

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN
KOTA SAMARINDA**



OLEH :

MELISA TRIANI
NPM: 1863201022

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN
KOTA SAMARINDA**



OLEH :

MELISA TRIANI
NPM: 1863201022

Skripsi Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda
Nama : Melisa Triani
NPM : 1863201022
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 21 Agustus 2025

Menyetujui

Pembimbing I


Drs. Said Zulkifli, M.Si
NIDN. 1109075801

Pembimbing II


Arbainah Saidi, S.Sos. M.Si
NIDN. 1130087602

Mengetahui

Dekan


Dr. H. Abdul Rofik, SP., M.P
NIK. 1986.65.012

Penguji :

1. Drs. Said Zulkifli, M.Si

1.

2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si

2.

3. Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si

3.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melisa Triani

NPM : 1863201022

Judul Skripsi :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan programing yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 21 Agustus 2025



Melisa Triani
buat pernyataan,

Melisa Triani
NPM. 1863201022

RINGKASAN

MELISA TRIANI, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda, di bawah bimbingan, Drs. Said Zulkifli, M.Si selaku pembimbing I, Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II dan Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si selaku dosen penguji, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan publik sebagai indikator kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, khususnya di tingkat kelurahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Permasalahan yang ditemukan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan antara lain kapasitas ruang tunggu yang terbatas, keterbatasan area parkir, serta kurangnya pembaruan informasi layanan. Hal ini memunculkan pertanyaan sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan membuktikan kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan. Variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui indikator keandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan masyarakat yang diukur melalui persyaratan pelayanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, jenis pelayanan, kompetensi, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Sampel ditetapkan sebanyak 30 responden melalui teknik accidental sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan rumus Koefisien Korelasi Rank Spearman (r_s).

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai r_s hitung (r_s) = 0,815 lebih besar jika dibandingkan dengan r_s tabel 0,306 ($0,815 > 0,306$) pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis *null* (H_0) ditolak. Artinya, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

RIWAYAT HIDUP



MELISA TRIANI. Lahir di Berambai pada tanggal 16 Januari 2000 merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, Ayah bernama Cati dan Ibu bernama Afrida. Jenjang pendidikan yang ditempuh pada tahun 2005 di Sekolah Dasar di SD 003 Kembang Janggut hingga tahun 2012. Lalu melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 03 Kembang Janggut hingga tahun 2015, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Kota Bangun.

Pada tahun 2018 peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dan diterima di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik .

Pada bulan Agustus 2021 melaksanakan kuliah kerja nyata (KKN) Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Gunung Lingai RT.01. setelah menyelesaikan KKN peneliti melanjutkan pada tahap penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda” yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda*.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.pd., M.T. selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik, SP., M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
3. Bapak Ahmad Yani S.Sos.,M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda beserta staf yang telah banyak membantu pelayanan administrasi perkuliahan.
4. Bapak Drs. Said Zulkifli, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si, selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, petunjuk serta pengarahan yang sangat bermanfaat dan berharga sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Drs. H. M. Z.Arifin, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran.

6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan kepada peneliti.
7. Bapak Deddy Wahyudi. SP, selaku Lurah Sempaja Selatan bapak Onny Octavian.SE selaku sekretaris lurah dan seluruh Pegawai Kelurahan Sempaja Selatan yang telah membantu dan mendukung proses penelitian.
8. Orang tua saya tercinta Bapak Cati dan Ibu Afrida beserta saudara saya Lukas Effendi, Anis Anggraini dan Rafael Regha.
9. Terima kasih kepada teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu yang telah berperan memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu masukan dan saran yang bersifat positif dan konstruktif sangat diharapkan.

Samarinda, 21 Agustus 2025

Melisa Triani
NPM. 1863201022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
RINGKASAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TEORI DAN KONSEP	8
A. Teori dan Konsep	8
1. Pelayanan.....	10
2. Pelayanan Publik.....	11
3. Kualitas Pelayanan	13
3. Kepuasan Masyarakat.....	14
a. Kepuasan	14
b. Kepuasan Masyarakat.....	14
c. Survei Kepuasan Masyarakat.....	15

B. Penelitian Hipotesis	17
a. Hipotesis alternatif (H_a).....	18
b. Hipotesis <i>null</i> (H_0).....	18
C. Definisi Konsepsional.....	18
a. Kualitas Pelayanan	19
b. Kepuasan Masyarakat.....	20
D. Definisi Operasional	20
a. Variabel Independen (X)	21
b. Variabel dependen (Y)	21
E. Jenis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jadwal Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel.....	25
a. Populasi	26
b. Sampel	26
C. Teknik pengambilan Sampel.....	27
D. Alat Pengukur Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
B. Sejarah Kelurahan Sempaja Selatan.....	36
C. Demografi Kelurahan Sempaja Selatan.....	37

D. Visi dan Misi Kantor Kelurahan Sempaja Selatan	39
E. Tugas Pokok Dan Fungsi.....	39
F. Hasil Penelitian	47
G. Data Identitas Responden	48
H. Deskripsi Jawaban Responden.....	51
I. Analisis Data	65
J. Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Tabel 3.1 Instrumen Jadwal Penelitian	25
2.	Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	37
3.	Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia	37
4.	Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	38
5.	Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
6.	Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
7.	Tabel 4.6 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	49
8.	Tabel 4.7 Karakteristik Responden Menurut Status Pendidikan	49
9.	Tabel 4.8 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	50
10.	Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Keandalan	51
11.	Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Keandalan	52
12.	Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Pembuktian secara nyata	53
13.	Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Pembuktian secara nyata	53
14.	Tabel 4. 13 Jawaban Responden Mengenai Cepat tanggap	54
15.	Tabel 4.14 Jawaban Responden Mengenai Cepat tanggap	54
16.	Tabel 4.15 Jawaban Responden Mengenai Jaminan kepastian	55
17.	Tabel 4.16 Jawaban Responden Mengenai Jaminan kepastian	56
18.	Tabel 4.17 Jawaban Responden Mengenai Empati	56
19.	Tabel 4.18 Jawaban Responden Mengenai Empati	57
20.	Tabel 4.19 Tabel Rangkuman Skor Variabel Kualitas pelayanan(X).....	57
21.	Tabel 4.20 Jawaban Responden Mengenai Persyaratan pelayanan	59
22.	Tabel 4.21 Jawaban Responden Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	59
23.	Tabel 4.22 Jawaban Responden Mengenai Waktu Penyelesaian	60
24.	Tabel 4.23 Jawaban Responden Mengenai Biaya Atau Tarif	60
25.	Tabel 4.24 Jawaban Responden Mengenai Jenis Pelayanan	61
26.	Tabel 4.25 Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Pelaksana	62
27.	Tabel 4.26 Jawaban Responden Mengenai Perilaku pelaksana	62
28.	Tabel 4.27 Jawaban Responden Mengenai Penanganan Pengaduan	63
29.	Tabel 4.28 Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana.....	64

30. Tabel 4. 29 Rangkuman Skor Variabel Kepuasan Masarakat (Y).....	64
31. Tabel 4.30 Rangkuman Skor Ranking (X) Dan (Y)	66
32. Tabel 4.31 Rangkuman Variabel X	67
33. Tabel 4.32 Rangkuman Variabel Y	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan memberikan hak-hak administratif warga negara. Sebagai bentuk konkret dari kehadiran negara. Pelayanan publik tidak hanya mencerminkan kinerja birokrasi, tetapi juga menjadi tolok ukur kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan, terutama di tingkat pemerintahan terdekat dengan masyarakat, seperti kelurahan.

Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan kemudahan, kejelasan, kenyamanan, dan kepuasan kepada masyarakat. Beberapa indikator umum kualitas pelayanan meliputi ketepatan waktu, kejelasan informasi, sikap ramah dan profesional dari petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, dan sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat ditentukan oleh beberapa aspek pelayanan, seperti ketepatan waktu, keramahan petugas, kejelasan prosedur, serta fasilitas penunjang. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan sesaat, tetapi juga membangun kepercayaan jangka panjang antara masyarakat dan institusi pemerintahan.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, ditegaskan bahwa urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dilaksanakan hingga ke tingkat kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat.

Lebih lanjut, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, yang mengatur bahwa setiap instansi penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan adanya regulasi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di seluruh tingkatan pemerintahan, termasuk kelurahan, dapat berjalan sesuai prinsip kepastian, transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas.

Kota Samarinda sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu wilayah dengan perkembangan demografis dan pembangunan yang cukup pesat. Pertumbuhan jumlah penduduk diikuti dengan meningkatnya

kebutuhan masyarakat akan pelayanan administratif yang cepat, tepat, dan efisien, terutama di tingkat kelurahan. Dalam konteks ini, peran kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan menjadi sangat krusial dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Salah satu kelurahan yang memiliki beban pelayanan tinggi adalah Kelurahan Sempaja Selatan yang terletak di Kecamatan Samarinda Utara. Berdasarkan data monografi Kelurahan Sempaja Selatan tahun 2024 jumlah penduduk mencapai 19.455 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki 10.119 jiwa, dan penduduk perempuan 9,336, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 6,700. Kepadatan penduduk ini menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan di kelurahan ini sangat tinggi. Banyaknya jumlah warga yang membutuhkan pelayanan administrasi setiap harinya menjadi indikator bahwa kualitas pelayanan harus benar-benar diperhatikan.

Dari hasil observasi bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan sudah cukup baik, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki seperti kapasitas dan kenyamanan ruang tunggu, keterbatasan area parkir, serta perbaruan informasi layanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan mengangkat topik penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda”**.

B. Rumusan Masalah

Sebelum mengemukakan masalah yang terjadi, berikut peneliti uraikan definisi menurut para ahli mengenai rumusan masalah. Menurut Sugiyono (2015:35) “Rumusan masalah adalah pertanyaan yang peneliti susun berdasarkan masalah yang harus dicari jawaban melalui pengumpulan data”.

Kemudian menurut Lexy J. Moleong (2021:122) “Masalah penelitian dirumuskan dalam penelitian untuk membatasi studi itu sendiri di samping diperlukan sebagai kriteria inklusi-eksklusi; sifat perumusan masalah sebelum penelitian akhirnya masih tentatif, yang berarti masalah masih dapat berkembang sekaligus disempurnakan sewaktu peneliti sudah berada di lapangan.”.

Lebih lanjut dalam Priyono (2016:51). Pada dasarnya permasalahan dalam penelitian merupakan perumusan masalah ke dalam bentuk yang lebih terfokus. Bagian ini tidak terpisahkan dengan paparan yang terdapat pada latar belakang masalah. Dan Menurut Silalahi (2015:54) “rumusan masalah merupakan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan topik yang selanjutnya akan diuji secara nyata”.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu **Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda?**

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentu memiliki tujuan mengapa diadakannya suatu penelitian. Menurut Husaini Usman (2017:56) “Tujuan penelitian ialah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai.” Selanjutnya menurut Lexy J. Moleong (2021:98) “Tujuan penelitian adalah untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan. Implikasinya, masalah perlu dirumuskan dahulu, barulah tujuan penelitian ditetapkan, bukan sebaliknya.”

Sedangkan Menurut Sugiyono (2017:63), tujuan penelitian adalah "Untuk memperoleh pengertian yang lebih mendalam tentang suatu fenomena atau gejala yang sedang diteliti". Kemudian Nikmatur Ridha, (2017:25) mengemukakan tujuan penelitian merupakan ungkapan sasaran yang akan dicapai dalam suatu penelitian. Tujuan penelitian harus dinyatakan dengan kongkrit, jelas dan ringkas dan dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk memperoleh jawaban dan memecahkan masalah penelitian yang telah ditentukan secara mendalam.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui **Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda?**.

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat kepada penulis maupun kepada orang lain. Menurut Sugiyono (2017:291) “Manfaat penelitian lebih bersifat teoritis, yaitu untuk mengembangkan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah.” Sedangkan Menurut Arikunto (2018:4) "Manfaat penelitian adalah untuk meningkatkan kemampuan analisis dan pemecahan masalah, serta untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan".

Kemudian menurut Lexy J. Moleong (2021:401) “Manfaat penelitian dirumuskan secara singkat dan dengan bahasa yang tepat. Kegunaan penelitian baik bagi dunia ilmu pengetahuan, bidang ilmu itu sendiri dan masyarakat pada umumnya.” Selanjutnya Menurut Arikunto (2018:30), “manfaat penelitian dalam bidang pendidikan sangatlah penting. Penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi metode pembelajaran, mengeksplorasi teknik pengajaran baru, dan meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan”.

Berdasarkan uraian para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian adalah hal-hal yang diharapkan mampu membawa kegunaan yang berarti dalam ilmu pengetahuan sesuai dengan obyek yang diteliti.” Berikut kegunaan teoritis dan praktis dalam penelitian ini :

a. Secara Teoritis

1. Bermanfaat bagi peneliti yaitu sebagai pengalaman menulis dan berpikir secara ilmiah.

2. Bagi peneliti menambah pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda?
3. Diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan.
4. Bagi Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, untuk menambah pengetahuan dan wawasan bacaan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan Mahasiswa Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda pada umumnya.

b. Secara Praktis

1. Bagi peneliti merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Jurusan Administrasi Publik.
2. Bagi Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda, diharapkan digunakan oleh pihak Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda, dalam memperbaiki dan meningkatkan Kualitas Pelayanan.

BAB II

TEORI DAN KONSEP

A. Teori dan Konsep

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai konsep yang berhubungan dengan penelitian ini, peneliti mengutip teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, dengan maksud agar dapat dijadikan sebagai pedoman dan landasan selanjutnya dalam penulisan skripsi ini.

Menurut Arikunto (2018: 67) "Teori adalah suatu rangkaian konsep, definisi, dan proposisi yang sistematis dan logis, untuk menerangkan dan meramalkan fenomena" Kemudian Snelbecker dalam Lexy J. Moleong (2021:57) menjelaskan bahwa "Teori merupakan perangkat proposisi yang berinteraksi secara sintaksi yaitu mengikuti aturan tertentu yang dapat dihubungkan secara logis dengan lainnya dengan data atas dasar yang dapat diamati dan berfungsi sebagai wahana untuk meramalkan dan menjelaskan fenomena yang diamati."

Sedangkan menurut Menurut Deni Darmawan (2021: 12) "Teori adalah suatu kerangka konseptual yang sistematis dan logis, yang terdiri dari konsep, definisi, dan proposisi yang saling terkait, untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol fenomena atau gejala tertentu". Lebih lanjut menurut Sugiyono (2017:85) "Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena."

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa teori adalah kumpulan definisi mengenai variabel dalam suatu penelitian yang menjelaskan dan menggambarkan fenomena yang ada.

Selanjutnya berikut peneliti paparkan mengenai definisi konsep menurut para ahli. Menurut M. Astri Yulidar Abbas (2019:42) menyatakan bahwa “Konsep merupakan sejumlah pengertian atau ciri yang berkaitan dengan berbagai peristiwa, objek, kondisi, dan situasi yang sejenis. Dalam kegiatan penelitian, konsep merupakan dasar bagi pemikiran dan komunikasi, tetapi kita sering mengabaikan kepada pengertian konsep dan masalah-masalah yang dihadapi”. Sedangkan Arikunto (2018:67) menyatakan, "Konsep adalah suatu abstraksi yang mengandung makna tertentu dan dapat dipahami oleh orang lain".

Kemudian menurut Agung Widhi Kurniawan (2016:42) “Konsep merupakan abstraksi yang dibuat secara umum. Konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan cara membuat generalisasi terhadap sesuatu yang khas (unik).” Lebih lanjut menurut Kerlinger (dalam M. Astri Yulidar Abbas, 2019:43) “Konsep merupakan ekspresi dari suatu abstraksi yang terbentuk melalui generalisasi dari pengamatan-pengamatan terhadap fenomena-fenomena”.

Berdasarkan uraian definisi di atas dapat disimpulkan bahwa, konsep adalah prosedur yang digunakan dalam suatu penelitian digunakan oleh peneliti sebagai arahan dalam menyelesaikan penelitian yang dilakukan.

Adapun teori-teori yang relevan dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Kemudian definisi Pelayanan Menurut Wasistiono dalam Lailul Mursyidah (2020:16) yaitu “Merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat”. Selanjutnya menurut Moenir dalam Hurul Aini Dzulqaidah (2024:11) mendefinisikan “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain yang langsung menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan,”.

Lebih lanjut Menurut Moenir yang dikutip oleh Taufiqurokhman (2018 : 76) “Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Kemudian Lukman dalam Lailul Mursyidah (2020:16) mendefinisikan “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses dalam rangkaian kegiatan yang dilakukan secara rutin dan

berkesinambungan dengan menggunakan peralatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi titik strategis bagi pemerintah untuk meningkatkan dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Selanjutnya menurut Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1. “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut dalam pasal 1 ayat 3, pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik”.

Kemudian menurut Peraturan Daerah (Perda) Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Definisi pelayanan publik menurut Mahmudi dalam Haerana & Burhanuddin (2022:10) adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Selanjutnya Taufiqurokhman (2018:143) menyebutkan bahwa “Istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima”.

Kemudian Ratminto dalam Haerana & Burhanuddin (2022:10) menjelaskan bahwa Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa definisi mengenai pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk melayani kebutuhan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller (2016:143) Kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Selanjutnya menurut Tjiptono (2017:180) “Kualitas pelayanan atau kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Lebih lanjut menurut Kasmir (2017:47) “Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan”.

Kemudian Menurut Fitzsimmons dalam Nashudin (2016:132), bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) yang ditandai dengan pemberian layanan yang tepat dan benar,
2. Pembuktian secara nyata (*tangibles*) yang ditandai dengan penyediaan SDM dan sumber daya lain,
3. Cepat tanggap (*responsiveness*) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat,
4. Jaminan kepastian, (*assurance*) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan layanan,
5. Empati (*empathy*) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mendengar dan mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

3. Kepuasan Masyarakat

a. Kepuasan

Definisi Kepuasan menurut Creswell (2016: 45) "Kepuasan dapat diartikan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh individu dalam konteks pelayanan." Kemudian Kotler dan Keller dalam Haerana & Burhanuddin (2022: 102), mendefinisikan kepuasan sebagai keputusan pengguna pelayanan dalam memberikan nilai atas pelayanan yang diterimanya dengan membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan yang terjadi.

Lebih lanjut menurut Mowen dalam Taufiqurokhman (2018: 184): "Kepuasan pelanggan sebagai keseluruhan sikap mengenai barang atau jasa setelah perolehan dan penggunaannya".

Dari definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan berkaitan erat dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, serta sikap keseluruhan terhadap barang atau jasa setelah digunakan.

b. Kepuasan Masyarakat

Menurut Hani Handoko (2018 : 123), "Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan atau kepercayaan masyarakat terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau lembaga, baik itu pemerintah maupun swasta". Definisi kepuasan masyarakat menurut Kotler dan Keller dalam Haerana & Burhanuddin (2022:102 "Kepuasan adalah keputusan pengguna pelayanan dalam memberikan nilai atas pelayanan yang diterimanya dengan membandingkan atas harapan dengan kenyataan pelayanan yang terjadi".

Selanjutnya menurut Mowen dalam Taufiqurokhman (2018:184) “Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap mengenai barang atau jasa setelah perolehan dan penggunaannya” Lebih lanjut Taufiqurokhman (2018:184) menjelaskan bahwa “Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya”.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan atau tanggapan terhadap suatu barang atau jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam pelayanan jasa, kepuasan masyarakat diukur dengan tingkat kepuasan yang berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan suatu perusahaan atau instansi tersebut.

c. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017

disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu Suatu pola pelayanan yang memberikan kemudahan bagi penyelenggara pelayanan untuk menyelesaikan tanggung jawabnya;
3. Waktu Penyelesaian, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

4. Biaya Atau Tarif, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dan keterbukaan biaya yang harus dibayarkan;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu suatu produk yang ditawarkan untuk memudahkan kepada masyarakat dalam memberikan tanggung jawabnya sebagai warga yang baik;
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan dari petugas pelaksana dalam hal kejelasan pelayanan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
7. Perilaku pelaksana, yaitu cara memberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa sopan santun dan disiplin;
8. Penanganan Pengaduan, yaitu kelengkapan dari pelayanan dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memberikan saran dan masukan terhadap pelayanan yang diterimanya;
9. Sarana dan Prasarana, yaitu fasilitas yang diterima oleh masyarakat dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan.

B. Penelitian Hipotesis

Sebelum masuk dalam hipotesis dalam penelitian ini, terlebih dahulu peneliti akan memaparkan beberapa teori mengenai hipotesis menurut para ahli sebagai berikut. Menurut Kerlinger dalam Ismail (2019 : 133) menyatakan “hipotesis adalah suatu pernyataan kira-kira atau suatu dugaan sementara mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih”. Kemudian menurut Andi Ibrahim (2018:15) Hipotesis merupakan kesimpulan atau jawaban terhadap

masalah yang diteliti yang bersifat sementara dalam arti belum final, dan masih memerlukan pembuktian.

Selanjutnya menurut Siyoto (2016:51) “Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara atas masalah yang dirumuskan atau searah dengan tujuan penelitian”. Lebih lanjut Menurut Arikunto (2018: 115), "Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang masih perlu dibuktikan melalui data-data yang diperoleh dari lapangan".

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah dugaan kesimpulan masalah yang akan diteliti. Dengan demikian maka hipotesis yang relevan dalam penelitian ini yaitu:

a. Hipotesis alternatif (H_a)

“Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda”.

b. Hipotesis *null* (H_0)

“Kualitas Pelayanan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda”.

C. Definisi Konsepsional

Dalam melakukan penelitian diperlukan adanya batasan terhadap penelitian guna untuk menggambarkan fenomena yang ingin diteliti secara tepat. Definisi konsepsional adalah suatu yang menggambarkan hubungan, antara konsep-konsep khusus yang ingin atau yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono (2017:62), "Definisi konsepsional adalah definisi yang diberikan berdasarkan konsep atau pengertian yang ada dalam pikiran seseorang, yang kemudian diterjemahkan ke dalam kata-kata atau kalimat yang jelas dan tepat." Selanjutnya Menurut Arikunto (2018: 67), "Konseptual adalah suatu proses berpikir abstrak yang melibatkan pengembangan dan penggunaan konsep-konsep untuk menjelaskan dan memahami fenomena atau gejala tertentu".

Lebih lanjut menurut Priyono (2016:79) "Definisi konseptual merupakan suatu definisi dalam bentuk yang abstrak yang mengacu pada ide-ide lain atau konsep lain yang bisa saja abstrak untuk menjelaskan konsep pertama tersebut". Kemudian Definisi konseptual menurut Agung Widhi Kurniawan (2016:90) merupakan suatu konsep yang didefinisikan berdasarkan referensi konsep yang lain dan definisi konseptual bermanfaat untuk membuat logika proses perumusan hipotesis penelitian.

Dapat disimpulkan bahwa definisi konsepsional adalah pembatasan mengenai pengertian tentang suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Secara umum konsep dalam suatu penelitian merupakan salah satu unsur penting karena konsep dapat memberikan gambaran-gambaran secara abstrak tentang penelitian yang akan diteliti. Berkenan dengan penelitian ini, maka peneliti mencoba merumuskan definisi konsepsional, yaitu :

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

b. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat adalah perasaan atau tanggapan terhadap suatu barang atau jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat.

D. Definisi Operasional

Sebelum masuk dalam definisi operasional dalam penelitian ini, terlebih dahulu peneliti akan memaparkan beberapa teori mengenai definisi operasional menurut para ahli sebagai berikut. Menurut Sugiyono (2017:39) Definisi Operasional merupakan penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Kemudian menurut Priyono (2016:79) “Definisi operasional merupakan gambaran teliti mengenai prosedur yang diperlukan untuk memasukkan unit-unit analisis ke dalam kategori-kategori tertentu dari tiap tiap variabel”.

Ridha Nikmatur (2017: 63) menyatakan bahwa “Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut”.

Selanjutnya menurut Ismail (2019 : 122), “Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.

Definisi Operasional variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen (X)

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan pada konteks penelitian ini yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan yang diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Bukti Fisik
- 2) Kehandalan
- 3) Ketanggapan
- 4) Jaminan dan Kepastian
- 5) Empati

b. Variabel dependen (Y)

1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat pada konteks penelitian ini yaitu bagaimana Kepuasan yang didapatkan atau dirasakan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan yang diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Persyaratan pelayanan
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian

- 4) Biaya Atau Tarif,
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan
- 9) Sarana dan Prasarana

E. Jenis Penelitian

Merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah peneliti uraikan di atas, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Definisi Penelitian Kuantitatif Menurut Arikunto (2018: 12) adalah penelitian yang menggunakan angka dan statistik untuk mengumpulkan dan menganalisis data, serta untuk menguji hipotesis.

Menurut Sugiyono (2017:8) penelitian kuantitatif adalah: "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Selanjutnya menurut Danang Sunyoto (2016 : 21) "Penelitian kuantitatif merupakan angka atau bilangan yang sudah pasti sehingga dapat dirangkai dan juga memudahkan dalam membaca, serta mempermudah peneliti untuk membuat sebuah pemahaman". Kemudian Penelitian kuantitatif menurut Creswell (2016 :

5) yaitu “metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel dalam penelitian.”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka peneliti simpulkan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan beberapa metode pengumpul data untuk kemudian dianalisis secara subjektif dan hasil penelitian yang diperoleh akan semakin berkualitas jika data yang dikumpulkan juga semakin dalam.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jadwal Penelitian

Penelitian merupakan kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain. Untuk itu. Dalam melakukan penelitian hal utama yang harus disusun yaitu jadwal penelitian guna memudahkan peneliti dalam penyusunan sehingga penelitian agar lebih teratur dan dapat selesai dengan lancar.

Definisi Jadwal Penelitian Menurut Arikunto (2018: 136) adalah rencana kerja yang memuat waktu pelaksanaan penelitian, mulai dari persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyelesaian laporan penelitian. Menurut Sugiyono (2017:11) “Jadwal Penelitian adalah rencana kegiatan penelitian yang dirancang dengan mempertimbangkan tahapan-tahapan secara sistematis. Jadwal penelitian ini penting untuk memastikan penelitian selesai sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan”.

Menurut Amrizal (2019:115) “Jadwal penelitian adalah rencana pelaksanaan penelitian. Dalam menyajikan rencana, kegiatan penelitian pasca seminar rencana penelitian (proposal penelitian). Selanjutnya Husaini Usman (2017:77) “Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan untuk membatasi variabel-variabel yang diteliti.”

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jadwal penelitian adalah rencana pelaksanaan penelitian yang berisi tahapan-tahapan rencana kegiatan dari awal sampai akhir penelitian. Demikian pula

dengan halnya penelitian ini, dibutuhkan tahapan-tahapan rencana kegiatan dari awal sampai akhir penelitian. Adapun jadwal kegiatan dalam penelitian ini dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1 Instrumen Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal Penelitian					
		2025					
		Mei		Juni	Juli	Agustus	
1	Observasi						
2	Pengajuan Judul						
3	Penyusunan Skripsi						
4	Penelitian						
5	Seminar Hasil						
6	Pendadaran						

Sumber : diolah oleh peneliti, 2025

B. Populasi dan Sampel

Pada sub ini peneliti merumuskan populasi dan sampel dalam penelitian ini, kemudian peneliti memberikan pemahaman atau kesimpulan dari teori peneliti

kutip, namun terlebih dahulu peneliti mengemukakan beberapa pendapat yang peneliti peroleh dari literatur.

a. Populasi

Definisi Populasi Menurut Arikunto (2018: 173) adalah keseluruhan subjek atau objek yang ingin diteliti, dan memiliki karakteristik yang sama yang akan dijadikan sumber data dalam penelitian. Menurut Suryani dan Hendryadi (2015:190-191) populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian. Selanjutnya menurut Priyono (2016:104) bahwa “populasi adalah keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti”. Lebih lanjut menurut Ismiyanto dalam Siyoto (2016:56) “Populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa; orang, benda, suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi atau data penelitian”.

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek, objek, atau satuan yang memiliki karakteristik tertentu, dan menjadi sumber data dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan yang datang untuk melakukan kepengurusan administrasi, dengan jumlah populasi yang diketahui sebanyak 19.455 jiwa.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari suatu populasi penelitian yang akan digunakan untuk menjawab hasil dari suatu penelitian. Arikunto (2018:173) Menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi

yang akan diteliti. Kemudian menurut Sudjana & Ibrahim dalam Siyoto (2016:56) menyatakan bahwa “Sampel adalah sebagian dari populasi terjangkau yang memiliki sifat yang sama dengan populasi”.

Selanjutnya menurut Deni darmawan (2021:113) menyimpulkan bahwa Sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan objek oleh peneliti. Sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode, dan instrumen penelitian, di samping itu juga harus memperhatikan tenaga, waktu, dan dana atau biaya. Lebih lanjut menurut Sugiyono (2019:134) Dalam penelitian kuantitatif, jumlah sampel minimum untuk analisis korelasi sederhana atau Rank Spearman adalah 30 responden. Namun, jumlah yang lebih besar (≥ 50) akan menghasilkan hasil yang lebih stabil dan dapat diandalkan.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya, serta syarat minimal dalam uji statistik, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang.

C. Teknik pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

a. *Acidental Sampling*

Acidental sampling menurut Ali Sodik dan Sandu Siyoto (2015 :57) yaitu teknik pengambilan sampel yang penetuannya didasarkan pada kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (insidental) bertemu dengan peneliti maka akan digunakan sebagai sampel. Kemudian menurut Lexy J. Moleong (2019 : 96) menjelaskan bahwa *accidental sampling* atau sampel kebetulan adalah teknik

pemilihan sampel yang dilakukan berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan dapat dijumpai oleh peneliti dan dinilai cocok sebagai sumber data.

Selanjutna Menurut Arikunto (2018: 205), "Sampel aksidental adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara memilih subjek atau objek yang tersedia dan mudah dijangkau oleh peneliti, tanpa memperhatikan karakteristik atau kriteria tertentu". Menurut Sugiyono (2019:124) "Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika orang tersebut cocok sebagai sumber data."

Berdasarkan definisi diatas maka dalam pengambilan populasi dan sampel, peneliti menggunakan metode *Accidental Sampling* dalam penelitian ini. Populasi masyarakat dalam penelitian ini adalah seluruh warga yang berdomisili di Kelurahan Sempaja Selatan, Kota Samarinda, yang sedang atau telah menerima pelayanan administratif di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan saat penelitian dilakukan. dan jumlah sampel yang diambil oleh peneliti adalah sebanyak 30 orang.

D. Alat Pengukur Data

Sebelum menentukan alat pengukur data berikut peneliti paparkan beberapa teori menurut para ahli. Menurut Ismail (2019:250) "Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati".

Dengan menggunakan skala pengukuran, maka alat ukur yang digunakan akan menghasilkan data kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2017:93) bahwa “Macam-macam skala pengukuran dapat berupa skala nominal, skala ordinal, skala interval, dan skala rasio, dari skala pengukuran itu akan diperoleh data nominal, ordinal, interval, dan rasio”.

Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala ordinal, Menurut Imas Masturoh (2018:203) “Skala ordinal adalah skala yang dipergunakan dan disusun berdasarkan tingkatan dalam atribut tertentu sehingga penyusunannya dilakukan secara terurut dari yang rendah hingga yang tinggi”.

Dari pengertian diatas tujuan dari penggunaan skala ordinal adalah memperoleh informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang menggunakan skala likert.

Menurut Sugiyono (2015:93) “Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan” Skala Likert digunakan untuk pengukuran setiap indikator yaitu menggunakan skala dari 1 hingga 5.

Kuisisioner dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban yang disusun mulai dari jawaban tertinggi hingga jawaban terendah. Menurut skor penelitian yang digunakan untuk memahami jawaban responden dan untuk mempermudah hitungan secara statistik sebagai berikut:

1. Apabila responden memilih jawaban (a), diberi skor 5
2. Apabila responden memilih jawaban (b), diberi skor 4
3. Apabila responden memilih jawaban (c), diberi skor 3
4. Apabila responden memilih jawaban (d), diberi skor 2
5. Apabila responden memilih jawaban (e), diberi skor 1

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2015:224) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan yang memenuhi standar data yang ditetapkan”.

Definisi Pengumpulan Data menurut Arikunto (2018: 217) adalah proses mengumpulkan informasi atau data yang relevan dengan masalah penelitian, melalui berbagai metode dan teknik, seperti observasi, wawancara, angket, dan lain-lain. Kemudian Menurut Deni darmawan (2021:159) Teknik pengumpulan data adalah alat atau cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan datanya. Selanjutnya Menurut Priadana dan Denok (2021:188) “Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam proses penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”

Adapun pengumpulan data untuk peneliti ini digunakan sebagai bahan penulisan, maka teknik yang dipergunakan :

a. Penelitian kepustakaan (*library research*)

Yaitu pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori yang mendukung dalam penulisan ini dengan mempelajari literatur atau buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini seperti.

- 1) Monografi Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda.
- 2) Buku, artikel, dokumen, jurnal, dan sumber online lainnya yang berkaitan dengan judul dan permasalahan penelitian.

b. Penelitian lapangan (*field work research*) yaitu pengumpulan data dengan menggunakan penelitian secara langsung pada objek penelitian dengan cara:

1) Observasi

Menurut Hardani dkk. (2020:123), observasi adalah pengamatan dengan mencatat secara terstruktur terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Observasi merupakan proses yang kompleks karena melibatkan aspek psikologis dan biologis, serta sangat mengandalkan daya ingat dan kepekaan pengamatan peneliti. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan, Kota Samarinda.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner disebar dan dikumpulkan secara langsung oleh peneliti kepada responden yang telah ditentukan.

3) Dokumentasi

Menurut Siyoto (2015:83), dokumentasi digunakan dalam penelitian untuk mencari bukti-bukti sejarah, landasan hukum, dan peraturan-peraturan yang pernah berlaku. Teknik ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer yang telah dikumpulkan sebelumnya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa teknik pengumpulan data, dapat dilakukan dengan cara Observasi (pengamatan), Kuesioner (angket), dokumentasi dengan cara seperti ini dapat mempermudah peneliti untuk mengambil data.

F. Analisis Data

Sebelum menentukan analisis data yang dipergunakan berikut peneliti paparkan beberapa teori menurut para ahli. Analisis data menurut Moleong, (2021:280) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam bentuk pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Menurut Lexy J. Moleong (2021:235), “Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar”. Menurut Siyoto (2015:109). “Analisis data adalah rangkaian

kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.”

Lebih lanjut Menurut Sugiyono (2015:147) analisis data adalah sebagai berikut: “Kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan”.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa analisis data merupakan kegiatan untuk mengolah data, mentabulasi data dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah.

Teknik analisis data yang digunakan yakni Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode korelasional. Menurut Sugiyono (2017 : 153) “untuk menguji hipotesis asosiatif atau hubungan (korelasi) bila datanya berbentuk ordinal digunakan teknik statistik Korelasi Spearman Rank”.

Adapun rumus berdasarkan Sidney Siegel (2011:251-256), yaitu :

1. Apabila tidak ditemukan himpunan yang berangka sama maka dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$r_s = \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

r_s = Koefisien korelasi rank spearman

N = Banyaknya ukuran sampel

$\sum d_i^2$ = Jumlah keseluruhan d_i^2 yang merupakan harga masing-masing objek di peroleh dari selisih antara ranking x dan

2. Apabila ditemukan himpunan yang berangka sama maka dipergunakan rumus berikut :

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_x$$

$$\sum y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_y$$

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Keterangan :

r_s = Koefisien Korelasi Rank Spearman

$\sum d_i^2$ = Jumlah hasil pengurangan antara ranking yang terdapat pada variabel x dan y melalui pengkuadratan.

X = Variabel Independen

y = Variabel Dependen

N = jumlah sampel

T = faktor koreksi

t = Banyak Observasi yang berangka sama pada suatu ranking tertentu

12 = bilangan tetap

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan alat ukur ordinal maka analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan teknik analisis data koefisien korelasi spearman. Dimana teknik tersebut digunakan untuk mengukur korelasi antar dua variabel yang memiliki tingkat pengukuran ordinal, yaitu rumus untuk mengukur tingkat pengaruh antara variabel, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Sempaja Selatan terbentuk tahun 2014 dengan dasar hukum Perda No. 06 Tahun 2014 Pasal 2 Ayat 1. Beralamat di Jl. Pramuka 5B No. 52 RT.005 Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Memiliki Kode Wilayah 1002 dan Kode Pos 75119 serta Luas Wilayah 13km. Secara geografis wilayah Kelurahan Sempaja Selatan berada pada posisi dengan batas-batas berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Sempaja Timur
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Temindung
- Sebelah Selatan dan Barat berbatasan dengan Kelurahan Gunung Kelua

B. Sejarah Kelurahan Sempaja Selatan

Kelurahan Sempaja terbentuk sejak Tahun 1981, dibawah kecamatan Samarinda Ilir yang luasnya kurang lebih 24.000 Hektar atau 240 Km persegi (20 Km x 12 Km). Pada tahun 1996 terjadi pemekaran kecamatan yaitu Kecamatan Samarinda Ilir dan Kecamatan Samarinda Utara. Untuk Kelurahan Sempaja masuk dalam Kecamatan Samarinda Utara. Pada tanggal 6 Juli tahun 2006 terjadi pemekaran kelurahan, yaitu Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara. Dalam pemekaran tersebut Kelurahan Sempaja Selatan mempunyai luas wilayah kurang lebih 35.34 Km² terdiri 90 RT dengan batas wilayah sebelah utara

Kelurahan Sempaja Utara, sebelah timur Kelurahan Temindung Permai, sebelah Selatan Kelurahan Gunung Kelua, sebelah barat Kelurahan Gunung Kelua.

Kemudian karena terlalu banyaknya masyarakat yang harus dilayani di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan, maka terhitung pada bulan Januari 2015 berdasarkan Perda Kota Samarinda Nomor 6 Tahun 2014, Kelurahan Sempaja Selatan kembali dimekarkan menjadi tiga kelurahan yaitu Kelurahan Sempaja Selatan sebagai kelurahan induk dan dua kelurahan pemekaran/ kelurahan baru yaitu Kelurahan Sempaja Timur dan Kelurahan Sempaja Barat. Memiliki Kode Wilayah 1002 dan Kode Pos 75119 serta Luas Wilayah 13km.

C. Demografi Kelurahan Sempaja Selatan

1. Keadaan Penduduk

Jumlah penduduk di Kelurahan Sempaja Selatan adalah 19.455 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki 10.119 jiwa, dan penduduk perempuan 9336, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 6,700. Berikut data penduduk berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Kepala Keluarga
1	2024	10119	9336	19455	6,700

Sumber : Data Kelurahan Sempaja Selatan

a. Usia

Berikut data penduduk berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia

No	Kategori (Usia)	Jumlah (orang)
1	<24	4479

Bersambung...

Sambungan tabel 4.2

2	25-35	4658
3	36-49	4612
4	>50	5706
Jumlah		19.455

Sumber : Data Kelurahan Sempaja Selatan

b. Keadaan Sosial dan Budaya

Mayoritas penduduk di Kelurahan Sempaja Selatan adalah pemeluk agama Islam, jumlah penduduk berdasarkan agama tertera pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

No.	Agama	Jumlah
1.	Islam	16,617
2.	Kristen	1,832
3.	Katolik	799
4.	Hindu	102
5.	Budha	57
6.	Konghuchu	48
Jumlah		19,455

Sumber : Data Kelurahan Sempaja Selatan

c. Tingkat Pendidikan

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

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	Sarjana (S1-S3)	2602
2.	Akademi/D1 - D3	533

Bersambung...

Sambungan tabel 4.4

3.	SLTA	5519
4.	SLTP	2214
5.	SD	2058
6.	TK/Play Group	329
Total		13,255

Sumber : Data Kelurahan Sempaja Selatan

D. Visi dan Misi Kantor Kelurahan Sempaja Selatan

a. Visi Samarinda Maju, Kaltim Maju

(Mandiri, Adil, ber-Jaya, Unggul)

b. Misi

a) Mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) Samarinda yang Unggul, Berbudaya dan Berdaya Saing

b) Mewujudkan Ekonomi Samarinda yang Inklusif, Mandiri dan Berkelanjutan

c) Mewujudkan Infrastruktur yang Berkualitas dan Berkelanjutan

d) Mewujudkan Samarinda Layak Huni melalui Stabilitas Kamtibmas, Ketahanan Sosial Budaya dan Ekologis

e) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Inovatif, Responsif dan Adaptif yang berintegritas dan Akuntabel.

E. Tugas Pokok Dan Fungsi

LURAH :

Tugas :

1. Melaksanakan Kegiatan Pemerintahan kegiatan Kelurahan

2. Melakukan Pemberdayaan masyarakat
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum
5. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum

Fungsi :

1. Menyusun program kerja kegiatan di tingkat kelurahan
2. Pengoordinasian penyelenggaraan pemerintah di wilayah kelurahan
3. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa
lingkup rukun warga
4. Pengoordinasian kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat
5. Pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang POSYANDU dan
kebersihan
6. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang kesejahteraan sosial
7. Pelaksanaan penatausahaan Kelurahan
8. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas &
fungsinya

SEKRETARIS LURAH :

Tugas :

1. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi,
perencanaan program pelaporan urusan umum dan kehumasan, ketatalaksa-
naan, perlengkapan, administrasi keuangan, dan kepegawaian
2. Sekretariat kelurahan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kelurahan yang berada
di bawah langsung dan bertanggung jawab langsung kepada Lurah

Fungsi :

1. Merencanakan, menyusun, dan melaksanakan rencana program dan kegiatan kesekretariatan
2. Merumuskan kebijakan teknis pelaksanaan kegiatan kesekretariatan
3. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait terhadap kegiatan kesekretariatan
4. Menyiapkan bahan penyusun dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
5. Melaksanakan supervisi, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan seksi-seksi kelurahan
6. Melaksanakan pengelolaan data dan dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan kelurahan
7. Menghimpun laporan pelaksanaan program dan kegiatan kelurahan
8. Melaksanakan ketatausahaan, ketatalaksanaan, dan kearsipan
9. Mengelola urusan kehumasan, kepustakaan, serta layanan informasi dan pengaduan masyarakat
10. Melaksanakan administrasi dan pembinaan kepegawaian
11. Mengelola anggaran dan aset daerah sesuai lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan
12. Mengelola urusan rumah tangga dan perlengkapan

13. Memfasilitasi penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Pelayanan Publik (SPP), Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
14. Mengoordinasikan pengelolaan data dan pengembangan sistem teknologi informasi/aplikasi
15. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
16. Melaksanakan sistem pengendalian intern pemerintahan
17. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

SEKSI PEMERINTAHAN, KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN

Tugas :

1. Melaksanakan pengumpulan dan penyiapan bahan, perumusan kebijakan, koordinasi, perencanaan program, dan pelaporan bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban
2. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban dipimpin langsung oleh Kepala Seksi dan bertanggung jawab langsung kepada Camat

Fungsi :

1. Merencanakan, menyusun dan melaksanakan program kegiatan sesuai lingkup tugasnya
2. Merumuskan kebijakan teknis pelaksanaan kegiatan sesuai bidang tugasnya
3. Mengumpulkan, mengolah, menyajikan, mengembangkan dan memanfaatkan data dan informasi bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban wilayah kelurahan

4. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait terhadap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban wilayah kelurahan
5. Melaksanakan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kelurahan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban
6. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait tugas dan fungsinya di bidang penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
7. Melaksanakan pencatatan monografi kelurahan
8. Melaksanakan administrasi pertanahan, kependudukan, dan pencatatan sipil serta administrasi bidang pemerintahan
9. Melaksanakan pelayanan administrasi bidang pemerintahan, ketentraman, dan ketertiban sesuai lingkup tugasnya
10. Memfasilitasi pelaksanaan pemilihan, pengangkatan dan pemberhentian ketua RT serta membantu penyelesaian proses administrasinya
11. Melaksanakan tanggap bencana lingkup kelurahan
12. Memfasilitasi penyelenggaraan Pemilihan Umum
13. Melaksanakan sistem pengendalian intern pemerintahan
14. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
15. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

SEKSI KESEJAHTERAAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Tugas :

1. Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Huruf H angka 3 mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan

dan penyiapan bahan, perumusan kebijakan, koordinasi, perencanaan program, pelaporan bidang kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat

2. Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat dipimpin oleh kepala Seksi dan bertanggung jawab langsung kepada camat

Fungsi :

1. Merencanakan, menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan sesuai lingkup tugasnya;
2. Merumuskan kebijakan teknis pelaksanaan kegiatan sesuai bidang tugasnya;
3. Mengumpulkan, mengolah, menyajikan, mengembangkan dan memanfaatkan data dan informasi bidang kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat
4. Melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian terhadap berbagai kegiatan
5. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait terhadap pelaksanaan berbagai kegiatan di bidangnya
6. Melaksanakan pelayanan administrasi sesuai bidangnya
7. Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan keagamaan, pendidikan, kesehatan, sosial, ketenagakerjaan, serta pemberdayaan masyarakat, perempuan dan anak di wilayah kelurahan Sempaja Selatan
8. Melaksanakan koordinasi dengan PKK, LPM, PSM, Karang Taruna atau lembaga terkait
9. Melaksanakan pembinaan terhadap organisasi kepemudaan, olahraga, kesenian, dan organisasi masyarakat

10. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan kepada masyarakat dalam rangka partisipasi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat
11. Melaksanakan sistem pengendalian intern pemerintahan
12. Melakukan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
13. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

SEKSI EKONOMI DAN PEMBANGUNAN DAN LINGKUNGAN HIDUP

Tugas :

1. Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf H angka 4 mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan dan penyiapan bahan, perumusan kebijakan, koordinasi, perencanaan program, dan pelaporan bidang ekonomi, pembangunan dan Lingkungan Hidup
2. Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup dipimpin oleh Kepala Seksi dan bertanggung jawab langsung dengan Camat

Fungsi :

1. Merencanakan, menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan sesuai lingkup tugasnya
2. Merumuskan kebijakan teknis pelaksanaan kegiatan sesuai bidang tugasnya
3. Mengumpulkan, mengolah, menyajikan, mengembangkan dan memanfaatkan data dan informasi bidang pembangunan, sarana dan prasarana umum jalan dan jembatan
4. Mengelola data lingkungan hidup, kebersihan dan keindahan kota serta Ruang Terbuka Hijau (RTH)

5. Menyiapkan bahan musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang)
6. Melakukan pemantauan terhadap kelancaran pengelolaan persampahan
7. Melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian terhadap berbagai kegiatan sesuai bidangnya
8. Melaksanakan pelayanan administrasi sesuai bidangnya
9. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait pelaksanaan terhadap pelaksanaan berbagai kegiatan
10. Menyusun profil kelurahan
11. Memfasilitasi pembangunan di bidang prasarana dan pengembangan perekonomian
12. Melaksanakan kegiatan, pembinaan dan pengawasan serta laporan langkah-langkah penanggulangan terhadap terjadinya pencemaran, dan kerusakan lingkungan hidup serta pola pencegahan kerusakan lingkungan hidup
13. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan serta pemantauan terhadap usaha di bidang perindustrian dan perdagangan, perkoperasian, UMKM, pertanian dan peternakan
14. Melaksanakan penyuluhan dan monitoring kepada koperasi dan pengrajin
15. Melaksanakan sistem pengendalian intern pemerintahan
16. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh antara dua variabel, yang diuraikan pada definisi operasional adapun indikator dari dua variabel penelitian ini, dimana kualitas pelayanan sebagai independen variabel dan motivasi kerja sebagai dependen variabel, yang mana untuk variabel independen terdiri dari 5 indikator dan dependen 9 indikator.

Dalam penelitian ini pengambilan populasi dan sampel peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling* yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan kepengurusan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan.

Untuk mendapatkan data pengukuran dua variabel yang diteliti, maka setiap indikator peneliti membuat pertanyaan dengan 5 (lima) pilihan jawaban masing-masing. Jadi keseluruhan pertanyaan yang diberikan kepada responden adalah sebanyak 19 pertanyaan.

Hasil jawaban dari responden yang telah mengisi kuesiner yang diberikan akan disajikan dalam bentuk tabel dan persentase (%), yang diberi skor atau nilai sesuai dengan tingkat jawaban seperti yang telah ditemukan pada alat pengukur data dalam BAB III, yaitu :

- 1 Apabila responden memilih jawaban (a), diberi skor 5
- 2 Apabila responden memilih jawaban (b), diberi skor 4
- 3 Apabila responden memilih jawaban (c), diberi skor 3
- 4 Apabila responden memilih jawaban (d), diberi skor 2
- 5 Apabila responden memilih jawaban (e), diberi skor 1

Selanjutnya peneliti sajikan data-data mengenai kedua variabel tersebut dari masing-masing indikatornya.

G. Data Identitas Responden

Dalam penelitian ini masyarakat yang menjadi responden sebanyak 30 orang.

a. Kuesioner

Sesuai dengan penetapan sampel, maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 responden, yaitu masyarakat kelurahan sempaja selatan. Dari 30 kuesioner tersebut semuanya dapat dikumpulkan dan terisi dengan baik serta dapat diolah.

b. Identitas responden

Data deskripsi identitas responden menggambarkan beberapa kondisi responden dalam hal ini adalah masyarakat pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan, yang ditampilkan secara deskriptif. Data deskriptif responden ini memberikan beberapa informasi secara sederhana tentang keadaan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan responden. Kuesioner yang telah diisi sebanyak 30 responden, kemudian dikompilasi dan diolah menjadi data penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat melalui uraian berikut :

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	14	47
2	Perempuan	16	53
Jumlah		30	100

Sumber : kuesioner

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti, maka responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 16 orang atau 53 %, kemudian untuk jenis kelamin Laki-laki sebanyak 14 orang atau 47%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang berurusan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan adalah relatif seimbang antara perempuan dan laki-laki..

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Menurut Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	<24	4	13
2	25-35	12	40
3	36-49	8	27
4	>50	6	20
Jumlah		30	100

Sumber : kuesioner

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 orang responden, maka umur responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah 25-35 tahun yakni sebanyak 12 orang atau 32 %, kemudian disusul responden yang berumur antara 36-49 tahun yakni sebanyak 8 orang atau 27 %, responden yang berumur di atas >50 tahun sebanyak 6 orang atau 20,0 %, dan berumur kurang dari <24 tahun sebanyak 4 orang atau 13%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata usia masyarakat yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan adalah berusia antara 36-49 tahun.

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Menurut Status Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SMP	7	23
2	SMA/SEDERAJAT	18	60
3	Diploma	1	3
4	Sarjana/S1	4	14

Bersambung.....

Sambungan tabel 4.7

5	SD	-	-
Jumlah		30	100

Sumber : kuesioner

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti, maka jumlah responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA yakni sebanyak 18 orang atau 60%, kemudian 7 orang atau 23% responden adalah lulusan SMP, sedangkan 4 orang atau 14% responden memiliki pendidikan terakhir Sarjana/S1, dan responden dengan pendidikan terakhir Diploma adalah sebanyak 1 orang atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan adalah masyarakat yang mempunyai pendidikan sebagai SMA sederajat.

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Pegawai Negeri Sipil	1	3
2	Pegawai Swasta	14	47
3	Wiraswasta	3	10
4	Pelajar/Mahasiswa	6	20
5	Ibu Rumah Tangga	6	20
Jumlah		30	100

Sumber : kuesioner

Berdasarkan tabel 4.8 yakni karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti, maka yang terbanyak adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta yakni sebanyak 14 orang atau 47% kemudian responden yang memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) dan Pelajar/Mahasiswa masing-masing sebanyak 6 orang atau 20 % , dan responden Wiraswasta sebanyak 3 orang atau 10%, sedangkan PNS sebanyak 1 orang atau 3%, responden, hal ini menunjukkan bahwa

sebagian besar jenis pekerjaan responden yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan adalah Pegawai Swasta.

H. Deskripsi Jawaban Responden

Berikut ini adalah penjelasan mengenai tanggapan dari responden untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui deskripsi jawaban dapat membantu mengetahui frekuensi jawaban yang diberikan responden.

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Deskripsi jawaban untuk variabel tentang Kualitas Pelayanan yang terdiri dari 5 Indikator masing-masing dengan 2 pertanyaan total 10 item pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan dapat diketahui sebagai berikut :

a Keandalan (*Tangibles*)

Untuk mengukur Keandalan (*Tangibles*) maka peneliti membagi 2 pertanyaan. Adapun pertanyaan pertama sebagai berikut : **“Bagaimana pendapat Anda tentang lokasi dan tata letak Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Keandalan

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat strategis	5	5	17
2	Strategis	4	15	50
3	Cukup strategis	3	6	20
4	Tidak strategis	2	4	13
5	Sangat tidak strategis	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel 4.9 diketahui bahwa 50% Responden menjawab Strategis, diikuti oleh cukup strategis 20%, sangat strategis 17%, dan tidak strategis 13%.

Karena tidak ada responden yang menjawab sangat tidak strategis, maka dapat disimpulkan bahwa lokasi dan tata letak Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai strategis oleh responden.

Selanjutnya untuk pertanyaan kedua (2) peneliti memberikan pertanyaan sebagai berikut : **“Bagaimana kelengkapan fasilitas yang disediakan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?”**. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Keandalan

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat lengkap	5	11	37
2	Lengkap	4	19	63
3	Cukup lengkap	3	-	-
4	Tidak lengkap	2	-	-
5	Sangat Tidak lengkap	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel 4.10 diketahui bahwa 63% Responden menjawab lengkap, diikuti oleh sangat lengkap 37%, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai baik dan lengkap oleh responden.

b Pembuktian secara nyata (*Reliability*)

Untuk mengukur Pembuktian secara nyata (*Reliability*) maka peneliti membagi 2 pertanyaan. Adapun pertanyaan pertama sebagai berikut : **“Bagaimana ketepatan pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Pembuktian secara nyata

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tepat	5	13	43
2	Tepat	4	16	53
3	Cukup tepat	3	1	4
4	Tidak tepat	2	-	-
5	Sangat Tidak tepat	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel 4.11 diketahui bahwa 53% Responden menjawab tepat dan sangat tepat 43%, kemudian cukup tepat 4%. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai baik dan memiliki tingkat akurasi ketepatan yang sesuai.

Selanjutnya untuk pertanyaan kedua (2) peneliti memberikan pertanyaan sebagai berikut : **“Bagaimana penilaian Anda tentang kemampuan pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dalam menyelesaikan masalah atau keluhan masyarakat?”**. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Pembuktian secara nyata

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat mampu	5	14	47
2	Mampu	4	16	53
3	Cukup mampu	3	-	-
4	Kurang mampu	2	-	-
5	Belum mampu	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel 4.12 diketahui bahwa 53% Responden menjawab mampu dan sangat mampu 47%. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai sangat mampu dalam menyelesaikan masalah.

c Cepat tanggap (*Responsive*)

Untuk mengukur Cepat tanggap (*Responsive*) maka peneliti membagi 2 pertanyaan. Adapun pertanyaan pertama sebagai berikut : **“Bagaimana ketanggapan pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan terhadap keluhan masyarakat?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4. 13 Jawaban Responden Mengenai Cepat tanggap

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tanggap	5	20	67
2	Tanggap	4	9	30
3	Cukup tanggap	3	1	3
4	Tidak tanggap	2	-	-
5	Sangat tidak tanggap	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel 4.13 diketahui bahwa 67% Responden menjawab sangat tanggap, diikuti oleh tanggap 30%, dan cukup tanggap 3%. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai sangat tanggap terhadap keluhan masyarakat.

Selanjutnya untuk pertanyaan kedua (2) peneliti memberikan pertanyaan sebagai berikut : **“Bagaimana penilaian Anda tentang kecepatan pegawai dalam menyelesaikan masalah?”**. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.14 Jawaban Responden Mengenai Cepat tanggap

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat cepat	5	8	27
2	Cepat	4	22	73
3	Cukup cepat	3	-	-
4	Lambat	2	-	-

Bersambung.....

Sambungan tabel 4.14

5	Sangat lambat	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel 4.14 diketahui bahwa 73% Responden menjawab cepat, diikuti 27% sangat cepat, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai cepat dalam menyelesaikan masalah.

d Jaminan kepastian (*Assurance*)

Untuk mengukur Jaminan kepastian (*Assurance*) maka peneliti membagi 2 pertanyaan. Adapun pertanyaan pertama sebagai berikut : **“Apakah pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.15 Jawaban Responden Mengenai Jaminan kepastian

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	5	9	30
2	Sesuai	4	20	67
3	Cukup sesuai	3	1	3
4	Tidak sesuai	2	-	-
5	Sangat tidak sesuai	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 67% Responden menjawab sesuai, diikuti oleh sangat sesuai 30%, dan cukup sesuai 3%. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Selanjutnya untuk pertanyaan kedua (2) peneliti memberikan pertanyaan sebagai berikut : **“Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan jaminan**

yang **dijanjikan?**". Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.16 Jawaban Responden Mengenai Jaminan kepastian

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	5	13	43
2	Sesuai	4	15	50
3	Cukup sesuai	3	2	7
4	Tidak sesuai	2	-	-
5	Sangat tidak sesuai	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 50% Responden menjawab sesuai, diikuti oleh sangat sesuai 43%, dan cukup sesuai 7%. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai baik dan sesuai dengan jaminan yang dijanjikan.

e Empati (*Empathy*)

Untuk mengukur Empati (*Empathy*) maka peneliti membagi 2 pertanyaan. Adapun pertanyaan pertama sebagai berikut : **“Apakah pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.17 Jawaban Responden Mengenai Empati

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	12	40
2	Baik	4	18	60
3	Cukup Baik	3	-	-
4	Kurang Baik	2	-	-
5	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 60% Responden menjawab baik, diikuti oleh sangat baik 40%. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Selanjutnya untuk pertanyaan kedua (2) peneliti memberikan pertanyaan sebagai berikut : **“Apakah pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan peduli terhadap masyarakat tanpa membedakan?”**. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.18 Jawaban Responden Mengenai Empati

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat peduli	5	18	60
2	Peduli	4	11	37
3	Cukup peduli	3	1	3
4	Tidak peduli	2	-	-
5	Sangat Tidak peduli	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 60% Responden menjawab sangat peduli, diikuti oleh peduli 37%, dan cukup peduli 3%. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai sangat peduli terhadap masyarakat tanpa ada perbedaan.

Tabel 4.19 Tabel Rangkuman Skor Variabel Kualitas pelayanan(X)

No	Variabel Kualitas pelayanan(X)										Jumlah
1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	46
2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	44

Bersambung.....

Sambungan tabel 4.19

7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	41
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
17	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	42
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	45
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
23	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	41
27	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
28	3	5	4	4	5	5	5	3	4	5	43
29	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	43
30	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	45

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

2. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Deskripsi jawaban untuk variabel tentang Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 Indikator masing-masing dengan 1 pertanyaan dapat diketahui sebagai berikut :

a. Persyaratan pelayanan

Untuk mengukur Persyaratan pelayanan maka peneliti memberikan pertanyaan. **“Seberapa puas Anda dengan kejelasan informasi tentang prosedur dan persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.20 Jawaban Responden Mengenai Persyaratan pelayanan

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	5	11	37
2	Puas	4	19	63
3	Cukup Puas	3	-	-
4	Tidak Puas	2	-	-
5	Sangat Tidak Puas	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 63% Responden menjawab puas, diikuti oleh sangat puas 37%. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan di kantor kelurahan.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Untuk mengukur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur peneliti memberikan pertanyaan. **“Apakah Anda puas dengan kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?.”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.21 Jawaban Responden Mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	5	9	30
2	Puas	4	21	70
3	Cukup Puas	3	-	-
4	Tidak Puas	2	-	-
5	Sangat Tidak Puas	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 70% Responden menjawab puas, diikuti oleh sangat puas 30%. Maka dapat disimpulkan bahwa masarakat puas dengan kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan.

c. Waktu Penyelesaian

Untuk mengukur Waktu Penyelesaian maka peneliti memberikan pertanyaan. **“Apakah Anda puas dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.22 Jawaban Responden Mengenai Waktu Penyelesaian

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	5	14	47
2	Puas	4	16	53
3	Cukup Puas	3	-	-
4	Tidak Puas	2	-	-
5	Sangat Tidak Puas	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 53% Responden menjawab puas, diikuti oleh sangat puas 47%. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

d. Biaya Atau Tarif

Untuk mengukur Biaya Atau Tarif maka peneliti memberikan pertanyaan. **“Seberapa puas Anda dengan pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan yang tidak memungut biaya kepada masyarakat?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.23 Jawaban Responden Mengenai Biaya Atau Tarif

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	5	13	43
2	Puas	4	17	57

Bersambung.....

Sambungan tabel 4.23

3	Cukup Puas	3	-	-
4	Tidak Puas	2	-	-
5	Sangat Tidak Puas	1	-	-
Jumlah		30	100	

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel 4.23 diketahui bahwa 64% Responden menjawab puas, diikuti oleh sangat puas 32%. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang tidak memungut biaya.

e. Jenis Pelayanan

Untuk mengukur Jenis Pelayanan maka peneliti memberikan pertanyaan. **“Seberapa puas Anda dengan kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan Anda di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.24 Jawaban Responden Mengenai Jenis Pelayanan

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	5	18	60
2	Puas	4	12	40
3	Cukup Puas	3	-	-
4	Tidak Puas	2	-	-
5	Sangat Tidak Puas	1	-	-
Jumlah		30	100	

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel 4.26 diketahui bahwa 60% Responden menjawab sangat puas dan puas 40%. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat puas dengan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan.

f. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengukur Kompetensi Pelaksana maka peneliti memberikan pertanyaan. **“Seberapa puas Anda dengan kemampuan pegawai dalam mem-**

berikan pelayanan yang efektif dan efisien di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?”. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.25 Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Pelaksana

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	5	6	20
2	Puas	4	24	80
3	Cukup Puas	3	-	-
4	Tidak Puas	2	-	-
5	Sangat Tidak Puas	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 80% Responden menjawab puas, diikuti oleh sangat puas 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku pelaksana

Untuk mengukur Perilaku pelaksana maka peneliti memberikan pertanyaan. **“Seberapa puas Anda dengan sikap sopan santun dan disiplin pegawai di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.26 Jawaban Responden Mengenai Perilaku pelaksana

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	5	9	30
2	Puas	4	21	70
3	Cukup Puas	3	-	-
4	Tidak Puas	2	-	-
5	Sangat Tidak Puas	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 70% Responden puas dengan pernyataan mengenai pegawai kelurahan memberikan pelayanan dengan sopan santun dan disiplin, diikuti oleh sangat puas 30%. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan sikap sopan santun dan disiplin pegawai.

h. Penanganan Pengaduan

Untuk mengukur Penanganan Pengaduan maka peneliti memberikan pertanyaan. **“Seberapa puas Anda dengan kemudahan pegawai memberikan saran atau masukan terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?”**. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.27 Jawaban Responden Mengenai Penanganan Pengaduan

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	5	12	40
2	Puas	4	18	60
3	Cukup Puas	3	-	-
4	Tidak Puas	2	-	-
5	Sangat Tidak Puas	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 60% Responden menjawab puas, diikuti oleh sangat puas 40%. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan kemudahan memberikan saran atau masukan terhadap pelayanan.

i. Sarana dan Prasarana

Untuk mengukur Sarana dan Prasarana maka peneliti memberikan pertanyaan. **“Seberapa puas Anda dengan fasilitas yang tersedia untuk menunjang kenyamanan dan keamanan di Kantor Kelurahan Sempaja Se-**

latan?”. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.28 Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	5	13	43
2	Puas	4	17	57
3	Cukup Puas	3	-	-
4	Tidak Puas	2	-	-
5	Sangat Tidak Puas	1	-	-
Jumlah			30	100

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Dari data tabel diketahui bahwa 57% Responden menjawab puas dengan pernyataan mengenai fasilitas yang tersedia memberikan kemudahan dan kenyamanan, diikuti oleh sangat puas 43%. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan fasilitas yang tersedia untuk menunjang kenyamanan.

Tabel 4. 29 Rangkuman Skor Variabel Kepuasan Masarakat (Y)

No	Variabel Kepuasan Masarakat (Y)									Jumlah
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
2	5	4	5	5	4	4	4	5	5	41
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
6	4	4	5	5	5	4	4	5	5	41
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
15	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
16	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
17	4	4	5	5	4	4	4	5	5	40
18	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

Bersambung.....

Sambungan tabel 4.29

21	5	4	4	5	5	4	4	5	5	41
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
27	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

I. Analisis Data

Untuk menemukan jawaban dari pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan, maka peneliti akan melakukan analisis data dengan menggunakan Koefisien Korelasi Rank Spearman (r_s), yang harus melalui beberapa langkah antara lain :

1. Menemukan rangking dari masing-masing variabel yaitu Kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan masyarakat (Y)
2. Menemukan nilai d, dengan cara mengurungkan nilai dan rangking (X) dan (Y)
3. Menentukan nilai d_i^2 , dengan cara menguadratkan d_i
4. Menentukan nilai dari $\sum d_i^2$ dengan menjumlahkan seluruh nilai d_i^2
5. Menentukan nilai $\sum x^2$ dan nilai $\sum y^2$ dengan menggunakan korelasi (T) untuk himpunan berangka sama

6. Untuk mengetahui pengaruh variabel X dan Y, peneliti menggunakan rumus Koefesien Korelasi Rank Spearman (r_s), kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan menggunakan r_s tabel pada tingkat signifikan alfa 0,05 untuk jumlah responden sebanyak 30 responden. Apabila r_s hasil hitung lebih besar atau sama dari r_s tabel maka H_a yang diterima, dan apabila r_s hitunganya lebih kecil dari r_s tabel maka H_0 yang diterima.

Untuk mengaplikasikan data yang telah dihimpun ke dalam rumus Koefesien Kolerasi Rank Spearman, maka akan disajikan dalam bentuk tabel yang membuat kedua variabel yang diteliti yaitu Kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan masyarakat (Y) dan mengitung (d_i) dan (d_i^2) dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.30 Rangkuman Skor Ranking (X) Dan (Y)

No	X	Y	Ranking X	Ranking Y	d_i	d_i^2
1	46	44	23	25	-2	4
2	44	41	19.5	20	-0.5	0.25
3	40	37	6	12	-6	36
4	40	36	6	4.5	1.5	2.25
5	50	45	28	28	0	0
6	44	41	19.5	20	-0.5	0.25
7	42	37	14.5	12	2.5	6.25
8	40	36	6	4.5	1.5	2.25
9	41	37	11	12	-1	1
10	49	45	25	28	-3	9
11	40	36	6	4.5	1.5	2.25
12	36	37	1	12	-11	121
13	40	36	6	4.5	1.5	2.25
14	50	45	28	28	0	0
15	50	42	28	23	5	25
16	48	43	24	24	0	0
17	42	40	14.5	17	-2.5	6.25
18	40	41	6	20	-14	196
19	40	36	6	4.5	1.5	2.25

Bersambung.....

Sambungan tabel 4.30

20	50	45	28	28	0	0
21	45	41	21.5	20	1.5	2.25
22	42	37	14.5	12	2.5	6.25
23	38	36	2	4.5	-2.5	6.25
24	42	37	14.5	12	2.5	6.25
25	50	45	28	28	0	0
26	41	37	11	12	-1	1
27	41	39	11	16	-5	25
28	43	36	17.5	4.5	13	169
29	43	36	17.5	4.5	13	169
30	45	41	21.5	20	1.5	2.25
Jumlah	1302	1185			0	803.5

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel total skor pada variabel X diatas dapat dilihat bahwa jumlah skor yang diperoleh adalah sebanyak 1.302, dari variabel kualitas pelayanan (X) terdapat himpunan berangka sama sebagai berikut :

- 1) 7 himpunan berangka sama pada skor 40 diberi ranking 6
- 2) 3 himpunan berangka sama pada skor 41 diberi ranking 11
- 3) 4 himpunan berangka sama pada skor 42 diberi ranking 14,5
- 4) 2 himpunan berangka sama pada skor 43 diberi ranking 17,5.
- 5) 2 himpunan berangka sama pada skor 44 diberi ranking 19,5
- 6) 2 himpunan berangka sama pada skor 45 diberi ranking 21,5.
- 7) 5 himpunan berangka sama pada skor 50 diberi ranking 28

Adapun rangkuman lengkap ranking dan frekuensi angka sama pada Variabel X dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.31 Rangkuman Variabel X

No	Skor	Ranking	Frekuensi
1	36	1	1
2	38	2	1

Bersambung.....

Sambungan tabel 4.31

3	40	6	7
4	40		
5	40		
6	40		
7	40		
8	40		
9	40		
10	41	11	3
11	41		
12	41		
13	42	14.5	4
14	42		
15	42		
16	42		
17	43	17.5	2
18	43		
19	44	19.5	2
20	44		
21	45	21.5	2
22	45		
23	46	23	1
24	48	24	1
25	49	25	1
26	50	28	5
27	50		
28	50		
29	50		
30	50		
Jumlah	1302		

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel total skor pada variabel Y diatas dapat dilihat bahwa jumlah skor yang diperoleh adalah sebanyak 1.185, dari variabel kepuasan masyarakat (Y) terdapat himpunan berangka sama sebagai berikut.

- 1) 8 himpunan berangka sama pada skor 36 diberi ranking 4,5
- 2) 7 himpunan berangka sama pada skor 37 diberi ranking 12
- 3) 5 himpunan berangka sama pada skor 41 diberi ranking 20
- 4) 5 himpunan berangka sama pada skor 45 diberi ranking 28

Adapun rangkuman lengkap ranking dan frekuensi angka sama pada Variabel Y dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.32 Rangkuman Variabel Y

No	Skor	Ranking	Frekuensi
1	36	4.5	8
2	36		
3	36		
4	36		
5	36		
6	36		
7	36		
8	36		
9	37	12	7
10	37		
11	37		
12	37		
13	37		
14	37		
15	37		
16	39	16	1
17	40	17	1
18	41	20	5
19	41		
20	41		
21	41		
22	41		
23	42	23	1
24	43	24	1
25	44	25	1
26	45	28	5
27	45		
28	45		
29	45		
30	45		
Jumlah	1302		

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Sebelum mencari r_s peneliti harus menemukan $\sum x^2$ dan $\sum y^2$ dimana pada variabel (X) terdapat tujuh (7) himpunan yang berangka sama dan pada variabel (Y) terdapat empat (4) himpunan yang berangka sama, dimana masing-masing

jumlah nilai tersebut ditentukan oleh jumlah T setiap variabel dengan rumus sebagai berikut:

a. Independen variabel (x) yang terdapat 7 himpunan angka yang sama yaitu:

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_x$$

$$\sum x^2 = \frac{30^3 - 30}{12} - \left(\frac{7^3 - 7}{12} + \frac{3^3 - 3}{12} + \frac{4^3 - 4}{12} + \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{5^3 - 5}{12} \right)$$

$$\sum x^2 = \frac{26.970}{12} - \left(\frac{343 - 7}{12} + \frac{27 - 3}{12} + \frac{64 - 4}{12} + \frac{8 - 2}{12} + \frac{8 - 2}{12} + \frac{8 - 2}{12} + \frac{125 - 5}{12} \right)$$

$$\sum x^2 = \frac{26.970}{12} - \left(\frac{336}{12} + \frac{24}{12} + \frac{60}{12} + \frac{6}{12} + \frac{6}{12} + \frac{6}{12} + \frac{120}{12} \right)$$

$$\sum x^2 = \frac{26.970}{12} - (28 + 3 + 5 + 0,5 + 0,5 + 0,5 + 10)$$

$$\sum x^2 = 2.247,5 - 47,5$$

$$\sum x^2 = 2.200$$

b. Dependen variabel (y) yang terdapat 4 himpunan yang berangka sama yaitu :

$$\sum y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_y$$

$$\sum y^2 = \frac{30^3 - 30}{12} - \left(\frac{8^3 - 8}{12} + \frac{7^3 - 7}{12} + \frac{5^3 - 5}{12} + \frac{5^3 - 5}{12} \right)$$

$$\sum y^2 = \frac{26.970}{12} - \left(\frac{504 - 8}{12} + \frac{343 - 7}{12} + \frac{125 - 5}{12} + \frac{125 - 5}{12} \right)$$

$$\sum y^2 = \frac{26.970}{12} - \left(\frac{496}{12} + \frac{336}{12} + \frac{120}{12} + \frac{120}{12} \right)$$

$$\sum y^2 = \frac{26.970}{12} - (41,3 + 28 + 10 + 10)$$

$$\sum y^2 = 2.247,5 - 89,3$$

$$\sum y^2 = 2.158,2$$

J. Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis

Setelah diketahui korelasi himpunan berangka sama $\sum x^2 = 2.200$ dan $\sum y^2 = 2.158,2$ serta penjumlahan $\sum d_i^2 = 803,5$. Dengan demikian maka perhitungan pengaruh antara variabel x dan y adalah sebagai berikut :

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

$$r_s = \frac{2.200 + 2.158,2 - 803,5}{2\sqrt{2.200 \cdot 2.158,2}}$$

$$r_s = \frac{4358,2 - 803,5}{2\sqrt{4.748.040}}$$

$$r_s = \frac{3.554,7}{2 \times 2.179}$$

$$r_s = \frac{3.554,7}{4.358}$$

$$r_s = 0,815$$

Dari perhitungan diatas diperoleh koefisien korelasi (r_s) hitung sebesar 0,815 kemudian mengetahui pengaruh (r_s) pada taraf signifikan alfa (α)= 0,05 atau taraf kepercayaan 95%, untuk N=30 r_s tabel adalah 0,306. Kemudian akan dibandingkan antara r_s hitung dengan r_s tabel, maka hasil r_s hitung lebih besar dari r_s tabel yaitu $0,815 > 0,306$. Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis null (H_0). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan, hal ini terbukti bahwa r_s hitung lebih besar jika dibandingkan dengan r_s tabel atau $0,815 > 0,306$.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan kepuasan masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan 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. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dinilai baik oleh masyarakat, berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. indikator-indikator yang dinilai cukup baik secara keseluruhan adalah dari segi bukti nyata, kehadiran, ketanggapan, jaminan dan empati.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sempaja Selatan juga tergolong tinggi. Hasil tanggapan terhadap 9 indikator kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa responden merasa puas, khususnya terhadap aspek kejelasan persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu penyelesaian, keterjangkauan biaya, kesesuaian layanan dengan kebutuhan, kemampuan petugas, sikap petugas yang sopan dan disiplin, kemudahan dalam memberikan masukan, serta kenyamanan fasilitas..
3. Hipotesis yang diajukan, menerima Hipotesis Alternatif (H_a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dan menolak Hipotesis *null* (H_0).

4. Berdasarkan hasil analisis korelasi Rank Spearman, diperoleh nilai koefisien sebesar $r_s = 0,815 > 0,306$, yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Sempaja Selatan, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengevaluasi untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap tinggi agar kepuasan masyarakat terus meningkat.
2. Mengembangkan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti penerapan teknologi digital pengembangan program khusus untuk masyarakat.
3. Mengembangkan sistem pengaduan yang efektif untuk memantau dan menangani keluhan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- AGUNG WIDHI KURNIAWAN, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Pandiva Buku, Yogyakarta
- AMRIZAL DEDI, 2019, *Metode Penelitian Sosial Bagi Administrasi Publik*. Penerbit Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI, Medan.
- ANDI IBRAHIM, DKK, 2018, *Metodologi Penelitian*, Penerbit Gunadarma Ilmu, Makassar.
- ARIKUNTO, SUNYOTO, 2018, *Metodologi Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- CRESWELL JOHN W, 2016, *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu)*, Penerbit Pustaka pelajar, Yogyakarta.
- DANANG SUNYOTO, 2016, *Metodologi Penelitian Akuntansi*, Penerbit PT Refika Aditama Anggota Ikapi, Bandung..
- DENI DARMAWAN, 2021, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- HAERANA DAN BURHANUDDIN, 2022, *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoritis Dan Faktual*, Penerbit Widina Bhakti Persada, Bandung.
- HARDANI, Dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Penerbit Pustaka Ilmu, Yogyakarta.
- HUSAINI USMAN DAN AKBAR PURNOMO SETIADY, 2017, *Metodologi Penelitian Sosial*, Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta.

- IMAS MASTUROH, 2018, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Penerbit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- ISMAIL NURDIN, 2019, *Metodologi Penelitian Sosial*, Penerbit Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- KASMIR, 2017, *Manajemen Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- KOTLER, P., & KELLER, K. L, 2016, *Marketing Management (15th ed.)*, Pearson Education.
- LAILUL MURSYIDAH, 2020, *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*, Penerbit UMSIDA Press, Sidoarjo.
- LEXY J MOLEONG, 2021, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- MUHAMMAD DARWIN. Dkk, 2021, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, Penerbit Media Sains Indonesia, Jawa Barat.
- MUHAMMAD, FITRI RAHMADANA, Dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Penerbit Yayasan Kita Menulis,
- NASHUDIN, 2016, *Manajemen & Kualitas Pelayanan dalam Pelayanan Publik*, Penerbit Sanabil, Perum Puri Bunga Amanah.
- PRIYONO, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Zifatama Publishing, Surabaya.
- SIDNEY SIEGEL, 2011, *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, PT.Garmedia , Jakarta.
- SILALAH, U, 2015, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, PT. Refika Aditama, Bandung.

SIYOTO, DKK, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Penerbit Literasi Media Publishing, Yogyakarta.

SUGIYONO, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

_____, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

TAUFIQUROKHMAN, 2018, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Penerbit UMJ PRESS 2018, Tangerang.

TJIPTONO, F, 2017, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta.

JURNAL

HURUL AINI DZULQAIDAH, 2024, *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene*. Diakses dari :
<https://Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id/Upload/40545-Full Text.Pdf>

RIDHA, NIKMATUR, 2017, *Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian*. Jurnal Hikmah. Volume 14, No 1, Januari-Juni 2017.

DOKUMEN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009
Tentang Pelayanan Publik.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2014
Tentang Pemerintahan Daerah

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14
TAHUN 2017 *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan
Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI NOMOR 15 TAHUN 2014 *tentang Pe-
doman Standar Pelayanan Publik.*

LAMPIRAN



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 16 Juni 2025

Nomor : 251/UWGM-FISIP/AK/VI/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi**
(Perubahan Judul Skripsi)

Kepada Yth. :
Bapak Drs. Said Zulkifli, M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Melisa Triani
NPM : 1863201022
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. **Drs. Said Zulkifli, M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi Sebelumnya :
"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SAMARINDA"

Judul Skripsi Baru :
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KOTA SAMARINDA"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik

Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
NIK. 2020087279

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Surat Penunjukan Dosen Pembimbing 1



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 16 Juni 2025

Nomor : 251/UWGM-FISIP/AK/VI/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi**
(Perubahan Judul Skripsi)

Kepada Yth. :
Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Melisa Triani
NPM : 1863201022
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. **Drs. Said Zulkifli, M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi Sebelumnya :
"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SAMARINDA"

Judul Skripsi Baru :
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KOTA SAMARINDA"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik

Ahmed Yani, S.Sos., M.Si
NIK 2020.087.279

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjaya Prestasi**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Surat Penunjukan Dosen Pembimbing 2



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MELISA TRIANI
NPM : 1863201022
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. Said Zulkifli, M.Si
2 Arbainah Said, S.Sos.M.Si

Judul Skripsi :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT
INDUK SAMARINDA

Dosen Pembimbing (I/II)

Drs. Said Zulkifli, M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	12/23 /4	Perbaikan Dens. Jarak 79 sulit dr Card		
2	15/23 /6	Perubahan judul skripsi		
3	8/24 /03	- Gunakan Metode Rank Spearman - Buat kuesioner		

(Hal. 1)

Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 1 (Hlmn. 1)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	02/25 16	Perbaikan judul revisi ...	Z	
5	3/25 16	Acc Penulisan	Z	
6	13/25 18	Acc Seminar Hasil	Z	
7	19/25 18	Acc Pendadaran	Z	
8	28/25 18	Acc jilid	Z	

(Hal. 2)

Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 1` (Hlmn. 2)



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Melisa Triani
NPM : 1863202022
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. Said Zulkifli, M.Si
2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi :

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Induk Samarinda

Dosen Pembimbing II

Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	15/2023 05	1. Penulisan 2. Sistematika penulisan 3. Observasi terkait a. Latar belakang b. Rumusan Masalah		
2	15/2023 06	Perubahan judul		
3	27/2023 24	- tambahkan - tambahkan - tambahkan - tambahkan - tambahkan		

Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 2 (Hlmn. 1)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	03/25 6	1. Sistem Penulisan 2. Definisi Konsep 3. Perubahkan Judul 4. Tambahkan teori dan simpulkan 5. Indikator penelitian dan kuesioner 6. Daftar pustaka		
5	11/25 6	- Cek ulang Rumus - Layout penulisan		
6	12/25 8	Layout gambar		
7	19/25 8	- Cek penulisan - cek pustaka		
8	20/25 8	- cek foto		
9	28/25 8	- perbaiki gambar - Alinea judul		

(Hal. 2)

Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 2 (Hlmn. 2)



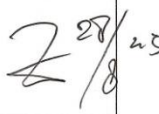
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**



DAFTAR PERBAIKAN

SEMINAR HASIL

Nama : Melisa Triani
NPM : 1863201022
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat
Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda
Hari, Tanggal : Kamis, 14 Agustus 2025

No	Nama Dosen	Saran Perbaikan	Keterangan	Paraf
1.	Drs. Said Zulkifli, M.Si	1. Kuesioner diperbaiki 2. Daftar Pustaka 3. Jumlah Penduduk Menurut Agama	Sudah diperbaiki	
2.	Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si	1. Penulisan 2. Sistematika Penulisan 3. Seluruh isi skripsi ditambah 4. Hasil Hitung di cek ulang 5. Tambahlah Teori	Sudah diperbaiki	
3.	Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si	1. Teknik penulisan di sesuaikan dengan di buku pedoman skripsi UWGM Samarinda 2. Sampel ditambah menjadi 30 Responden 3. Pertanyaan disesuaikan dengan jawaban penelitian	Sudah diperbaiki	

Daftar Perbaikan Seminar Hasil



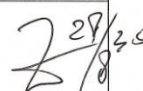
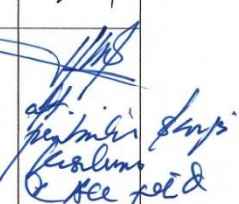
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**



DAFTAR PERBAIKAN

UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI/PENDADARAN

Nama : Melisa Triani
NPM : 1863201022
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat
Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda
Hari, Tanggal : Kamis, 21 Agustus 2025

No.	Nama Dosen	Saran Perbaikan	Keterangan	Paraf
1.	Drs. Said Zulkifli, M.Si	1. Sistematika Penulisan 2. Daftar Pustaka	Sudah diperbaiki	
2.	Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si	1. Perbaiki Latar Belakang 2. Tambah Landasan Teori	Sudah diperbaiki	
3.	Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si	1. Teknis Penulisan disesuaikan dengan buku pedman Skripsi 2. Buat Tabel angka sama	Sudah diperbaiki	

Daftar Perbaikan Ujian Pendadaran



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA UTARA**

Jl. Poros Lempake No. 98 RT. 13 Kelurahan Lempake Kode Pos 75118, Tlp. (0541-7283009)
Website: kecsmdutara.samarindakota.go.id / E-mail: kec.samarindautara@yahoo.com

Nomor : 200.1.4.12 / 725 / 400.06
Sifat : Biasa
Hal : Rekomendasi Penelitian

Samarinda, 04 Juli 2025
Kepada,
Yth. Lurah Sempaja Selatan
Di - Samarinda

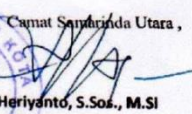
Menindak lanjuti Surat dari Badan Ketahanan Bangsa dan Politik Kota Samarinda Nomor : 200.1.4.12/0833/300.05 tanggal 26 Juni 2025 perihal rekomendasi penelitian terhadap permohonan Saudara/i :

Nama : Melisa Triani
NIM : 1863201022
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : “ *(Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda)*”

Bersama ini dimohon kepada Saudara/i, selama yang bersangkutan melaksanakan Penelitian, untuk dapat memberikan informasi data – data yang diperlukan guna mendukung penelitian sebagaimana dimaksud.

Khusus kepada Peneliti agar menyampaikan 1 (satu) Exemplar hasil penelitian kepada Kasubag Umum dan Kepegawaian.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan ditindaklanjuti sebagaimana mestinya.

Dth. Camat Samarinda Utara ,

Heriyanto, S.Sos., M.Si
Pembina/IV A
NIP 196809241990031005

Surat Ijin Penelitian



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA UTARA**

Jl. Poros Lempake No. 98 RT. 13 Kelurahan Lempake Kode Pos 75118, Tlp. (0541-7283009)
Website: kec-samarinda-utara.samarindakota.go.id / E-mail: kec.samarindautara@yahoo.com

Nomor : 200.1.4.12/ 08/ 400.06/2025 Samarinda, 08 Agustus 2025
Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Yth. Pimpinan Universitas Widya Gama
Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik
Di
Samarinda

Dengan Hormat,

Memperhatikan surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda Nomor: 200.1.4.12/0833/300.05 tanggal 26 Juni 2025 perihal rekoendasi penelitian, maka dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Melisa Triani
NPM : 1863201022
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda"*

Telah melaksanakan Penelitian tentang judul tersebut di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Demikian Surat Keterangan diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 08 Agustus 2025
Plt. Camat Samarinda Utara

Mohamad Joni, SE
NIP. 196908241998031007

Tembusan Kepada, Yth :
1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip

Surat Penyelesaian Penelitian

KUESIONER
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KOTA
SAMARINDA

Bagian I : Data Responden

Dimohonkan untuk mengisi data dibawah ini dengan lengkap dan benar serta berikan tanda silang (X) dalam kolom yang telah disediakan (identitas akan di jaga kerahasiaannya)

1. Nama : _____

2. Jenis Kelamin :

☐

Laki-laki

☐

Perempuan

3. Umur :

☐

< 24 Tahun

☐

25-35 Tahun

☐

36-49 Tahun

☐

>50 Tahun

4. Pendidikan Terakhir :

☐

SD

☐

SMP

☐

SMA/SMK

☐

Diploma

☐

Sarjana (S1)

☐

Magister (S2)

☐

Lainnya _____

5. Pekerjaan :

☐

Pegawai Negeri Sipil (PNS)

☐

Pelajar/Mahasiswa

☐

Pegawai Swasta

☐

Wiraswata

☐

Lainnya

Bagian II : Petunjuk Pengisian Kuesioner.

1. Dimohonkan kesediaan bagi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab setiap butiran pertanyaan kuesioner dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang paling tepat menurut Bapak/Ibu/Saudara/i .

DAFTAR PERTANYAAN

1. Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan

1.1. Keandalan (*Tangibles*)

1. Bagaimana pendapat Anda tentang lokasi dan tata letak Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?
 - a. Sangat strategis
 - b. Strategis
 - c. Cukup strategis
 - d. Tidak strategis
 - e. Sangat tidak strategis
2. Bagaimana kelengkapan fasilitas yang disediakan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?
 - a. Sangat lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Cukup lengkap
 - d. Tidak lengkap
 - e. Sangat tidak lengkap

1.2. Pembuktian secara nyata (*Reliability*)

1. Bagaimana ketepatan pegawai pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur?
 - a. Sangat tepat
 - b. Tepat
 - c. Cukup tepat
 - d. Tidak tepat
 - e. Sangat tidak tepat
2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemampuan pegawai pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dalam menyelesaikan masalah atau keluhan masyarakat?
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Cukup mampu
 - d. Kurang mampu
 - e. Belum mampu

1.3. Cepat tanggap (*Responsive*)

1. Bagaimana ketanggapan pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan terhadap keluhan masyarakat?
 - a. Sangat tanggap
 - b. Tanggap

- c. Cukup tanggap
 - d. Kurang tanggap
 - e. Sangat tidak tanggap
2. Bagaimana penilaian Anda tentang kecepatan pegawai dalam menyelesaikan masalah?
- a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Lambat
 - e. Sangat lambat
- 1.4. Jaminan kepastian (*Assurance*)
1. Apakah Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan??
- a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
2. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan jaminan yang dijanjikan?
- a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
- 1.5. Empati (*Empathy*)
1. Apakah pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
2. Apakah pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Selatan peduli terhadap masyarakat tanpa membedakan?
- a. Sangat peduli
 - b. Peduli
 - c. Cukup peduli
 - d. Kurang peduli
 - e. Tidak peduli

2. Pertanyaan Variabel Kepuasan Masyarakat

1. Seberapa puas Anda dengan kejelasan informasi tentang prosedur dan persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
2. Apakah Anda puas dengan kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan??
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
3. Apakah Anda puas dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
4. Seberapa puas Anda dengan pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan yang tidak memungut biaya kepada masyarakat?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
5. Seberapa puas Anda dengan kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan Anda di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
6. Seberapa puas Anda dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan??
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
7. Seberapa puas Anda dengan sikap sopan santun dan disiplin pegawai di

Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?

- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
8. Seberapa puas Anda dengan kemudahan pegawai memberikan saran atau masukan terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
9. Seberapa puas Anda dengan fasilitas yang tersedia untuk menunjang kenyamanan dan keamanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan??
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas

Kuesioner Penelitian



Dokumentasi Saat Responden Mengisi Kuesioner



Struktur Organisasi



Peta Wilayah Kelurahan Sempaja Selatan

No	X	Y	Ranking X	Ranking Y	d_i	d_i^2
1	46	44	23	25	-2	4
2	44	41	19.5	20	-0.5	0.25
3	40	37	6	12	-6	36
4	40	36	6	4.5	1.5	2.25
5	50	45	28	28	0	0
6	44	41	19.5	20	-0.5	0.25
7	42	37	14.5	12	2.5	6.25
8	40	36	6	4.5	1.5	2.25
9	41	37	11	12	-1	1
10	49	45	25	28	-3	9
11	40	36	6	4.5	1.5	2.25
12	36	37	1	12	-11	121
13	40	36	6	4.5	1.5	2.25
14	50	45	28	28	0	0
15	50	42	28	23	5	25
16	48	43	24	24	0	0
17	42	40	14.5	17	-2.5	6.25
18	40	41	6	20	-14	196
19	40	36	6	4.5	1.5	2.25
20	50	45	28	28	0	0
21	45	41	21.5	20	1.5	2.25
22	42	37	14.5	12	2.5	6.25
23	38	36	2	4.5	-2.5	6.25
24	42	37	14.5	12	2.5	6.25
25	50	45	28	28	0	0
26	41	37	11	12	-1	1
27	41	39	11	16	-5	25
28	43	36	17.5	4.5	13	169
29	43	36	17.5	4.5	13	169
30	45	41	21.5	20	1.5	2.25
Jumlah	1302	1185			0	803.5

Rangkuman Ranking (X) dan (Y)

Critical Values of the Spearman's Ranked Correlation Coefficient (r_s)
 Taken from Zar, 1984 Table B.19

$\alpha(2):$ $\alpha(1):$	0.50 0.25	0.20 0.10	0.10 0.05	0.05 0.025	0.02 0.01	0.01 0.005	0.005 0.0025	0.002 0.001	0.001 0.0005
4	0.500	1.800	1.900	1.900	1.900	1.900	1.900	1.900	1.900
5	0.371	0.657	0.829	0.886	0.943	0.929	0.966	0.995	1.000
6	0.321	0.571	0.714	0.786	0.833	0.881	0.905	0.952	0.996
7	0.310	0.524	0.643	0.738	0.833	0.881	0.905	0.952	0.996
8	0.267	0.483	0.600	0.700	0.783	0.833	0.857	0.917	0.993
9	0.248	0.455	0.564	0.664	0.745	0.794	0.830	0.879	0.903
10	0.236	0.427	0.536	0.636	0.709	0.755	0.800	0.845	0.873
11	0.217	0.406	0.505	0.587	0.678	0.727	0.769	0.818	0.866
12	0.210	0.387	0.484	0.564	0.648	0.705	0.747	0.791	0.834
13	0.203	0.367	0.464	0.544	0.628	0.685	0.727	0.771	0.814
14	0.189	0.354	0.446	0.521	0.604	0.661	0.703	0.747	0.791
15	0.182	0.341	0.429	0.503	0.582	0.635	0.679	0.723	0.767
16	0.176	0.328	0.416	0.485	0.566	0.615	0.659	0.703	0.747
17	0.170	0.317	0.401	0.472	0.550	0.600	0.643	0.687	0.731
18	0.165	0.309	0.391	0.460	0.535	0.584	0.628	0.672	0.716
19	0.161	0.299	0.380	0.447	0.520	0.570	0.612	0.656	0.700
20	0.156	0.292	0.370	0.435	0.508	0.556	0.599	0.643	0.687
21	0.152	0.281	0.358	0.425	0.496	0.544	0.586	0.630	0.674
22	0.148	0.278	0.351	0.415	0.486	0.534	0.576	0.620	0.664
23	0.144	0.271	0.344	0.406	0.476	0.524	0.566	0.610	0.654
24	0.142	0.265	0.337	0.398	0.466	0.511	0.551	0.595	0.639
25	0.138	0.259	0.331	0.390	0.457	0.501	0.541	0.587	0.631
26	0.136	0.255	0.324	0.382	0.448	0.491	0.531	0.577	0.621
27	0.133	0.250	0.317	0.375	0.440	0.483	0.522	0.567	0.611
28	0.130	0.245	0.312	0.368	0.433	0.475	0.514	0.559	0.603
29	0.128	0.240	0.306	0.362	0.425	0.467	0.504	0.549	0.593
30	0.126	0.236	0.301	0.356	0.418	0.459	0.496	0.541	0.585
31	0.124	0.232	0.296	0.350	0.412	0.453	0.490	0.535	0.579
32	0.121	0.229	0.291	0.345	0.406	0.446	0.483	0.528	0.572
33	0.120	0.225	0.287	0.340	0.399	0.439	0.476	0.521	0.565
34	0.118	0.222	0.283	0.335	0.394	0.433	0.469	0.514	0.558
35	0.116	0.219	0.279	0.330	0.388	0.427	0.462	0.507	0.551
36	0.114	0.216	0.275	0.325	0.385	0.424	0.458	0.503	0.547
37	0.113	0.212	0.271	0.321	0.381	0.419	0.453	0.498	0.542
38	0.111	0.210	0.267	0.317	0.378	0.415	0.449	0.494	0.538
39	0.110	0.207	0.264	0.313	0.375	0.410	0.444	0.489	0.534
40	0.108	0.204	0.261	0.309	0.372	0.406	0.440	0.485	0.530
41	0.107	0.202	0.257	0.305	0.369	0.403	0.437	0.482	0.526
42	0.105	0.199	0.254	0.301	0.365	0.399	0.433	0.478	0.522
43	0.104	0.197	0.251	0.298	0.362	0.396	0.430	0.475	0.518
44	0.103	0.196	0.248	0.296	0.359	0.393	0.427	0.472	0.515
45	0.102	0.192	0.245	0.291	0.355	0.389	0.424	0.469	0.511
46	0.100	0.190	0.240	0.288	0.352	0.386	0.421	0.466	0.508
47	0.100	0.188	0.240	0.285	0.350	0.384	0.418	0.463	0.505
48	0.100	0.186	0.238	0.282	0.348	0.382	0.416	0.460	0.502
49	0.100	0.184	0.236	0.280	0.346	0.380	0.414	0.458	0.500
50	0.097	0.184	0.235	0.279	0.345	0.379	0.413	0.457	0.498

Critical Values Of The Spearman's Ranked Correlation Coefficient