

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN
SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (SI)
Pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH
RAMUNA
NPM : 20.22.267**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : RAMUNA
NPM : 2022267
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

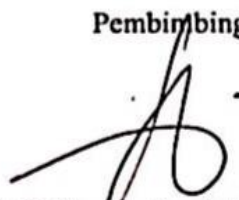
Amuntai, Oktober 2025

Pembimbing I



Siti Raudah, S.Sos., M.AP
NUPTK 5733766667230302

Pembimbing II



M. Ridha Anshari, S.Sos., M.AP
NUPTK 1539772673130273



Mengetahui
Ketua Prodi Administrasi Publik,

Amrullah Baihaqi, S.Sos., M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun proposal skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA."**

Proposal ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Terwujudnya Proposal Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenaga, ide, maupun pemikiran.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos,M.AP.,CIQaR, CIQnR., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
3. Ibu Siti Raudah, S.Sos, M.AP., CHCM, CELM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak M. Ridha Anshari, S.Sos, M.AP. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Yandra, S. Pd selaku Lurah Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
7. Seluruh pegawai serta semua pihak yang ada di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, 03 September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
B. Tinjauan Teoritis	11
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	30
B. Pendekatan Penelitian	30
C. Tipe Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel.....	30
E. Definisi Operasional variabel	32
F. Instrumen Penelitian	35
G. Teknik Pengumpulan Data.....	37
H. Teknik Penentuan Skor	38
I. Uji Validasi dan Reliabilitas	38
J. Teknik Analisis Data	39
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelayanan Kelurahan Sungai Malang	3
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Tahun 2024 dan 2025	4
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	35
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	28
------------	--------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan juga menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Ini mencakup berbagai bentuk aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan

penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kelurahan. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Kelurahan berfungsi melaksanakan kegiatan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan publik, serta menjaga ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kelurahan. Selain itu, kelurahan juga bertugas memelihara sarana dan prasana serta fasilitas pelayanan umum, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan camat.

Mengacu pada Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kelurahan Sungai Malang merupakan bagian dari perangkat daerah yang berkedudukan di wilayah Kecamatan Amuntai Tengah. Kelurahan Sungai Malang dipimpin oleh lurah, yang merupakan pelaksana teknis pemerintahan di tingkat kelurahan dan bertanggung jawab kepada Camat Amuntai Tengah. Lurah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh perangkat kelurahan, yang terdiri dari Sekretaris Kelurahan serta beberapa Kepala Kasi yang membidangi urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Kantor Kelurahan Sungai Malang sebagai salah satu instansi pemerintah di daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di wilayah Kelurahan Sungai

Malang. Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Sungai Malang antara lain:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan.
2. Pelayanan Surat-Menyurat/Keterangan.
3. Pelayanan Administrasi Pertanahan.
4. Pelayanan Sosial dan Kemasyarakatan.
5. Pelayanan Legalisasi.

Kelurahan Sungai Malang menetapkan jadwal pelayanan yang disesuaikan dengan jam kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Penetapan jadwal pelayanan ini bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui waktu yang tepat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Jadwal pelayanan tersebut ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Table 1.1
Jadwal Pelayanan Kelurahan Sungai Malang

No	Hari	Jam Kerja	Istirahat
1	Senin-Kamis	08.00-16.30	12.00-14.00
2	Jum'at	08.00-11.00	-

Secara umum, kondisi Kantor Kelurahan Sungai Malang cukup memadai untuk mendukung pelayanan, dengan ruang pelayanan, meja pelayanan, serta area tunggu bagi masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka seperti lambannya proses pelayanan terutama pada pengurusan administrasi surat menyurat, serta kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya efektif dan efisien, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Table 1.2
Jumlah Kunjungan Tahun 2024&2025

No	Bulan	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	Januari-Desember	2024	71
2	Januari-Agustus	2025	291
Jumlah			362

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan masyarakat pada tahun 2024 dan 2025 terlihat adanya perbedaan yang cukup signifikan. Pada tahun 2024, total kunjungan dari bulan Januari hingga Agustus hanya mencapai 71 kunjungan, dengan angka tertinggi terjadi pada bulan Januari sebanyak 41 kunjungan dan terendah pada bulan Mei dengan hanya 1 kunjungan. Namun, pada tahun 2025 terjadi lonjakan kunjungan yang sangat besar, yaitu mencapai 291 kunjungan. Peningkatan tertinggi terlihat pada bulan Februari dengan 73 kunjungan, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan Januari dengan 17 kunjungan. Perbedaan jumlah kunjungan antara tahun 2024 dan 2025 tersebut menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor tertentu yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk datang dan memanfaatkan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Malang.

Pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu yang memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang dan puas yang timbul dari masyarakat sebagai akibat dari perbandingan antara harapan mereka dengan kinerja pelayanan yang mereka

terima. Apabila pelayanan administrasi dinilai responsif, cepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan, maka masyarakat cenderung memiliki persepsi positif. Sebaliknya, jika pelayanan dinilai lambat, kurang ramah, atau berbelit-belit, maka masyarakat enggan untuk memanfaatkan pelayanan yang tersedia sehingga tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi menurun.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lihat dalam pelayanan administrasi ditemukan beberapa masalah dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu:

1. Ketidaksesuaian pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti pelayanan administrasi dalam pembuatan surat pengantar nikah, dalam SOP waktu penyelesaian pengantar nikah seharusnya 1 hari setelah berkas dinyatakan lengkap, namun pada kenyataanya surat tersebut 2 hari baru selesai, hal ini disebabkan keterbatasan sumber daya dan proses verifikasi yang kurang efisien mengakibatkan proses tersebut memerlukan waktu yang lebih lama.
2. Kurangnya informasi mengenai persyaratan administrasi, dari pihak Kelurahan belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dibawa saat mengurus surat-menyerurat, seperti saat masyarakat ingin membuat surat keterangan hilang KTP tetapi tidak membawa persyaratan Kartu Keluarga.
3. Fasilitas pelayanan administrasi yang belum memadai, khususnya komputer pelayanan yang sering mengalami kendala teknis, kendala tersebut seperti saat ingin menginput data surat-menyerurat menjadi lambat karena spesifikasi

kinerja komputer yang rendah serta gangguan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan dalam proses input data dan percetakan dokumen.

Berdasarkan dari beberapa permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini agar penelitian bisa lebih spesifik dan fokus terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55) yang terdiri dari:

- a. Ketepatan Waktu Pelayanan.
- b. Akurasi Pelayanan.
- c. Kesopanan dan Keramahan.
- d. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.
- e. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan.
- f. Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya.

Sedangkan untuk teori Kepuasan Masyarakat menurut Hawkins dan Lonney dalam Candrianto (2021:60), yaitu:

- a. Kesesuaian Harapan.

- b. Minat Berkunjung Kembali.
- c. Kesiediaan Merekomendasikan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini merupakan upaya pengembangan disiplin ilmu administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik, selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan dan tolak ukur pelayanan yang seharusnya diberikan dan memberikan gambaran tentang pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Ana Mayasari, 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan tipe asosiatif sebab akibat serta menjelaskan secara sistematis. Teknis analisa menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil analisa bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Dengan besarnya t_{tabel} ($7,542 > 1,998$) dan signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas pelayanan seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan sebagainya.
2. Putri Tri Indah Sari, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk) Universitas Brawijaya, Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang baik dan berkualitas sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Nganjuk. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan jenis explanato research. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pengunjung Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk yang ditentukan dengan menggunakan metode random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket dan studi dokumentasi. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS for Windows. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Nganjuk. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai thitung sebesar 6,958 lebih besar dari ttabel sebesar 1,66055 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2022:152), adalah:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
- 2) Kecocokan untuk pemakaian.
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
- 4) Bebas dari kerusakan.
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Hardiyansyah (2018:188), menyatakan “Kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk, barang atau jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan”.

Menurut Garvin dalam Indrasari (2019:54), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan, kualitas merupakan suatu ukuran atau tingkat baik buruknya suatu produk, barang, atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan. Kualitas bersifat relatif dan dinamis, karena selalu menyesuaikan dengan tuntutan, selera, dan perubahan kebutuhan masyarakat. Kualitas yang baik tercermin dari kemampuan suatu produk atau pelayanan untuk memenuhi persyaratan, bebas dari kesalahan, memberikan kepuasan, serta dilakukan dengan benar sejak awal. Dengan demikian, kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, sumber daya manusia, dan lingkungan yang mendukung tercapainya standar pelayanan yang diharapkan.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono dalam Indrasari (2019:57) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada

pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan kegiatan publik, karena melalui pelayanan hubungan antara pemerintah dapat terjalin secara langsung. Menurut Rachman (2021:6), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan.

Menurut Moenir dalam Rachman (2021:6) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak pihak yang mendapatkan layanan.

Menurut Marwiyah (2023:42), pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan

bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Inu Kencana dalam Marwiyah (2023:45) mengatakan bahwa *“customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired”*, yang artinya yaitu rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Delly dalam Marwiyah (2023:46) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para aparatur (pegawai) haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik. Bila dimata masyarakat kesan muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari kewajiban sebagai abdi negara.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa disamping manajemen kualitas jasa pelayanan publik yang harus

diperbaiki, disisi lain juga para pihak pemberi pelayanan utamanya pelayanan di sektor publik, harus memahami prinsip-prinsip pelayanan publik, memahami arti dan pentingnya menjalankan administrasi secara efektif, efisien, rasional, berkeadilan, dan mensejahterakan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasakan manfaat langsung dari pelayanan, sehingga pelayanan yang baik dan pelayanan prima dapat terwujud yang tentunya dimulai dari sistem atau manajemennya.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik 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 di sediakan oleh pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2022:148), adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Hayat dalam Rachman (2021:11), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Hardiyansyah (2018:16), menyatakan bahwa “Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pada penerima pelayanan”.

Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta

pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik

dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi dalam Indrasari (2019:62) menurut *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik adalah suatu konsep yang menyangkut kemampuan pemerintah atau lembaga publik untuk memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien,

transparan, akuntabel, dan responsif. Sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik banyak dibicarakan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang mengukur keberhasilan otonomi daerah. Jika pelayanan publik pemerintahan daerah baik atau berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Selain kebutuhan pemerintah untuk menambah kualitas beragam pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, permasalahan kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi akibat peralihan paradigma administrasi, termasuk yang terjadi dalam skala global di semua sektor kehidupan.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik, serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan agar masyarakat merasa terlayani dengan baik oleh pemerintah dan lembaga publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti melakukan reformasi birokrasi, memberikan pelatihan kepada pegawai publik, menggunakan teknologi informasi, melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi. Disamping itu peningkatan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip dan standar serta pola penyelenggaraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sinambela dkk (2019:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah.
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai kondisi dan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Kasmir dalam Harabani Pasolong (2022:151), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Jika semua kriteria terpenuhi maka dapat dipastikan pelayanan oleh suatu organisasi terutama pemerintah akan memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna

layanan. Sehingga hakikat pelayanan yang sebenarnya akan berlangsung secara berkelanjutan. Dengan pelayanan prima yang diberikan akan memberikan pelayanan yang berkualitas serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai lembaga publik berupaya memenuhi dan melindungi kepentingan masyarakat atas layanan publik atau layanan yang berorientasi pada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan dapat menciptakan dan memupuk kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan publik sebenarnya menunjukkan semangat utama penyelenggaraan administrasi publik dalam kaitannya dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat. Dengan demikian layanan akan dirasakan masyarakat tidak hanya berorientasi pada keuntungan namun lebih berorientasi pada sosial, yaitu pemberdayaan masyarakat itu sendiri. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih berkualitas.

6. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses

pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Menurut Winengan (2021:47), standar pelayanan merupakan referensi operasional standar prosedur yang dibuat untuk kebutuhan kesopanan seorang karyawan sebagai bentuk standar untuk perilaku karyawan. Standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Atau dengan kata lain, standar pelayanan publik ini merupakan petunjuk dan referensi operasional dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaannya dapat dijadikan sebagai instrumen bagi pemberi maupun penerima pelayanan dalam rangka saling memantau dalam suatu pelaksanaan pelayanan publik.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan.
- 2) Waktu Penyelesaian.

- 3) Biaya Pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan.
- 5) Sarana dan Prasarana.
- 6) Kompetensi petugas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang- Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Prosedur pelayanan.
- d. Waktu Penyelesaian.
- e. Biaya Pelayanan.
- f. Produk Pelayanan.
- g. Sarana dan Prasarana.
- h. Kompetensi petugas pelayanan.
- i. Pengawasan intern.
- j. Pengawasan extern.
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.
- l. Jaminan pelayanan.

7. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55) yang terdiri dari:

- a. Ketepatan Waktu Pelayanan, yang meliputi:
 - 1) Waktu tunggu pelayanan.
 - 2) Waktu proses pelayanan.
- b. Akurasi Pelayanan, yang meliputi:
 - 1) Bebas dari kesalahan
 - 2) Informasi pelayanan
- c. Kesopanan dan Keramahan, yang meliputi:
 - 1) Respon pegawai dalam melayani masyarakat.
 - 2) Keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, yang meliputi:
 - 1) Akses dalam pelayanan.
 - 2) Jaminan dan kejelasan biaya.
- e. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan, yang meliputi:
 - 1) Ruang Pelayanan.
 - 2) Fasilitas lainnya.
- f. Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya.
 - 1) Ruangan yang be AC.
 - 2) Ruang Baca.

8. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata puas atau merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan,

maka konsumen akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas, harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Sementara menurut Kotler dalam Rifa'i (2023:50), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan konsumen total bukanlah hal yang mudah, karena kepuasan konsumen total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu.

Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapannya, pelanggan yang sangat puas atau senang. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seperti senang atau kecewaan seseorang terhadap suatu produk yang ditawarkan dengan ekspektasi yang diharapkan.

9. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Harbani Pasolong (2022:122-123) Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal memberikan pelayanan, maka ada beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan publik. Adapun faktor-faktor tersebut yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan seperti barang, jasa, dan administratif berpengaruh terhadap kepuasan publik, bila hasil evaluasi mereka menunjukkan kualitas yang diharapkan.
- 2) Kuantitas yaitu jumlah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan atau diinginkan masyarakat akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 3) Perilaku pemberi pelayanan yaitu jika pemberi pelayanan menunjukan perilaku yang sopan dan santun akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- 4) Biaya pelayanan yaitu jika masyarakat menerima layanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dengan layanan yang diterima akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 5) Keadilan pelayanan yaitu jika masyarakat menerima pelayanan diperlakukan adil atau tidak diskriminatif akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 6) Keamanan dan kenyamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, jika pada saat masyarakat diberikan pelayanan menemukan keamanan dan nyaman.

10. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator Kepuasan Masyarakat menurut Hawkins dan Lonney dalam Candrianto (2021:60), yaitu:

- a. Kesesuaian Harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

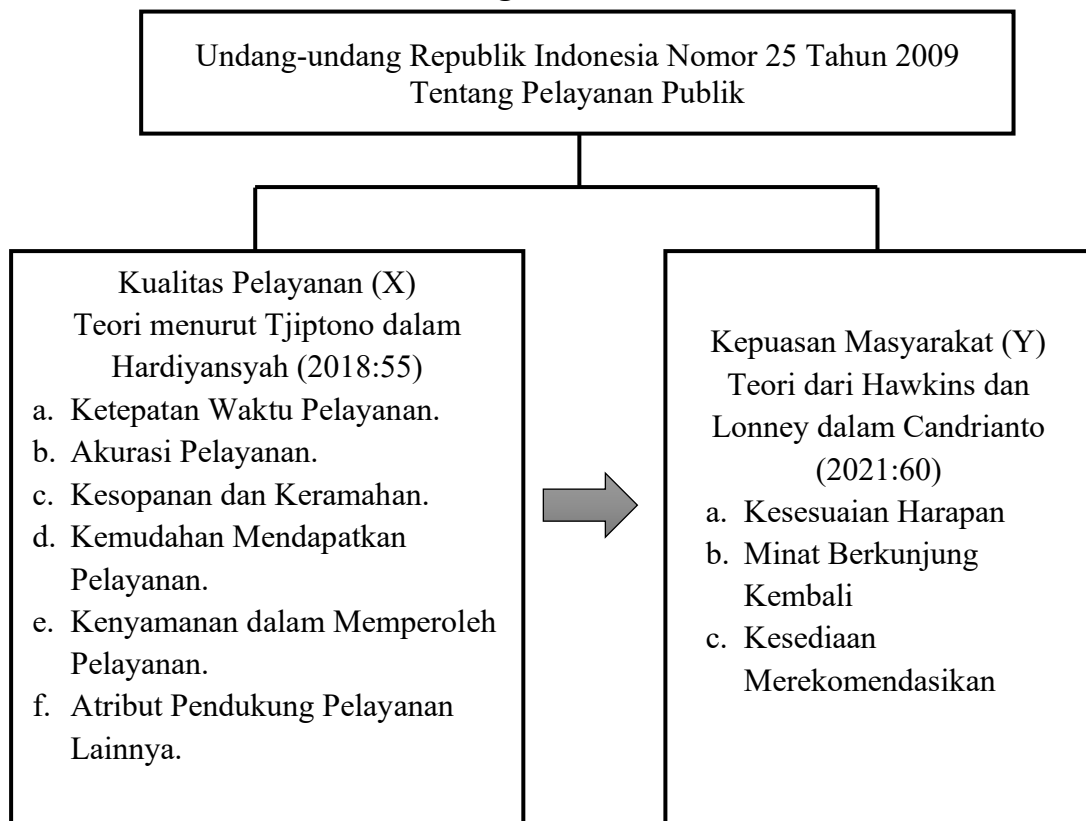
- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan,
 - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat Berkunjung Kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Kesediaan Merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah rencana atau model yang digunakan peneliti untuk memahami bagaimana berbagai faktor saling berhubungan dalam sebuah penelitian. Ini membantu mengarahkan penelitian, merumuskan pertanyaan atau hipotesis, dan menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Kerangka pemikiran penting karena memberikan struktur dan panduan dalam memahami hasil penelitian.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum dari fakta-fakta empiris yang didapat dari pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris.

Atas dasar masalah dan tujuan pembahasan dalam skripsi ini, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

Ha = Kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ho = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Kantor Kelurahan Sungai Malang yang beralamat di Jalan Empu Mandastana RT. 06 Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara Kode Pos 71418.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif kuantitatif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat sebagai responden yang berisi pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2022:130) tentang populasi, Corper, Donald, R; Schindler, Pamela S; 2003 menyatakan bahwa "*Population is the total*

collection of element about which we wish to make some inference...A population element is the subject on which the measurement is being taken. It is the unit of study". Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Jadi Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat/pengunjung Kantor Kelurahan Sungai Malang yang telah mendapatkan pelayanan serta pegawai yang ada pada Kantor Kelurahan Sungai Malang. Adapun jumlah kunjungan di Kantor Kelurahan Sungai Malang tahun 2024 dan 2025 pada bulan januari sampai agustus adalah 362 kunjungan, serta pegawai Kelurahan Sungai Malang berjumlah 20 orang. Jadi, total keseluruhan populasi pada Kantor Kelurahan Sungai Malang adalah 382 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2022:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Probability Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Namun, peneliti menggunakan Simple Random Sampling, dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari

populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dengan menggunakan rumus *Slovin*.

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat diterima atau diinginkan adalah dengan *margin of error* maksimal sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = \frac{382}{1 + 382(0,1)^2}$$

$$n = \frac{382}{1 + 382(0,01)}$$

$$n = \frac{382}{1 + 3,82}$$

$$n = \frac{382}{4,82}$$

$$n = 79,25$$

Jadi sampel yang digunakan adalah 79 orang pengunjung Kantor Kelurahan Sungai Malang.

E. Definisi Operasional variabel

Desain operasional penelitian adalah suatu cara yang spesifik untuk mengamati dan mengukur variabel penelitian. Definisi operasional dalam variabel penelitian memberikan petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus

diamati dan diukur untuk menguji kesempurnaan variabel atau konsep yang diteliti.

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang akan mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen di dalam penelitian ini yakni teori untuk Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55) yang terdiri dari:

- a. Ketepatan Waktu Pelayanan, yang meliputi: waktu tunggu pelayanan dan waktu proses pelayanan.
- b. Akurasi Pelayanan, yang meliputi: bebas dari kesalahan dan informasi pelayanan.
- c. Kesopanan dan Keramahan, yang meliputi: respon pegawai dalam melayani masyarakat dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, yang meliputi: akses dalam pelayanan dan jaminan serta kejelasan biaya.
- e. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan, yang meliputi: ruang pelayanan dan asilitas lainnya.
- f. Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya yang meliputi ruangan yang be AC dan ruang baca.

2. Variabel Terikat (Depeden)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang akan dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini mencakup pada kepuasan masyarakat teori menurut Hawkins dan Lonney dalam Candrianto (2021:60), yaitu:

- a. Kesesuaian Harapan, yaitu merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, yang meliputi:
 - 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat Berkunjung Kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, yang meliputi:
 - 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Kesediaan Merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga, yang meliputi:
 - 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiyono (2022:166) Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Adapun indikator instrument penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Indikator Penelitian

Variabel (1)	Instrumen (2)	Indikator (3)
Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55)	Ketepatan Waktu Pelayanan	a. Waktu tunggu pelayanan b. Waktu proses pelayanan.
	Akurasi Pelayanan	a. Bebas dari kesalahan b. Informasi pelayanan
	Kesopanan dan Keramahan	a. Respon pegawai dalam melayani masyarakat. b. Keramahan dalam memberikan pelayanan.

	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	a. Akses dalam pelayanan. b. Jaminan dan kejelasan biaya.
	Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan	a. Ruangan Pelayanan b. Fasilitas lainnya.
	Atribut Pendukung Pelayanan	a. Ruangan yang be AC. b. Ruang Baca.
	Kesesuaian Harapan	a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
Kepuasan Masyarakat (Y) Menurut Teori Hawkins dan Lonney dalam Candrianto (2021:60),	Minat Berkunjung kembali	a. Berminat untuk berkunjung kembali karena kualitas pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan. b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk. c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
	Kesediaan Merekomendasikan	a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan. b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai dan manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Jadi penulis menggunakan teknik penelitian dengan mengumpulkan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Adapun pada penelitian ini penulis menggunakan angket tertutup yaitu angket yang telah disediakan pilihan jawabannya sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang telah disediakan.

2. Observasi

Observasi pada penelitian ini adalah observasi langsung atau mengamati secara langsung, yakni observasi yang dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Sungai Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi dalam bentuk dokumen (seperti tulisan, gambar, video, atau arsip) untuk tujuan penyimpanan, referensi, pelaporan, dan pembuktian. Dokumentasi juga digunakan untuk

memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kelurahan Sungai Malang seperti informasi mengenai profil kantor, visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi.

H. Teknik Penentuan Skor

Menurut Sugiyono (2022:152), teknik penentuan skor dapat menggunakan skala Likert, dimana setiap item pernyataan diberi nilai berdasarkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden, skor tersebut kemudian dijumlahkan untuk menghasilkan skor total yang mencerminkan sikap atau persepsi responden terhadap suatu objek penelitian. Penentuan skala ini didasarkan pada pilihan jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju), yang masing-masing akan diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.2
Alternatif Jawaban

NO	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025

I. Uji Validasi dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji Validitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dengan tepat mengukur data. Untuk

mengetahui validitas suatu instrumen (misalnya kuesioner), dilakukan uji korelasi antara skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel dianggap valid jika skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Sugiyono (2017:130) adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Jika alat ukur ini menghasilkan hasil yang sama atau hampir sama saat digunakan dalam kondisi yang serupa di waktu yang berbeda, maka alat tersebut dianggap reliabel. Dengan kata lain, uji reliabilitas membantu kita mengetahui apakah data yang dikumpulkan dari alat tersebut dapat dipercaya dan konsisten.

J. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Dasar

Untuk memastikan alat atau perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan data berfungsi dengan baik, langkah awal yang dilakukan adalah melakukan uji asumsi melalui pre-test. Uji ini dilakukan untuk mengevaluasi alat atau perangkat tersebut, termasuk bentuk dan jenis data yang dikumpulkan. Hasil dari uji asumsi ini akan menjadi dasar untuk melanjutkan ke tahap berikutnya setelah data awal berhasil dikumpulkan.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji apakah terdapat hubungan antara dua variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Pada dasarnya, analisis regresi adalah

studi tentang bagaimana satu variabel dependen (terikat) bergantung pada satu variabel independen (bebas). Tujuannya adalah untuk memperkirakan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai yang diketahui dari variabel independen.

$$\text{Rumus: } Y = a + bX$$

Yaitu :

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (Kepuasan Masyarakat)

X = Variabel Preditor atau Variabel Faktor Penyebab (Kualitas Pelayanan)

a = Kostania

b = Koefisien Regresi (Kemiringan); besaran responden yang ditimbulkan oleh predictor

3. Uji Korelasi

Adalah untuk menguji signifikansi antara dua variabel, menentukan kekuatan hubungan, dan mengetahui kontribusi masing-masing variabel. Analisis korelasi Pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Menurut Soprinto, analisis korelasi adalah metode untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara dua variabel, X dan Y , yang dapat dinyatakan dalam bentuk fungsi linier (atau mendekatinya), dan diukur menggunakan nilai yang disebut koefisien korelasi.

4. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak. Pengujian ini

dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,01. Langkah-langkah melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. Bandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Namun, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Melihat nilai probabilitas signifikansi. Jika nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0,01, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Namun, jika nilai probabilitas signifikan kurang dari atau sama dengan 0,01, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Anonim. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi SI Administrasi Publik*. Amuntai: STIA Amuntai.
- Anonim. 2024. *Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam angka 2024*. Amuntai: Badan Pusat Statistik Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Anonim. 2024. *Profil Kelurahan Sungai Malang 2024*. Amuntai: Kelurahan Sungai Malang.
- Anonim. 2025. *Dokumen Analisis Jabatan Pegawai Kelurahan Sungai Malang*. Hulu Sungai Utara: Kelurahan Sungai Malang (tidak diterbitkan).
- Anonim. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan: Suatu Pengantar*. Batu: Literasi Nusantara.
- Gaspersz, Vincent. 2019. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Inu Kencana Syafie. 2015. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marwiyah, Siti. 2023. *Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. Probolinggo: CV. Mitra Ilmu.
- Mayasari, Ana. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi & Syariah* Vol. 3, No. 2, hlm 36-44.
- Pasolong, Harbani. 2022. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Tahta Media Group.
- Rifa'i, Khamdan. 2023. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press.

- Sari, Tri Indah. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk)*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sinambela, Lijan Poltak. et al. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuning, Sri. 2021. *Dasar-Dasar Statistik*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Winengan. 2021. *Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintahan dan Masyarakat*. Mataram: Sanabil.