIWAYAT HIDUP



HAYANI, Lahir di Waituo pada tanggal 17 Mei 1996, anak keenam dari delapan bersaudara, anak dari pasangan Laman dan Beda.

Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar (SD) Pada tahun 2001 sampai tahun 2007 di SDN MIN 04 KAMANRE, Dusun waituo, Kecamatan Kamanre, Kabupaten luwu, Provinsi sulawesi-selatan.

Dan pada tahun 2010 penulis mengikuti ujian paket B, kemudian pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMK Negeri 02 Belopa, Desa Lebani, Kecamatan Belopa Utara, Kabupaten Luwu, Provinsi Sulawesi-Selatan dan tamat pada tahun 2014.

Dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan pada Program Strata Satu (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar melalui jalur penerimaan mahasiswa baru dan mengambil konsentrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis bagian jurusan manajemen. Ketekunan dan motivasi tinggi untuk belajar serta berusaha dan alhamdulillah penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dalam penulisan skripsi ini mampu memberi kontribusi positif bagi dunia pendidikan, akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul.

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar”