

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN  
BONTOBANGUN KABUPATEN  
KEPULAUAN SELAYAR**

**AHRY ANA  
105720544315**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN  
BONTOBANGUN KABUPATEN  
KEPULAUAN SELAYAR**

**SKRIPSI**

**AHRY ANA  
105720544315**



**Diajukan Sebagai Salah Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2019**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan teruntuk :

Kedua orang tuaku, kakakku, adik-adikku, dan semua orang yang senantiasanya menyayangiku, terima kasih atas semua doa, semangat, kasih sayang, kesabaran dan cinta yang tulus untukku.

Teruntuk Alamamater Tercinta Universitas Muhammadiyah Makassar



### MOTTO

Jangan tuntutan Tuhanmu karena tertundanya keinginanmu, tapi tuntutan dirimu sendiri karena menunda adabmu terhadap Allah SWT.

**(Ibnu Atha'illah As-Sakandari)**

“ Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung.”

**(Q.S. Ali- Imran : 200)**

Jika engkau mulai lelah dan ingin menyerah sekarang, maka ingatlah bahwa masih ada 2 orang malaikat hidupmu yang berjuang untuk kesuksesanmu di masa depan

**(Penulis)**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat  
Di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar

Nama Mahasiswa : Ahry Ana  
No Stambuk/NIM : 105720544315  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Setelah diteliti dan diperiksa ulang, Skripsi ini telah memenuhi syarat untuk dipertanggungjawabkan di depan tim penguji skripsi strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Pada Hari Sabtu Tanggal 31 Agustus 2019.

Makassar, 31 Agustus 2019

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

**Drs. H Sanusi A.M, SE. M.Si**  
NIDN: 0027035501

Pembimbing II,

**Drs. H.A. Muhiddin Daweng, MM**  
NIDK: 8816401019

Diketahui :

Dekan

Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
NBM: 903678

Ketua,

Prodi Studi Manajemen

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



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama **Ahry Ana** Nim : **105720544315**, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0010/SK-Y/61201/091004/2019 M, Tanggal 30 Dzulhijjah 1440 H/ 31 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Dzulhijjah 1440 H  
31 Agustus 2019 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Agus Salim H. R, SE., MM  
2. Drs. Asdi, MM  
3. Samsul Rizal, SE., MM  
4. Ir. Muhammad Akib, MM

Disahkan oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahry Ana  
Stambuk : 105720544315  
Program Studi : Manajemen  
Dengan Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar"

Dengan ini menyatakan bahwa :

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

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

Makassar, 31 Agustus 2019

Yang membuat Pernyataan,



Diketahui Oleh :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis



Imam Rasulong, SE., MM  
NBM: 902078

Ketua,  
Jurusan Manajemen

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

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar “

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Ahmad dan ibu Andi Kartini yang senantiasa memberi harapan, semangat, kasih sayang, perhatian, dukungan moril, materiil dan memanjatkan doa yang tulus tanpa pamrih. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan, rahmat, hidayah dan umur yang panjang kepada Bapak dan Ibu. Saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat. Dan seluruh keluarga besar atas segala dukungan, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula

penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE.,MM., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Drs. H. Sanusi A.M, S.E. M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Drs. H.A. Muhiddin Daweng, M.M., selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Bapak-bapak dan Ibu-ibu pegawai Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar yang telah membantu dalam penelitian ini
9. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2015 khususnya kelas Manajemen F senang bisa mengenal kalian.
10. Putri Eka Syafitri terima kasih buat semangat dan bantuannya selama ini.

11. Segenap member Blender Squad : Hadrah, Desi, Eka, Rahma, Uni, Mira, Muli, Ratna, dan Awal yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. *Thank you for jokes and laughter during our time together*

12. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan dukungan, dan bantuan dalam penulisan skripsi ini, semoga mendapatkan balasan yang setimpal dan limpahan rahmat dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

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

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

Makassar, 10 Juli 2019

Penulis,

**Ahry Ana**

## ABSTRAK

**AHRY ANA**, Tahun 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I H. Sanusi A.M dan Pembimbing II H. A. Muhiddin Daweng.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Kelurahan Bontobangun dan diambil sampel sebanyak 96 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana.

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y = 18,347 + 0,448X$ . Nilai koefisien regresi sebesar 0,448 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan kerja sebesar 0,448. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,010 >  $t_{tabel}$  1,986 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai  $R = 0,586$  dan nilai R square ( $R^2$ ) sebesar 0,343. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 34,3% sedangkan sisanya 65,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : *Pelayanan, Kualitas, Kepuasan.*

## **ABSTRACT**

**AHRY ANA**, in 2019, the influence of service quality to the satisfaction of the public in the Office of the village Bontobangun Selayar Islands Regency, Theses Courses Faculty of Economics and Business Management University of Muhammadiyah Makassar. Guided by Mentors I H. Sanusi A.M and Mentor II H. A. Muhiddin Daweng.

This research aims to know the magnitude of the effect on service quality satisfaction rate society at Bontobangun Neighborhood Office District Selayar Islands. This research uses a quantitative approach. The subject of this research is the community with an interest in the Office of Bontobangun Village and taken samples as many as 96 people. Method of data collection using the questionnaire. The method of analysis used was a simple regression analysis. Based on a simple linear regression analysis regression equation  $Y = 18.347 + 0.448X$ . The regression coefficient value of 0.448 stated that if quality of service at the rate of 1 unit, then the value of the job satisfaction of 0.448. Based on hypothesis testing with test t value obtained  $t_{hitung}$  of 7.010 &  $t_{tabel}$  1.986 then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted in terms of Hectares partially, there is a positive influence the quality of service to the satisfaction of the society at Bontobangun Neighborhood Office District Selayar Islands. Based on the results of the determination coefficient obtained test values  $R = 0.586$  and the value of R square ( $R^2$ ) of 0.343. This suggests that the influence of the quality of service is of 34.3% while the rest 65,7% is influenced by other factors not examined in this study.

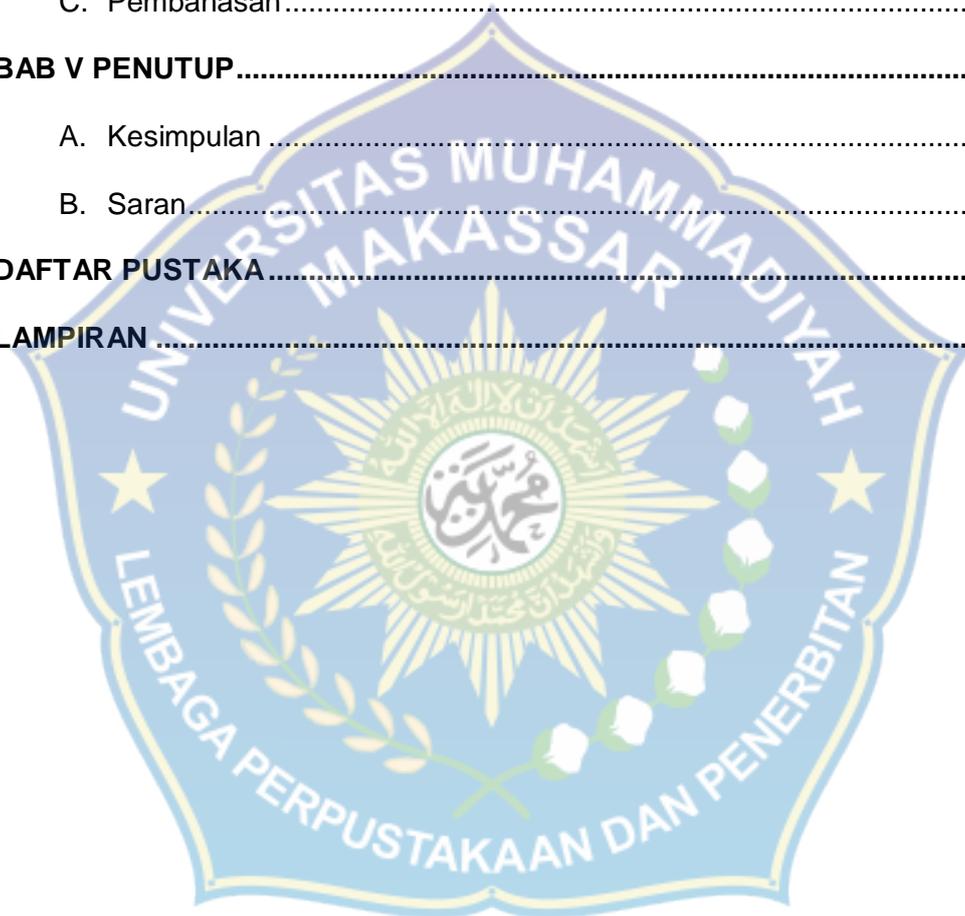
**Keywords:** *Service, Quality, Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Pelayanan .....	6
1. Pengertian Pelayanan .....	6
2. Jenis-jenis Pelayanan .....	7
3. Asas-asas Pelayanan .....	9
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	10
5. Prinsip-prinsip Pelayanan .....	11
B. Kualitas Pelayanan .....	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13

2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
3. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	16
C. Kepuasan Masyarakat.....	17
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	17
2. Tujuan Pemberian Kepuasan Pada Masyarakat.....	18
3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	19
D. Tinjauan Empiris.....	21
E. Kerangka Pikir.....	25
F. Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Tempat Penelitian.....	28
C. Defenisi Operasional Variabel.....	28
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	32
F. Tehnik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Kantor Kelurahan.....	36
1. Sejarah Singkat Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar.....	36
2. Demografi.....	39
3. Visi dan Misi.....	41
4. Struktur Organisasi dan Job Description.....	42
5. Alur Pelayanan Pengurusan.....	51
B. Hasil Penelitian.....	52

1. Karakteristik Responden.....	52
2. Deskripsi Variabel.....	56
3. Analisis Instrumen Penelitian .....	59
4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	61
5. Uji Hipotesis .....	63
C. Pembahasan.....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>



## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Tinjauan Empiris	20
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 4.1	Nama-Nama Lurah di Kelurahan Bontobangun	39
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	40
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.7	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4.8	Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.9	Standar Penilaian	56
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat	58
Tabel 4.12	Hasil pengujian Validitas	59
Tabel 4.13	Hasil Penelitian Realibilitas	61
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4.15	Uji Analisis Signifikan	63
Tabel 4.16	Uji T	64
Tabel 4.17	Koefisien Determinasi	65

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	25
Gambar 4.1	Peta Kelurahan Bontobangun	36
Gambar 4.2	Struktur Organisasi	42
Gambar 4.3	Alur Pelayanan Pengurusan	51



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung dari sumber dayanya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan memberikan pelayanan, baik kepada unit-unit kegiatan dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi.

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Dalam era otonomi daerah, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Contoh pelayanan publik

dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan sebagainya. pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan, jalan tol, jalan raya, dan sebagainya. Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dan harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit dalam mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk), di persulit dalam mengurus KK (Kartu Keluarga), serta adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Kelurahan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat desa.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang atau tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan fasilitas yang baik dari pemerintah.

Berdasarkan beberapa uraian masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kelurahan Bontobangun, Kabupaten Kepulauan Selayar dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Selayar”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “ Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar? ”

#### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah “ Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Selayar.”

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian dapat memberikan manfaat bagi :

1. Penulis, diharapkan mampu menambah pengetahuan tentang pelayanan administratif terutama mengenai pelayanan masyarakat
2. Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar, diharapkan dapat menjadi gambaran nyata dan sebagai masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Masyarakat umum, diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan**

##### 1. Pengertian pelayanan

Dalam suatu pemerintahan, pelayanan merupakan merupakan salah satu yang terpenting. Pelayanan dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Menurut Moenir H.A.S. (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5), mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan menurut A.G. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat dan sebagainya.

Menurut pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan". Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi,

lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lainnya.

Menurut Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, mengatakan bahwa : "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung." (Moenir, 1992 :16)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian Pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang di berikan oleh pemerintah baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

## 2. Jenis-jenis pelayanan

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang di lakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN (Badan Usaha Milik Negara) / BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Pengelompokan jenis pelayanan tersebut terbagi dalam 3 kelompok yaitu sebagai berikut ini :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat 3 (tiga) jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Selayar termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

### 3. Asas-asas pelayanan

Pelayanan dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa birokrasi pemerintah. Pemerintah dalam melakukan pelayanan harus memperhatikan asas-asas dalam pelayanan. Menurut Ibrahim Amin (2008: 19) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, dan terjangkau.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu sebagai berikut :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dilediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006: 3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (pegawai) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah kita dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi, antara lain :

a. *Tangible* (bukti nyata)

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

b. *Realibility* (kehandalan)

*Realibility* atau keandalan merupakan kemampuan organisasi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

*Reponsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

d. *Assurance*(jaminan)

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

e. *Emphaty* (empati)

*Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan.

5. Prinsip-prinsip pelayanan

Dalam pelayanan, kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama. Kepuasan ini dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Standart pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, dengan memperhatikan baku mutu pelayanan. Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di indonesia, pemerintah melalui KEMENPAN telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana

Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarufserta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayannya wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayannya hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan proses pelayanan.

- f. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketetapan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

## **B. Kualitas Pelayanan**

### 1. Pengertian kualitas pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut memiliki kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

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

Menurut Gasperz dalam Sampara Lukman (2001: 7) mengungkapkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan dan keinginan penerima layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan jika kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001 : 12) yang menyatakan bahwa, “ Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.”

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

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

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

## 2. Dimensi kualitas pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberi kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

- a. *Tangible* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
- b. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- c. *Responsivess* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
- d. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Emphaty* (empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### 3. Manfaat kualitas pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dirasakan semakin penting karena masyarakat semakin kritis terhadap layanan jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- b. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *costumer-driven*.

- c. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **C. Kepuasan Masyarakat**

#### **1. Pengertian kepuasan masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang didapat atau dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan baik.

Menurut Kothler (2005:36) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berawal dari perbandingan antara kesannya dengan kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tingkat kepuasan antara konsumen yang satu dengan yang lain memang cenderung berbeda, hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian.

Sedangkan menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2014: 354) mendefinisikan "Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa." Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika

sesuatu keinginan yang diharapkannya tercapai. Masyarakat yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ketempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

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

## 2. Tujuan pemberian kepuasan pada masyarakat

Setiap pelayanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan 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 kepentingan.
- d. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima.

3. Indeks kepuasan masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur layanan.
- b. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diberlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- m. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada para penerima layanan.
- 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.

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

#### D. Tinjauan Empiris

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 2.1**

#### **Tinjauan Empiris**

No.	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	1. Ones Gita Crystalia 2. Muslikhah Dwi Hartanti (2015)	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo	Deskriptif Kualitatif	1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi <i>Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance</i> dan <i>Emphaty</i> beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan

				<p>sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan.</p> <p>2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.</p>
--	--	--	--	--

2.	1. Nova I.E. Tamara 2. Lisbeth Mananeke 3. Christoffel Kojo (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan	Analisis regresi linear berganda	1. Secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. 2. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.
3.	1. Slamet Riyadi 2. Aji Hermawan 3. Ujang Sumarwan (2015)	Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu	<i>Cross sectional</i>	1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu secara keseluruhan sudah cukup puas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata respon masyarakat sebesar 2,85 (dari nilai maksimum 4). 2. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu <i>emphaty</i> dan <i>tangible</i> . Besarnya kontribusi dimensi <i>empathy</i> dan <i>tangible</i> terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh nilai <i>loading factor</i> , dimana masing-masing dimensi

				<p>memiliki nilai sebesar 0,61 dan 0,41 dengan arah positif. Temuan ini menegaskan bahwapeningkatan kualitas pelayanan pada dimensi <i>empathy</i> dan <i>tangible</i> maka kepuasan masyarakat akanmeningkat. Dari hasil tersebut dapat diambil beberapa alternatif kebijakan yang dapat ditempuh oleh Kantorn Pertanahan Kabupaten Indramayu, yaitu membuat sistem komunikasi yang terintegrasi, penambahan jumlah pegawai loket, dan pembinaan terhadap pegawai melalui pelatihan.</p>
4.	<p>1. Juli Omar Sinaga 2. Rahmat Hidayat (2016)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam</p>	<p>Statistik deskriptif dan statistik inferensial</p>	<p>1. <i>Tangible</i> dan <i>emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat 2. <i>Tangible, reliability, responsiveness, assurance</i>, dan <i>emphaty</i> secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat 3. <i>empathy</i> memiliki nilai Beta terbesar yaitu 0.469 atau 46,9 persen. Untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian, dilakukan pengujian ulang</p>

				regresi dengan model pemangkasan, uji statistik F dan parsial regresi
5.	1. Aceng Ulumuddin (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut	Kausalitas Verifikatif dengan menggunakan tehnik survey	1. Secara deskriptif kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bayongbong cukup baik dan kepuasan masyarakat termasuk kategori cukup baik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong.

#### E. Kerangka Pikir

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

Adapun kerangka pemikiran kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Selayar dapat peneliti gambarkan pada gambar 2.1 berikut ini :



**Gambar 2.1**

**Kerangka Pikir**

## **F. Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan teori-teori yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu “ Diduga bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar.”



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat**

Tempat penelitian di laksanakan di Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar.

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

Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 bulan mulai dari bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2019

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

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Secara lebih rinci, operasionalisasi variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Variabel Operasional**

No.	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Kualitas pelayanan (X)	1. Bukti fisik	1. Sarana dan prasaran yang dimiliki kantor 2. Kenyamanan serta kebersihan ruangan kantor 3. Keberadaan pegawai pada saat pelayanan
		2. Kehandalan	1. Memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan 2. Pelayanan yang cepat 3. Prosedur pelayanan administrasi yang jelas
		3. Daya Tanggap	1. Sikap tanggap pegawai 2. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan sudah dimengerti oleh masyarakat 3. Kemampuan pegawai memberikan solusi yang tepat bagi masyarakat
		4. Jaminan	1. Sikap ramah dan sopan pegawai 2. Kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi yang efektif 3. Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan

		5. Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perhatian yang diberikan oleh pegawai</li> <li>2. Mendengarkan dengan seksama keluhan masyarakat</li> <li>3. Kepedulian menindaklanjuti keluhan yang disampaikan masyarakat</li> </ol>
2.	Kepuasan masyarakat (Y)	1. Prosedur pelayanan	1. Tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
		2. Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan jenis pelayanan</li> <li>2. Persyaratan mudah dan dapat dipahami</li> </ol>
		3. Kejelasan petugas pelayanan	1. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
		4. Kedisiplinan petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan</li> </ol>
		5. Tanggung jawab petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan</li> <li>2. Keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan</li> </ol>

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Menurut Arikunto (2014) populasi adalah keseluruhan objek dalam penelitian. Oleh karena itu, pada penelitian ini populasinya adalah semua warga di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Selayar yang berjumlah 2.415 orang.

### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel penelitian ini menggunakan total populasi, dalam hal ini warga Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar yang dijadikan subjek penelitian.

Menurut Wiratna Sujarweni, jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin yaitu :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel yang dibutuhkan

N = jumlah anggota populasi

e = standar error

Perhitungannya adalah :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$\frac{2415}{(1 + 2415 \times 0,1^2)}$$

$$\frac{2415}{(1 + 2415 \times 0.01)}$$

$$\frac{2415}{(1 + (24,15))}$$

$$\frac{2415}{25,15}$$

$$= 96,02$$

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 2415 populasi pada margin of error 10% atau 0.1 adalah sebesar 96,02 (dibulatkan menjadi 96 responden)

#### E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi merupakan tehnik mengumpulkan data di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.
2. Kuesioner adalah tehnik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan pada setiap responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga penelitian dapat lebih berstruktur. Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

## F. Teknik Analisis Data

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

### a. Analisis Deskriptif

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

### b. Analisis Regresi Sederhana

Agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan, maka data tersebut diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam perhitungan statistik ini penulis menggunakan program SPSS (*Statistic Program for Social Science*).

Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam analisis regresi sederhana dipergunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Dalam Sugiyono(2013 : 285) model analisis regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

$$Y = \text{Tingkat Kepuasan}$$

a = Konstanta

x = Kualitas Pelayanan

b = Koefisien regresi

Tahapan-tahapan analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini antara lain yaitu :

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011), Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut. Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas yaitu corrected item-total correlation dengan menggunakan SPSS. Corrected-item-total Correlation digunakan untuk menguji apakah suatu item pertanyaan memiliki korelasi dengan skor total item dalam suatu variabel.

### 2. Uji Realibilitas

Realibilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus alpha cronbach. Instrumen dapat dikatakan andal atau fleksibel bila memiliki koefisien realibitas 0,5 atau lebih.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang akan

diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis dilakukan secara parsial dan simultan. Pengujian secara parsial dilakukan dengan menggunakan uji t. Pengujian signifikansi dengan uji t digunakan untuk melihat variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Jika nilai probabilitas signifikansi:  $\alpha = 5\%$  (0,05) dari t-rasio dari regresi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Untuk menentukan nilai df (degree of freedom), maka digunakan rumus:

$$df = n - k$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

b. Koefisien determinasi

Nilai koefisien determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya (Nawari,2010). Koefisien determinasi disimbolkan dengan dengan R square. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, dan sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kantor Kelurahan

##### 1. Sejarah Singkat Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar



Gambar 4.1

#### Peta Kelurahan Bontobangun

Kelurahan Bontobangun merupakan salah satu kelurahan di wilayah Kecamatan Bontoharu, Kabupaten Kepulauan Selayar. Kelurahan ini terletak 7,2 kilometer dari kota Benteng, Kabupaten Kepulauan Selayar. Dengan menggunakan kendaraan bermotor Kelurahan Bontobangun dapat di tempuh 16 menit dari ibu kota Benteng. Adapun yang menjadi batas-batas Kelurahan Bontobangun adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kelurahan Benteng Selatan/ Putabangun
- b. Sebelah Timur : Desa Kalepadang/ Laut Flores
- c. Sebelah Selatan : Desa Bontotangga/ Desa Patilereng
- d. Sebelah Barat : Laut

Secara topografis Kelurahan Bontobangun terletak diketinggian 34,36 meter diatas permukaan laut. Dengan suhu rata-rata harian 32-34<sup>0</sup>C. Kelurahan Bontobangun memiliki luas wilayah 5.191 Ha. Dibandingkan dengan Kelurahan yang lainnya luas wilayah Kelurahan Bontobangun menempati peringkat ke 1 terluas di Kecamatan Bontoharu.

Pemerintah Kelurahan Bontobangun memiliki 10 Kepala Lingkungan yaitu :

- 1) Lingkungan Dongan-dongan
- 2) Lingkungan Tabang
- 3) Lingkungan Pallengu
- 4) Lingkungan Bitombang
- 5) Lingkungan Lurah Gantarang
- 6) Lingkungan Bontosaile
- 7) Lingkungan Tangnga-tangnga
- 8) Lingkungan Kalebonto
- 9) Lingkungan Palembang
- 10) Lingkungan Iraja lebo

Dalam rangka untuk meningkatkan urusan pemerintahan dan pelayanan masyarakat disemua sektor, Kelurahan Bontobangun di pecah menjadi 2 yaitu : Desa Kalepadang (Kalebonto, Padangonge, Palembang, dan Iraja Lebo) dan Kelurahan Bontobangun (Induk) mempunyai perangkat bawah yang terdiri dari 7 kepala lingkungan antara lain :

- 1) Lingkungan Tangnga-tangnga
- 2) Lingkungan Kampung baru
- 3) Lingkungan Parappa

- 4) Lingkungan Biring Balang
- 5) Lingkungan Bontosaile
- 6) Lingkungan Bitombang
- 7) Lingkungan Lura Gantarang.

Pejabat pertama yang memerintah di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar adalah Raja Massairang Karaeng Mangatta yang menjabat dari tahun 1895 – 1913, setelah pemerintahan Raja Massarang Karaeng Mangatta maka kemudian Raja Muhammad Opu Patta Bundu menjadi Raja Kedua yang menjabat dari tahun 1913 – 1950. Selanjutnya pada tahun 1950 gelar Raja berganti menjadi Kepala Distrik yang ditandai dengan pergantian kepemimpinan yang dijabat oleh Ma'galatung Daeng Pasolong dari tahun 1950 – 1953, kemudian dilanjutkan oleh Sarepe Dg, Siadjeng yang dijabat dari tahun 1953, namun tak diketahui sampai tahun berapa Sarepe Dg. Siadjeng menjabat Kepala distrik. Selanjutnya Kepala Distrik berganti menjadi Kepala Desa yang di jabat oleh Andi Arung Krg. Pattola lalu, berganti ke AR. Syamsuddin, BA dan dilanjutkan oleh Andi Mappasessu, BA dan Dra Andi Lalang Opu menjadi Kepala Desa terakhir sebelum Kepala Desa diganti menjadi Lurah.

Berdasarkan data yang didapat dari Kantor Kelurahan Bontobangun, nama-nama yang pernah menjabat di Kelurahan Bontobangun sampai sekarang ditunjukkan pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1

## Nama-Nama Lurah Kelurahan Bontobangun

No	Nama	Masa Jabatan
1.	Andi Arman, BA	Tidak diketahui
2.	Sahabuddin Amin, BA	Tidak diketahui
3.	Andi Parenrengi, SE	Tidak diketahui
4.	Moh. Akbar	1996 s/d 2001
5.	Andi Jamarong, S.Sos	2001 s/d 2006
6.	Andi Agus, S.Sos	2006 s/d 2008
7.	Andi Bachtiar Adjeng, S.Sos	2008 s/d 2011
8.	Tajuddin Makka, S.STP	2011 s/d 2013
9.	Dewi Marwiyah, SE	2013 s/d 2017
10.	Andi Sri Yuliani, SE	2017 s/d sekarang

Sumber : Data Kelurahan Bontobangun, 2019

## 2. Demografi

## a. Keadaan Penduduk

Penduduk Kelurahan Bontobangun mayoritas terdiri dari penduduk asli. Sampai awal tahun 2019 jumlah penduduk di Kelurahan Bontobangun adalah 2.415 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki 1.165 jiwa, dan penduduk perempuan 1.250, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 622. Berikut data penduduk berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2

## Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Kepala Keluarga
1.	2011	961	1.041	2.002	513
2.	2012	1.006	1.083	2.089	542

3.	2013	1.027	1.101	2.128	553
4.	2014	1.055	1.142	2.197	569
5.	2015	1.082	1.162	2.244	582
6.	2016	1.109	1.187	2.296	597
7.	2017	1.147	1.221	2.368	608
8.	2018	1.160	1.246	2.406	619
9.	2019	1.165	1.250	2.415	622

Sumber : Data Kelurahan Bontobangun, 2019

b. Keadaan Sosial dan Budaya

Mayoritas penduduk di Kelurahan Bontobangun adalah pemeluk agama Islam, sedangkan pemeluk agama minoritas adalah agama Budha. Komposisi jumlah penduduk tahun 2019 berdasarkan agama seperti yang tertera pada tabel 4.3 sebagai berikut :

**Tabel 4.3**

**Jumlah Penduduk Kelurahan Bontobangun Berdasarkan Agama**

No.	Agama	Jumlah
1.	Islam	2.400
2.	Kristen	14
3.	Budha	1
<b>Total Jumlah</b>		<b>2.415</b>

Sumber : Data Kelurahan Bontobangun, 2019

c. Tingkat Pendidikan

Rata-rata penduduk yang telah dan sedang mengenyang pendidikan. Berikut ini jumlah penduduk Kelurahan Bontobangun berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Jumlah Penduduk Kelurahan Bontobangun Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	Sarjana	190
2.	D-3	45
3.	D-2	25
4.	D-1	8
5.	Tamat SMA	410
6.	Tamat SMP	287
7.	Tidak Tamat SMP	161
8.	Tamat SD	543
9.	Tidak Tamat SD	17
10.	Tidak pernah sekolah	513
11.	TK/Play Group	160
12.	Belum Sekolah	56
<b>Total</b>		<b>2415</b>

Sumber : Data Kelurahan Bontobangun, 2019

3. Visi dan Misi

a. Visi

Berdasarkan potensi, permasalahan serta berbagai keterbatasan yang di hadapi Kelurahan Bontobangun, maka ditetapkan Visi Kelurahan Bontobangun yaitu :

**“ Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat ”**

b. Misi

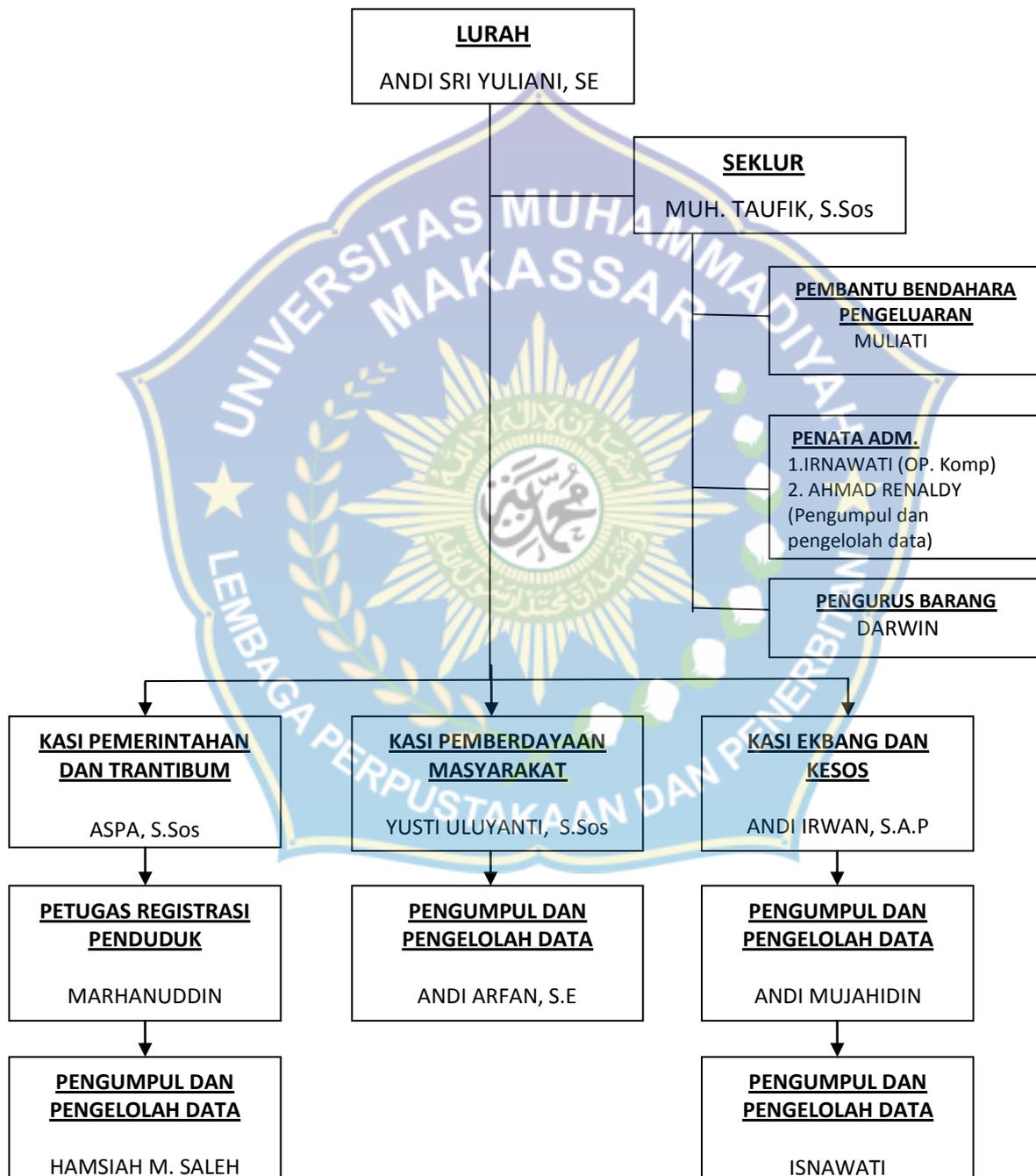
Berdasarkan visi kelurahan bontobangun, maka ditetapkan misi kelurahan bontobangun sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pola pemerintahan yang mengedepankan kepentingan masyarakat

- 2) Mengembangkan kelembangaan masyarakat yang kuat dan solid agar terciptanya kehidupan harmonis.

#### 4. Struktur Organisasi dan Job Description

##### a. Struktur Organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

b. Job description

1) Lurah Bontobangun

Ikhtisar Jabatan :

Memimpin dan melaksanakan tugas pokok membantu Camat dalam memimpin, membina, mengoordinasikan dan melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati di bidang pemerintahan, ekonomi pembangunan, kesejahteraan sosial, pemberdayaan masyarakat dan memelihara ketentraman dan ketertiban umum berdasarkan pedoman yang ada sehingga tercipta kelancaran tugas.

Uraian tugas :

- a) Menyusun rencana kegiatan Kelurahan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
- c) Memantau, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Kelurahan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memparaf dan/atau menandatangani naskah dinas
- e) Mengikuti rapat sesuai bidang tugasnya
- f) Melaksanakan urusan pemerintahan umum
- g) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- h) Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum

- i) Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati
- j) Mengoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan kemasyarakatan
- k) Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan sosial kemasyarakatan
- l) Menyelenggarakan pembinaan di bidang mental dan keagamaan
- m) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Lurah
- n) Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Kelurahan
- o) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Lurah dan memberi saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.
- p) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya

## 2) Sekretaris Lurah

Ikhtisar jabatan :

Memimpin dan melaksanakan tugas membantu Lurah dalam mengoordinasikan kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi, penyusunan program, pelaporan, umum, kepegawaian, hukum, dan keuangan dalam lingkungan Kelurahan berdasarkan pedoman yang ada untuk kelancaran tugas.

Uraian Tugas :

- a) Menyusun rencana kerja Sekretaris Lurah sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
- c) Membantu, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sekretaris Lurah untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
- d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memparaf dan/atau menandatangani naskah dinas
- e) Mengikuti rapat sesuai dengan bidang tugasnya
- f) Melaksanakan koordinasi dan penyiapan bahan penyusunan program kerja dan kegiatan administrasi
- g) Mengevaluasi data dan merumuskan program serta petunjuk untuk keperluan pembinaan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.
- h) Melaksanakan pelayanan administrasi di bidang pemerintahan, perekonomian, pembangunan, dan kesejahteraan sosial
- i) Melaksanakan pengelolaan urusan keuangan, perlengkapan rumah tangga, surat menyurat dan kearsipan serta memberikan pelayanan teknis.
- j) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Sekretaris Lurah dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan
- k) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

### 3) Kepala Seksi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban Umum

Ikhtisar jabatan :

Memimpin dan melaksanakan tugas membantu Lurah dan melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemerintahan, ketenteraman dan ketertiban umum berdasarkan pedoman yang ada untuk kelancaran tugas.

Uraian Tugas :

- a) Menyusun rencana kegiatan Seksi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban Umum sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- b) Mendistribusikan dan memberikan petunjuk pelaksanaan tugas
- c) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Seksi Pemerintahan, Ketenteraman, dan Ketertiban Umum untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
- d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memparaf dan/atau menandatangani naskah dinas
- e) Mengikuti rapat sesuai dengan bidang tugasnya
- f) Mengumpulkan, mengelolah, mengevaluasi dan mencatat data di bidang pemerintahan, ketenteraman, dan ketertiban umum
- g) Melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat di bidang pemerintahan, ketenteraman, dan ketertiban umum.
- h) Menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat

- i) Mengumpulkan, menghimpun, dan melaporkan data kependudukan dan membantu tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- j) Memberikan bantuan, melaksanakan koordinasi dan melaporkan sehubungan penyelenggaraan tugas di bidang pertanahan
- k) Melaksanakan tugas pungutan pajak, retribusi dan pendataan lain di tingkat Lurah
- l) Melakukan fasilitas sistem keamanan lingkungan
- m) Melakukan koordinasi dan pembinaan Satuan Polisi Pamong Praja pada Lurah yang bersangkutan
- n) Memfasilitasi penegakan peraturan daerah bernama PPNS
- o) Melakukan pengamanan kebijakan Peraturan Daerah bidang ketenteraman dan ketertiban
- p) Menyiapkan rekomendasi dan perizinan tertentu
- q) Melakukan pelayanan kebersihan, keindahan dan ketertiban
- r) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Kepala Seksi Pemerintahan, Ketenteraman, dan Ketertiban Umum dan memberi saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan
- s) Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

4) Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan dan Kesejahteraan Sosial

Ikhtisar Jabatan :

Memimpin dan melaksanakan tugas membantu Lurah dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan

kebijakan teknis di bidang ekonomi, pembangunan dan kesejahteraan sosial berdasarkan pedoman yang ada untuk kelancaran tugas.

Uraian Tugas:

- a) Menyusun rencana kegiatan Seksi Ekonomi, Pembangunan dan Kesejahteraan Sosial sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
- c) Memantau, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Seksi Ekonomi, Pembangunan, dan Kesejahteraan Sosial untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
- d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memparaf dan/atau menandatangani naskah dinas
- e) Mengikuti rapat sesuai dengan bidang tugasnya
- f) Mengumpulkan, mengolah dan mengevaluasi data di bidang ekonomi, pembangunan dan kesejahteraan sosial
- g) Melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat di bidang ekonomi, pembangunan, dan kesejahteraan sosial
- h) Menyiapkan bahan pelaksanaan penyusunan rancangan pembangunan
- i) Mengoordinasikan pelaksanaan dan pengendalian pembangunan;
- j) Memberikan fasilitas tumbuh dan berkembangnya lembaga perekonomian

- k) Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan di bidang rehabilitasi kesejahteraan sosial, bantuan sosial, dan perlindungan sosial serta pengembangan dan pemberdayaan sosial
- l) Mengoordinasikan pemberdayaan potensi dan sumber kesejahteraan sosial
- m) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan, dan Kesejahteraan Sosial dan memberi saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan
- n) Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya

5) Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Ikhtisar Jabatan :

Memimpin dan melaksanakan tugas membantu Lurah dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemberdayaan masyarakat berdasarkan pedoman yang ada untuk kelancaran tugas

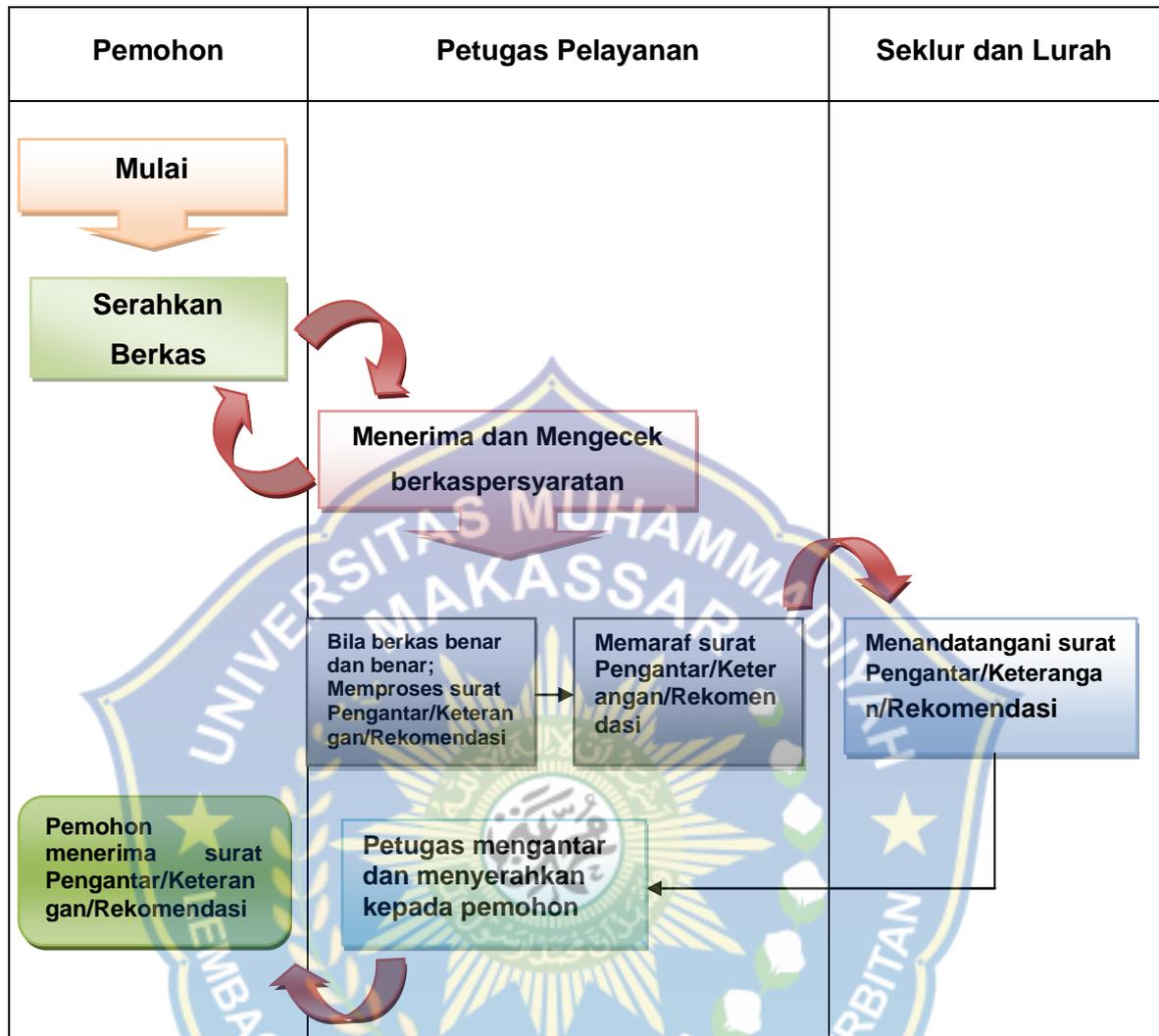
Uraian tugas :

- a) Menyusun rencana Kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- b) Mendistribusikan dan memberikan petunjuk pelaksanaan tugas
- c) Memantau, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Seksi Pemberdayaan Masyarakat untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas

- d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memparaf dan/atau menandatangani naskah dinas
- e) Mengikuti rapat sesuai dengan bidang tugasnya
- f) Mengumpulkan, mengolah, dan mengevaluasi data di bidang pemberdayaan masyarakat
- g) Melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat di bidang pemberdayaan masyarakat
- h) Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- i) Melakukan fasilitasi pemberdayaan masyarakat meliputi fasilitas pemberdayaan perempuan, keluarga berencana, keluarga sejahtera dan pengembangan masyarakat sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah
- j) Memfasilitasi pembinaan generasi muda, olahraga dan seni budaya
- k) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan memberi saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan
- l) Melakukan tugas kedinasan lainnya sesuai dengan bidang tugasnya

#### 5. Alur pelayanan pengurusan

Pada kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar ada beberapa alur yang harus dipatuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, alur pelayanan pengurusan tersebut sebagai berikut :



Gambar 4.4

Alur Pelayanan Pengurusan

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Dalam penelitian ini diambil 96 orang masyarakat sebagai sampel penelitian.

Karakteristik responden yaitu menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian ini. Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

#### a. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar karakteristik jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel 4.5 berikut :

**Tabel 4.5**

#### **Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	
	Jumlah Responden	Presentasi
Pria	40	41,7%
Wanita	56	58,3%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : hasil olah data, 2019

Berdasarkan tabel 4.5, terlihat bahwa jenis kelamin pria pada Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar sebanyak 40 orang dengan presentase 41,7% dan responden wanita sebanyak 56 orang dengan persentase 58,3%. Jadi yang paling mendominasi dalam pembagian kuesioner ini adalah wanita.

b. Usia

Keragaman responden berdasarkan umur/usia dapat ditunjukkan pada tabel 4.6 berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase
11 – 19 tahun	13	13,5%
20 – 29 tahun	31	32,3%
30 – 40 tahun	21	21,9%
41 – 50 tahun	24	25%
➤ 50 tahun	7	7,3%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : hasil olah data, 2019

Berdasarkan karakteristik usia responden tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang berusia antara 11-19 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 13,5%, responden yang berusia antara 20-29 tahun sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar 32,3%, responden yang berusia antara 30-40 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase 21,9%, responden yang berusia antara 41-50 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase 25%, dan responden yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 7,3%. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak berusia 20-29 tahun dan sebanyak 31 orang yang tergolong pada usia produktif.

c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dapat menjadi ukuran yang dapat menentukan keluasan wawasan, kemampuan, sikap, nilai-nilai dan kebutuhan. Hasil penelitian mengenai tingkat pendidikan ditunjukkan pada tabel 4.7 berikut ini :

**Tabel 4.7**  
**Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
SD	17	17,7%
SMP	19	19,8%
SMA/SMK	51	53,1%
D III	3	3,1%
S 1	6	6,3%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : hasil olah data, 2019

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden pada jenjang pendidikan SD sebanyak 17 orang dengan persentase sebesar 17,7%. Jenjang pendidikan SMP sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 19,8%. Jenjang pendidikan SMA/SMK sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar 53,1%. Juga pada jenjang pendidikan D III (Diploma) sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 3,1% dan jenjang pendidikan S 1 sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 6,3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang melakukan kepengurusan pada kantor

Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar adalah masyarakat yang mempunyai pendidikan di jenjang SMA/SMK

d. Berdasarkan Pekerjaan

Keragaman responden pada jenis pekerjaan dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 berikut ini :

**Tabel 4.8**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Ibu Rumah Tangga	33	34,4%
Pegawai/ Karyawan	12	12,5%
Wiraswasta	11	11,5%
Pelajar/ Mahasiswa	15	15,6%
Lain-lainnya	25	26%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : hasil olah data, 2019

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden pada tabel 4.8 di atas tersebut menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 33 orang dengan persentase sebesar 34,4%, pegawai/karyawan sebanyak 12 orang dengan persentase sebanyak 12,5%, wiraswasta sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 11,5%, pelajar/mahasiswa sebanyak 15 orang dengan persentase sebanyak 15,6% dan pekerjaan lainnya sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 26%. Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden, sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga (IRT) yaitu sebesar 34,4%.

## 2. Deskripsi Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari 2 variabel yang terdiri variabel independent yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependent yaitu kepuasan masyarakat (Y). Survey ini menggunakan skala pengukuran dengan skala likert dengan bobot tertinggi di setiap pernyataan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1 dengan jumlah responden sebanyak 96 orang. Dimana setiap item pernyataan diukur berdasarkan kategori standar penilaian rata-rata pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.9**

**Standar Penilaian**

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

Riduwan (2004)

Deskripsi jawaban responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar yaitu suatu analisis yang menguraikan atau menggambarkan jawaban responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar ditunjukkan pada tabel 4.10 sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan**

Pernyataan/Pertanyaan	Tanggapan Responden										SKOR	RATA-RATA
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1	24	25	69	71,9	3	3,1	-	-	-	-	405	4,22
X1.2	27	28,1	66	68,8	3	3,1	-	-	-	-	408	4,25
X1.3	16	16,7	64	66,7	16	16,7	-	-	-	-	384	4,00
X1.4	9	9,4	42	43,8	45	46,9	-	-	-	-	348	3,62
X1.5	10	10,4	85	88,5	1	1,0	-	-	-	-	393	4,09
X1.6	4	4,2	72	75	20	20,8	-	-	-	-	368	3,83
X1.7	23	23,10	72	75	1	1,0	-	-	-	-	406	4,23
X1.8	4	4,2	72	75	18	18,8	-	-	-	-	370	3,84
X1.9	4	4,2	49	51,0	40	41,7	3	3,1	-	-	342	3,56
X1.10	3	3,1	68	70,8	24	25	1	1,0	-	-	361	3,76
X1.11	35	36,5	61	63,5	-	-	-	-	-	-	419	4,36
X1.12	9	9,4	71	73,10	16	16,7	-	-	-	-	377	3,93
Rata-rata variabel kualitas pelayanan											4581	47,69

Sumber : hasil olah data spss 25, 2019

Berdasarkan tabel tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan diatas, adapun rata-rata jawaban responden pada masyarakat Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar adalah 47,69 dan 12 pertanyaan, jadi  $47,69 : 12 = 3,97$  dengan ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan tanggapan responden masuk dalam kategori “ baik “.

Tanggapan responden mengenai kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar ditunjukkan pada tabel 4.11 sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Tanggapan Responden Kepuasan Masyarakat**

Pernyataan/ pertanyaan	Tanggapan Responden										SKOR	RATA- RATA
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1.1	16	16,7	70	72,9	10	10,4	-	-	-	-	390	4,06
Y1.2	18	18,7	77	80,2	1	1,0	-	-	-	-	401	4,18
Y1.3	10	10,4	83	86,5	3	3,1	-	-	-	-	391	4,07
Y1.4	5	5,2	81	84,4	10	10,4	-	-	-	-	379	3,95
Y1.5	8	8,3	86	89,6	2	2,1	-	-	-	-	390	4,06
Y1.6	36	37,5	59	61,5	1	1,0	-	-	-	-	419	4,36
Y1.7	6	6,3	30	31,3	53	55,2	-	-	-	-	337	3,51
Y1.8	6	6,3	50	52,1	39	40,6	-	-	-	-	349	3,64
Y1.9	8	8,3	79	82,3	9	9,4	-	-	-	-	383	3,99
Y1.10	6	6,3	53	55,2	17	17,7	-	-	-	-	373	3,89
											3812	39,71

Sumber : hasil olah data spss 25, 2019

Berdasarkan tabel tanggapan responden mengenai kepuasan masyarakat diatas, adapun rata-rata jawaban responden pada masyarakat Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar adalah 39,71 dan 10 pertanyaan, jadi  $39,71 : 10 = 3,97$  dengan ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan tanggapan responden masuk dalam kategori “ baik “.

### 3. Analisis Instrumen Penelitian

Dalam melakukan penelitian, baik buruknya suatu penelitian tergantung dari benar tidaknya suatu data, karena data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat untuk pembuktian hipotesis.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan instrument. Apabila seluruh instrument dari kuesioner yang diujikan sesuai, maka instrument tersebut dikatakan valid.

Menurut Sugiyono (2007:363) dikatakan bahwa validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Kriteria penilaian uji validitas adalah apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen dari kuesioner tersebut adalah valid. Sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen dari kuesioner tersebut adalah tidak valid. Hasil dari uji validitas ditunjukkan pada tabel 4.12 sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Pengujian Validitas**

No	Variabel	Item pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	X1.1	0,696	0,201	Valid
		X1.2	0,618	0,201	Valid
		X1.3	0,746	0,201	Valid
		X1.4	0,740	0,201	Valid
		X1.5	0,413	0,201	Valid
		X1.6	0,661	0,201	Valid
		X1.7	0,519	0,201	Valid
		X1.8	0,583	0,201	Valid
		X1.9	0,595	0,201	Valid
		X1.10	0,519	0,201	Valid
		X1.11	0,293	0,201	Valid

		X1.12	0,491	0,201	Valid
2.	Kepuasan Masyarakat	Y1.1	0,589	0,201	Valid
		Y1.2	0,520	0,201	Valid
		Y1.3	0,547	0,201	Valid
		Y1.4	0,528	0,201	Valid
		Y1.5	0,387	0,201	Valid
		Y1.6	0,248	0,201	Valid
		Y1.7	0,810	0,201	Valid
		Y1.8	0,703	0,201	Valid
		Y1.9	0,695	0,201	Valid
		Y1.10	0,648	0,201	Valid

Sumber : Hasil olah data spss 25, 2019

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk menggunakan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Untuk sampel sebanyak 96 dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% maka di peroleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,201. Berdasarkan hasil uji validitas tersebut maka semua indikator pengukuran dalam kuesioner adalah valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada dasarnya digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu penelitian dapat dipercaya. Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut sudah reliable (handal) maka dilakukanlah uji reliabilitas pada kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha*. Uji signifikasi dilakukan pada taraf  $\alpha = 0,05$ . Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai *alpha* lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,201. Hasil dari uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel 4.13 sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,818	0,201	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,771	0,201	Reliabel

Sumber : Hasil olah data spss 25, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.13 hasil uji reliabilitas nilai koefisien reliabilitas kuesioner Kualitas sebesar 0,818 dan Y sebesar 0,771. Berdasarkan nilai koefisien realibilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dalam penelitian ini reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### 4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel Independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah positif atau negatif. Hasil dari analisis regresi linier sederhana ditunjukkan pada tabel 4.14 berikut ini :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1 (Constant)	18.347	3.056		6.004	.000
TOTALX1 (Kualitas)	.448	.064	.586	7.010	.000
a. Dependent Variable: TOTALY(Kepuasan)					

Sumber : hasil olah data spss 25, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 18,347 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,448. Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y = 18,347 + 0,448X$

Dimana Y = Kepuasan Masyarakat

X = Kualitas Pelayanan

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

- a. 18,347 merupakan nilai konstanta yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilainya positif.
- b. 0,448 yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantnya sebesar 18,347 dan koefisien regresi X sebesar 0,448 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas, maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,448. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

**Tabel 4.15**  
**Uji Nilai Signifikan**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	239.549	1	239.549	49.135	.000 <sup>b</sup>
Residual	458.284	94	4.875		
Total	697.833	95			

a. Dependent Variable: TOTALY (Kepuasan)  
b. Predictors: (Constant), TOTALX1 (Kualitas)

Sumber : Hasil olah data spss 25, 2019

Tabel uji signifikansi diatas digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Dari tabel diatas di ketahui bahwa  $F_{hitung} = 49,135$ . Kriteria ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan jika nilai Sig < 0,05. Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig. = 0,000. Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan, atau model persamaan regresi memenuhi kriteria.

#### 5. Uji Hipotesis

##### a. Uji T

Pengujian hipotesis menggunakan uji T yaitu untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji T pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.16 sebagai berikut :

**Tabel 4.16**  
**Pengujian Hipotesis (uji T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	18.347	3.056		6.004	.000
	TOTALX1	.448	.064	.586	7.010	.000

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber : Hasil olah data spss 25, 2019

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y).

Berdasarkan nilai t, diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,010 > t_{tabel}$  1,986 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas (X) berpengaruh pada variabel Kepuasan (Y) . maka uji hipotesis  $H_0$  ditolak yang artinya  $H_a$  diterima yang dalam artian kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar.

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan apakah perubahan variabel bebas akan diikuti oleh variabel terikat pada proporsi yang sama. Untuk memastikan tipe hubungan antar variabel dapat dilihat pada tabel 4.17 sebagai berikut :

Tabel 4.17

## Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.586 <sup>a</sup>	.343	.336	2.208
a. Predictors: (Constant), TOTALX1				

Sumber : hasil olah data spss 25, 2019

Dari tabel diatas diketahui nilai R yang merupakan simbol dari nilai koefisien korelasi. Pada tabel diatas nilai korelasi adalah 0,586 mempunyai hubungan yang kuat karena mendekati nilai 1 sedangkan untuk mengetahui besarnya hubungan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi (R square) yang diperoleh sebesar 0,343. hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (kualitas) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 34,3%.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar, maka dapat disimpulkan pembahasan yaitu, bahwa dari hasil tersebut diperoleh rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan (X) termasuk dalam kategori baik. Adapun indikator yang memiliki skor tertinggi adalah bukti nyata/bukti fisik dan empati sedangkan skor paling rendah adalah jaminan. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh pada kepuasan masyarakat.

Dari hasil penelitian tersebut juga diperoleh bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat (Y) termasuk kategori baik. Dimana skor tertinggi adalah prosedur pelayanan sedangkan skor paling rendah adalah kedisiplinan petugas.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aceng Ulumuddin, Juli Omar Sinaga dan Rahmat Hidayat.

Berdasarkan uji hipotesis, menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan (uji t ) yaitu hasil  $t_{hitung}$  sebesar 7,010 dan nilai pada tabel retribusi 5% sebesar 1,986 maka  $t_{hitung}$  7,010 > dari  $t_{tabel}$  1,986. Dan nilai koefisien regresi X sebesar 0,448. Dapat diartikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar serta didukung oleh teori-teori dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan dari hasil penelitian, maka kesimpulan yang diambil oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat beranggapan cukup baik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar, hal ini berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. indikator-indikator yang dianggap cukup baik secara keseluruhan adalah dari segi bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.
2. Tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar secara keseluruhan dapat dikatakan baik, hal ini berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. Indikator-indikator yang menjadi penilaian dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, dan tanggung jawab petugas pelayanan.
3. Berdasarkan uji hipotesis, menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. hal ini dibuktikan dengan uji T yaitu diketahui hasil  $t_{hitung}$  sebesar 7,010 dan nilai pada tabel retribusi 5% sebesar 1,986. maka  $t_{hitung} 7,010 >$  dari  $t_{tabel} 1,986$ . Dan nilai

koefisien regresi X sebesar 0,448. Dapat diartikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Petugas Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar harus lebih meningkatkan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Petugas Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar harus lebih cepat tanggap dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.
3. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dari standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.
4. Petugas juga harus selalu berada ditempat pelayanan pada saat jam kantor dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengeluhkan bahwa petugas pelayanan/pegawai kantor kelurahan terkadang tidak ada ditempat pada saat masyarakat datang.
5. Kantor Kelurahan Bontobangun perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, I. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Mandar Maju : Jakarta
- Crystalia, O.G. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. :UNY.
- Gaspersz, V. 2011. Total Quality Management. Bogor : Vinchristo Publication.
- Ghozali, imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik ;Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Haryanto, E. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*, (online), Vol.1 No. 3, (<http://scholar.google.co.id/ejournal.unsrat.ac.id> diakses pada tanggal 25 maret 2019)
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. PT. Indeks : Jakarta
- Lukman, S. 2001. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Riyadi, S. Hermawan, A. dan Suwarnan, U. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, (online), Vol. 8 No. 1, (<http://jurnal.ipb.ac.id/>, diakses 27 Maret 2019)
- Sinaga, J.O. dan Hidayat, R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan AdministrasiTerpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Nongsa Kota

Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, (online), Vol. 4 No, 1, (<http://jurnal.polibatam.ac.id/>, di akses 30 maret 2019)

Sinambela, L.P, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subarsono, A.G. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Tamara, N.I.E. Mananeke, L. dan Kojo, C. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, (online), Vol. 6 No.4, (<http://ejournal.unsrat.ac.id/>, diakses 25 Maret 2019)

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Ulumuddin, A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, (online), Vol. 4 No. 1, ([www.journal.uniga.ac.id](http://www.journal.uniga.ac.id), diakses 25 Maret 2019)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan

*Undang-Undang Dasar 1945 tentang 4 Aspek Tugas Pokok Aparatur Terhadap Masyarakat*

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

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Masyarakat Kelurahan Bontobangun

Kabupaten Kepulauan Selayar

di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan Studi Strata I (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar, maka saya :

Nama : Ahry Ana

NIM : 105720544315

Jurusan : Manajemen

Bermaksud melakukan penelitian dengan menggali informasi dari Bapak/Ibu/Sdr/i, Saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner penelitian (terlampir). Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar.

Jawaban dari Bapak/Ibu/Sdr/i atas setiap pernyataan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis semata.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

**Ahry Ana**

## PROFIL RESPONDEN

Berilah tanda checklist (√) pada tempat yang telah disediakan.

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

3. Usia

11 - 19 Tahun

41 - 50 Tahun

20 - 29 Tahun

> 50 Tahun

30 - 40 Tahun

4. Pendidikan Terakhir

SD

Diploma (D1, D2, D3 )

SMA

Sarjana (S1)

SMA/SMK

Magister ( S2)

5. Pekerjaan

Ibu Rumah Tangga

Pelajar/Mahasiswa

Pegawai/Karyawan

Lainnya

Wiraswasta

Cara Pengisian :

Berikan tanda checklist (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/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

### Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan/Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b><u>BUKTI NYATA</u></b>					
1.	Bangunan kantor kelurahan/gedung kantor tempat pelayanan cukup layak					
2.	Penampilan petugas di kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar selalu rapi dan bersih					
3.	Teknologi/peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan					
	<b><u>KEHANDALAN</u></b>					
4.	Petugas kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu					
5.	Kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar memiliki standar pelayanan yang jelas					
6.	Pelayanan yang diberikan petugas kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar sesuai dengan yang dijanjikan					
	<b><u>KETANGGAPAN</u></b>					
7.	Petugas kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar menerima dan melayani masyarakat dengan baik					
8.	Petugas kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar cepat tanggap atas keluhan yang disampaikan masyarakat					

	<b><u>JAMINAN</u></b>					
9.	Petugas kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
10.	Petugas kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
	<b><u>EMPATI</u></b>					
11.	Petugas kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat					
12.	Petugas kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar selalu memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat					



### Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan/Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b><u>Prosedur Pelayanan</u></b>					
13.	Menurut saya prosedur pelayanan pada kantor Kelurahan Bontobangun Kab, Kepulauan Selayar mudah di mengerti oleh masyarakat					
14.	Menurut saya dalam memberikan pelayanan petugas Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar tidak membedakan golongan dan status sosial					
15.	Teknologi/peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan					
	<b><u>Persyaratan Pelayanan</u></b>					
16.	Menurut saya secara teknis dan administrasi masyarakat telah mendapat pelayanan yang dibutuhkan					
17.	Menurut saya secara teknis dan administrasi telah mudah dan jelas dipahami oleh masyarakat					
	<b><u>Kejelasan Petugas Pelayanan</u></b>					
18.	Saya merasa penempatan petugas sudah sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					
19.	Saya merasa nyaman apabila dilayani oleh petugas yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat					

	<b><u>Kedisiplinan Petugas</u></b>					
20.	Menurut saya petugas Kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan					
21.	Menurut saya petugas Kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar selalu berada ditempat pelayanan					
	<b><u>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan</u></b>					
22.	Menurut saya petugas Kantor Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar selalu serius dalam memberikan pelayanannya bagi masyarakat					
23.	Menurut saya petugas Kelurahan Bontobangun Kab. Kepulauan Selayar telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik					





40	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	46
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
42	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
43	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	40
44	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	49
45	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
48	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
49	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
50	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
53	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	42
54	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	47
55	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	48
56	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	44
57	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	47
58	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
59	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	52
60	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
61	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	45
62	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
63	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	52
64	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	50
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
66	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	44
67	4	5	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	47
68	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	53
69	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	53
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
71	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
72	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	49
73	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	45
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
75	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	45
76	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	5	4	42
77	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	44
78	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	42
79	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	4	47
80	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	52

81	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	53
82	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	50
83	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	51
84	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
85	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	45
86	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	50
87	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
88	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	49
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
92	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	46
93	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	43
94	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	45
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	46
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Total	405	408	384	348	393	368	406	370	342	361	419	377	4581



No Responden	Kepuasan Masyarakat										Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	
1	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	39
2	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	38
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
13	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
14	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
16	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
17	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
21	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46
22	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
23	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	38
24	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
25	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	41
26	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	38
29	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	40
30	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	44
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	37
34	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
35	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
37	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
38	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
39	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47

40	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	42
43	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	37
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	37
48	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	37
49	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	37
50	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	37
51	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	37
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
54	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36
55	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	41
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
59	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	42
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	42
64	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	41
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
66	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	37
67	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	39
68	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
69	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
70	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	38
71	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	37
72	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	35
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	40
76	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
77	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
78	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	38
79	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	39
80	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	39

81	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
82	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
83	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	42
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
86	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	42
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	35
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
93	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
94	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
95	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	37
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Total	390	401	391	379	390	419	337	349	383	373	3812



No	Jenis Kelamin	Kode	Umur	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode
1	Perempuan	2	> 50 thn	5	SD	1	IRT	1
2	Laki-laki	1	11-19 thn	1	SMA/SMK	3	Pegawai/Karyawan	2
3	Perempuan	2	20-29 thn	2	SD	1	Wiraswasta	3
4	Perempuan	2	11-19 thn	1	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	4
5	Laki-laki	1	11-19 thn	1	SD	1	Pegawai/Karyawan	2
6	Perempuan	2	11-19 thn	1	SMA/SMK	3	IRT	1
7	Laki-laki	1	11-19 thn	1	SD	1	Pelajar/Mahasiswa	4
8	Perempuan	2	11-19 thn	1	Diploma	4	Lain2	5
9	Perempuan	2	11-19 thn	1	SD	1	Pelajar/Mahasiswa	4
10	Perempuan	2	20-29 thn	2	SD	1	Lain2	5
11	Laki-laki	1	11-19 thn	1	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
12	Perempuan	2	11-19 thn	1	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	4
13	Perempuan	2	20-29 thn	2	S1	5	Lain2	5
14	Laki-laki	1	20-29 thn	2	SD	1	Pelajar/Mahasiswa	4
15	Laki-laki	1	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Lain2	5
16	perempuan	2	11-19 thn	1	SD	1	Wiraswasta	3
17	Perempuan	2	20-29 thn	2	SD	1	IRT	1
18	Perempuan	2	20-29 thn	2	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
19	Laki-laki	1	11-19 thn	1	SMA/SMK	3	Lain2	5
20	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	IRT	1
21	Perempuan	2	20-29 thn	2	SD	1	Wiraswasta	3
22	Laki-laki	1	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Pegawai/Karyawan	2
23	Perempuan	2	20-29 thn	2	SD	1	Lain2	5
24	Laki-laki	1	20-29 thn	2	SD	1	IRT	1
25	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	4
26	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
27	Laki-laki	1	20-29 thn	2	SD	1	IRT	1
28	Perempuan	2	20-29 thn	2	SD	1	Lain2	5
29	Laki-laki	1	20-29 thn	2	SD	1	Pelajar/Mahasiswa	4
30	Perempuan	2	20-29 thn	2	S1	5	IRT	1
31	Laki-laki	1	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
32	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	IRT	1
33	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	4
34	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Pegawai/Karyawan	2
35	Perempuan	2	20-29 thn	2	SD	1	Wiraswasta	3
36	Perempuan	2	20-29 thn	2	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
37	Laki-laki	1	20-29 thn	2	SMP	2	IRT	1
38	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
39	Laki-laki	1	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	4
40	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Lain2	5

41	Laki-laki	1	20-29 thn	2	SMP	2	Lain2	5
42	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
43	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	4
44	Laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lain2	5
45	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lain2	5
46	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	4
47	Laki-laki	1	30-40 thn	3	SD	1	Lain2	5
48	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	IRT	1
49	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
50	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
51	Laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lain2	5
52	Laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lain2	5
53	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMP	2	IRT	1
54	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	4
55	Laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	IRT	1
56	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lain2	5
57	Laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	IRT	1
58	Laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	4
59	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMP	2	Lain2	5
60	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Pegawai/Karyawan	2
61	Laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	IRT	1
62	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	IRT	1
63	Laki-laki	1	30-40 thn	3	SMP	2	Pegawai/Karyawan	2
64	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	IRT	1
65	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Pegawai/Karyawan	2
66	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Pegawai/Karyawan	2
67	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMP	2	Lain2	5
68	Perempuan	2	11-19 thn	1	SMA/SMK	3	IRT	1
69	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMP	2	IRT	1
70	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Pegawai/Karyawan	2
71	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	IRT	1
72	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMP	2	Lain2	5
73	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	IRT	1
74	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMP	2	IRT	1
75	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	IRT	1
76	Laki-laki	1	41-50 thn	4	S1	5	IRT	1
77	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMP	2	Pegawai/Karyawan	2
78	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lain2	5
79	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMP	2	IRT	1
80	Perempuan	2	41-50 thn	4	S1	5	Pegawai/Karyawan	2
81	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lain2	5

82	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	IRT	1
83	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lain2	5
84	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMP	2	Pegawai/Karyawan	2
85	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMP	2	IRT	1
86	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lain2	5
87	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMP	2	IRT	1
88	Laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lain2	5
89	Perempuan	2	41-50 thn	4	Diploma	4	IRT	1
90	Laki-laki	1	> 50 thn	5	SMP	2	IRT	1
91	Perempuan	2	> 50 thn	5	SMP	2	IRT	1
92	Perempuan	2	> 50 thn	5	SMP	2	Lain2	5
93	Perempuan	2	> 50 thn	5	Diploma	4	Lain2	5
94	Perempuan	2	> 50 thn	5	SMP	2	IRT	1
95	Perempuan	2	11-19 thn	1	SMA/SMK	3	IRT	1
96	Laki-laki	1	> 50 thn	5	SMP	2	IRT	1
	TOTAL	152		269		250		275



### Statistics

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
N	Valid	96	96	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

### Statistics

		X8	X9	X10	X11	X12
N	Valid	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0

### Frequency Table

#### X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.1	3.1	3.1
	S	69	71.9	71.9	75.0
	SS	24	25.0	25.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.1	3.1	3.1
	S	66	68.8	68.8	71.9
	SS	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	16	16.7	16.7	16.7
	S	64	66.7	66.7	83.3
	SS	16	16.7	16.7	100.0

Total	96	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

#### X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	45	46.9	46.9	46.9
	S	42	43.8	43.8	90.6
	SS	9	9.4	9.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.0	1.0	1.0
	S	85	88.5	88.5	89.6
	SS	10	10.4	10.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	20	20.8	20.8	20.8
	S	72	75.0	75.0	95.8
	SS	4	4.2	4.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.0	1.0	1.0
	S	72	75.0	75.0	76.0
	SS	23	24.0	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	18	18.8	18.8	18.8
	S	74	77.1	77.1	95.8
	SS	4	4.2	4.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.1	3.1	3.1
	KS	40	41.7	41.7	44.8
	S	49	51.0	51.0	95.8
	SS	4	4.2	4.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	24	25.0	25.0	26.0
	S	68	70.8	70.8	96.9
	SS	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	61	63.5	63.5	63.5
	SS	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**X12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	16	16.7	16.7	16.7
	S	71	74.0	74.0	90.6
	SS	9	9.4	9.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



### Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
N	Valid	96	96	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

### Statistics

		Y8	Y9	Y10
N	Valid	96	96	96
	Missing	0	0	0

### Frequency Table

#### Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	10	10.4	10.4	10.4
	S	70	72.9	72.9	83.3
	SS	16	16.7	16.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.0	1.0	1.0
	S	77	80.2	80.2	81.3
	SS	18	18.8	18.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.1	3.1	3.1
	S	83	86.5	86.5	89.6
	SS	10	10.4	10.4	100.0

Total	96	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

#### Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	10	10.4	10.4	10.4
	S	81	84.4	84.4	94.8
	SS	5	5.2	5.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	2.1	2.1	2.1
	S	86	89.6	89.6	91.7
	SS	8	8.3	8.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.0	1.0	1.0
	S	59	61.5	61.5	62.5
	SS	36	37.5	37.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

#### Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	53	55.2	55.2	55.2
	S	37	38.5	38.5	93.8
	SS	6	6.3	6.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Y8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	39	40.6	40.6	41.7
	S	50	52.1	52.1	93.8
	SS	6	6.3	6.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Y9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	9	9.4	9.4	9.4
	S	79	82.3	82.3	91.7
	SS	8	8.3	8.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Y10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	17	17.7	17.7	17.7
	S	73	76.0	76.0	93.8
	SS	6	6.3	6.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

## Uji Validitas

Correlations														
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.593*	.598**	.494**	.135	.435**	.203*	.429**	.282**	.294**	.105	.193	.696**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.191	.000	.047	.000	.005	.004	.309	.059	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.593*	1	.469**	.160	.240*	.309**	.398**	.297**	.216*	.354**	.141	.196	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.119	.018	.002	.000	.003	.034	.000	.172	.056	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.598*	.469*	1	.556**	.222*	.344**	.284**	.356**	.202*	.420**	.262**	.357**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.030	.001	.005	.000	.049	.000	.010	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.494*	.160	.556**	1	.265**	.510**	.189	.448**	.468**	.292**	.137	.393**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.119	.000		.009	.000	.064	.000	.000	.004	.182	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.135	.240*	.222*	.265**	1	.374**	.284**	.233*	.201*	.072	-.019	.168	.413**
	Sig. (2-tailed)	.191	.018	.030	.009		.000	.005	.023	.049	.487	.856	.101	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.6	Pearson Correlation	.435*	.309*	.344**	.510**	.374**	1	.182	.420**	.565**	.350**	-.054	.124	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000	.000		.075	.000	.000	.000	.604	.229	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.7	Pearson Correlation	.203*	.398*	.284**	.189	.284**	.182	1	.062	.248*	.149	.437**	.306**	.519**
	Sig. (2-tailed)	.047	.000	.005	.064	.005	.075		.548	.015	.148	.000	.002	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.8	Pearson Correlation	.429*	.297*	.356**	.448**	.233*	.420**	.062	1	.433**	.162	.005	.180	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.023	.000	.548		.000	.116	.962	.079	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.9	Pearson Correlation	.282*	.216*	.202*	.468**	.201*	.565**	.248*	.433**	1	.418**	-.162	.064	.595**
	Sig. (2-tailed)	.005	.034	.049	.000	.049	.000	.015	.000		.000	.115	.537	.000

	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.10	Pearson Correlation	.294*	.354*	.420**	.292**	.072	.350**	.149	.162	.418**	1	-.110	.053	.519**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.004	.487	.000	.148	.116	.000		.287	.608	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.11	Pearson Correlation	.105	.141	.262**	.137	-.019	-.054	.437**	.005	-.162	-.110	1	.366**	.293**
	Sig. (2-tailed)	.309	.172	.010	.182	.856	.604	.000	.962	.115	.287		.000	.004
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.12	Pearson Correlation	.193	.196	.357**	.393**	.168	.124	.306**	.180	.064	.053	.366**	1	.491**
	Sig. (2-tailed)	.059	.056	.000	.000	.101	.229	.002	.079	.537	.608	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTALX1	Pearson Correlation	.696*	.618*	.746**	.740**	.413**	.661**	.519**	.583**	.595**	.519**	.293**	.491**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.491**	.311**	.582**	.103	-.128	.426**	.236*	.195	.156	.589**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.316	.214	.000	.021	.057	.128	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	.491**	1	.337**	.318**	.156	.092	.347**	.174	.132	.051	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.002	.129	.375	.001	.089	.200	.623	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	.311**	.337**	1	.322**	.234*	.313**	.397**	.026	.211*	.231*	.547**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001		.001	.022	.002	.000	.802	.039	.024	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y4	Pearson Correlation	.582**	.318**	.322**	1	.110	-.274**	.328**	.397**	.186	.136	.528**

	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001		.285	.007	.001	.000	.069	.188	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y5	Pearson Correlation	.103	.156	.234*	.110	1	.184	.158	.224*	.239*	.117	.387**
	Sig. (2-tailed)	.316	.129	.022	.285		.073	.125	.028	.019	.258	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y6	Pearson Correlation	-.128	.092	.313**	-.274**	.184	1	.072	-.042	.166	.088	.248*
	Sig. (2-tailed)	.214	.375	.002	.007	.073		.484	.686	.106	.396	.015
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y7	Pearson Correlation	.426**	.347**	.397**	.328**	.158	.072	1	.605**	.546**	.522**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.001	.125	.484		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y8	Pearson Correlation	.236*	.174	.026	.397**	.224*	-.042	.605**	1	.550**	.570**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.021	.089	.802	.000	.028	.686	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y9	Pearson Correlation	.195	.132	.211*	.186	.239*	.166	.546**	.550**	1	.670**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.057	.200	.039	.069	.019	.106	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y10	Pearson Correlation	.156	.051	.231*	.136	.117	.088	.522**	.570**	.670**	1	.648**
	Sig. (2-tailed)	.128	.623	.024	.188	.258	.396	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOT ALY	Pearson Correlation	.589**	.520**	.547**	.528**	.387**	.248*	.810**	.703**	.695**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

## UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.818	12

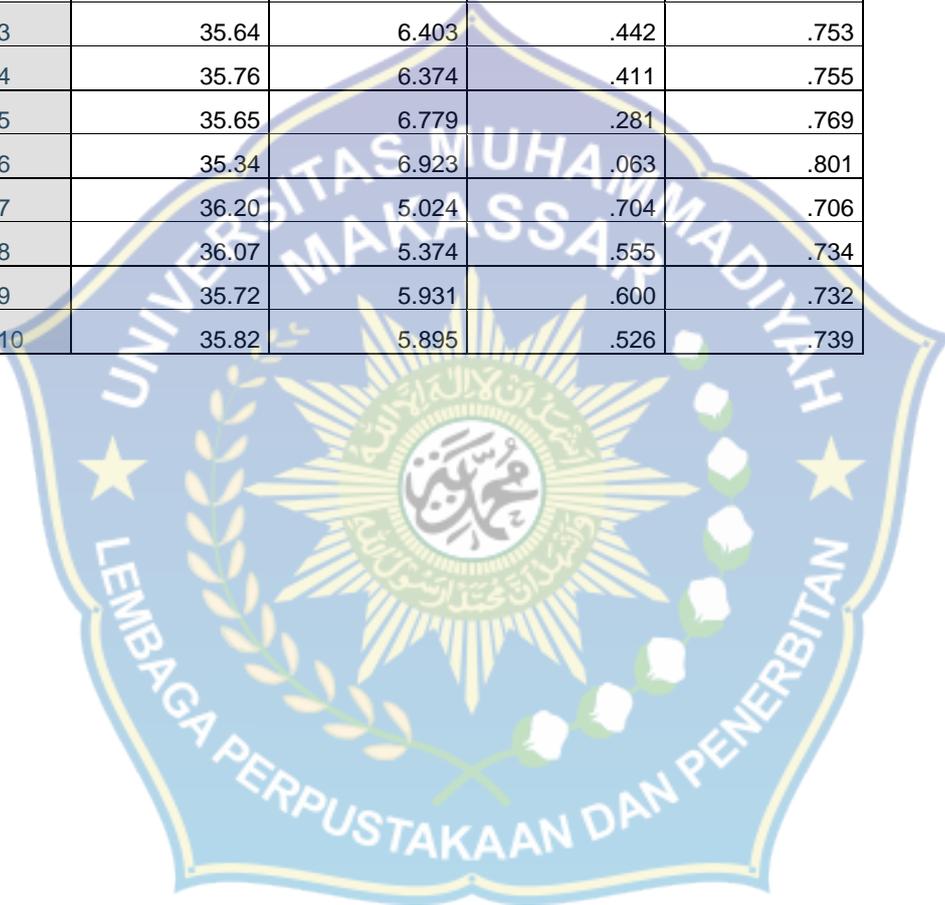
<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	43.50	10.421	.614	.792
X1.2	43.47	10.631	.519	.800
X1.3	43.72	9.846	.659	.786
X1.4	44.09	9.581	.637	.787
X1.5	43.63	11.732	.332	.815
X1.6	43.89	10.587	.575	.796
X1.7	43.49	11.137	.418	.809
X1.8	43.86	10.897	.488	.803
X1.9	44.16	10.323	.461	.807
X1.10	43.96	10.946	.400	.810
X1.11	43.35	11.810	.162	.829
X1.12	43.79	11.072	.371	.813

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.771	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	35.65	5.957	.441	.751
Y2	35.53	6.357	.397	.757
Y3	35.64	6.403	.442	.753
Y4	35.76	6.374	.411	.755
Y5	35.65	6.779	.281	.769
Y6	35.34	6.923	.063	.801
Y7	36.20	5.024	.704	.706
Y8	36.07	5.374	.555	.734
Y9	35.72	5.931	.600	.732
Y10	35.82	5.895	.526	.739



## UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTALX1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTALLY (Kepuasan)

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586 <sup>a</sup>	.343	.336	2.208

a. Predictors: (Constant), TOTALX1 (Kualitas)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	239.549	1	239.549	49.135	.000 <sup>b</sup>
	Residual	458.284	94	4.875		
	Total	697.833	95			

a. Dependent Variable: TOTALY (Kepuasan)

b. Predictors: (Constant), TOTALX1 (Kualitas)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.347	3.056		6.004	.000
	TOTALX1	.448	.064	.586	7.010	.000

a. Dependent Variable: TOTALY (Kepuasan)

## RIWAYAT HIDUP



**AHRY ANA**, Lahir pada tanggal 3 Januari 1998 di Parappa Kelurahan Bontobangun Kecamatan Bontoharu Kabupaten Kepulauan Selayar. Anak dari pasangan Bapak Ahmad dan Ibu Andi Kartini, merupakan anak kedua dari empat bersaudara. Penulis pertama kali memulai memasuki dunia pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2004 di SD Benteng 1 Selayar. Pada Tahun 2009 penulis kemudian melanjutkan studinya pada SMP Negeri 1 Selayar, dan tamat pada tahun 2012, kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan studinya di SMA Negeri 1 Selayar dan tamat pada tahun 2015. Kemudian pada bulan Agustus tahun 2015 penulis tercatat sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen jenjang studi Strata Satu (S1), selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar penulis tercatat sebagai anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen dan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM).