PENGARUH KUALITAS PELAYAAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA PUTAT KECAMATAN MALINAU UTARA KABUPATEN MALINAU PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Oleh:

FRAN HARLES
NPM: 2063201074

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2026

PENGARUH KUALITAS PELAYAAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA PUTAT KECAMATAN MALINAU UTARA KABUPATEN MALINAU PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Oleh:

FRAN HARLES
NPM: 2063201074

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYAGAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kamtor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Provinsi Malinau Utara
Nama	:	FRAN HARLES
NPM	:	2063201074
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	:	Administrasi Publik
Universitas	:	Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda,16 Mei 2026

Meyetujui

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Shorea Helminasari , S.IP., M.A	**Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si**
NIDN.1115098301	**NIDN.1130087602**

Plt. Dekan

Gotlef Fidus Esa Geroda S.Pd., M.Pd.
NIK. 2014.087.167

Penguji
1. Shorea Helminasari , S.IP., M.A
2. Arbainah Saidi , S.Sos., M.Si
3. Firdayanti Ayu Nurinda, S.IP., M.A.B

1. ..... 2. 3

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fran Harles

NPM : 2063201074

Judul Skripsi :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara."

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, 16 Mei 2026



Fran Harles

NPM.2063201074

RINGKASAN

FRAN HARLES, Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Privinsi Kalimantan Utara di bawah Bimbingan Ibu Shorea Helminasari, S.IP., M.A selaku pembimbing I dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II. Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Putat masih kurang memadai dalam melakukan pelayanan masyarakat, hal ini mengakibatkan beberapa masyarakat tidak puas terhadap kualitas pelayanan Administrasi di Kantor Desa Putat. Peningkatan kualitas pelayanan Administrasi di Kantor Desa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat desa.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel yakni Kualitas Pelayanan Adminstrasi sebagai independen variabel dan Kepuasan Masyarakat sebagai dependen variabel. Untuk membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan, peneliti menetapkan 100 responden yang berasal dari Desa Putat. Sebagai alat analisis peneliti menggunakan rumus koefisien *Rank Spearman* (r_s).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian pendekatan kuantitatif dengan kausal yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau mencari hubungan sebab akibat antar kedua variabel yang diteliti, maka dibuktikan dengan analisis data dan pengujian hipotesis.

Definisi operasional untuk variabel kualitas pelayanan administrasi dengan indikator transparasi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, sedangkan untuk variabel kepuasan masyarakat dengan indikator *product quality, service quality,price, situation, personality.*

Hasil penelitian menunjukan bahwa r_s hitungan adalah sebesar 0,373. Jika dibandingkan dengan r_s tabel yaitu 0,197. Maka Nilai r_s hitungan lebih besar dibandingkan dengan r_s tabel yaitu 0,373 ≥ 0,197 pada tingkat signifikan α 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Admininistrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

Kata kunci : ***kualitas pelayanan administrasi, kepuasan masyarakat***

RIWAYAT HIDUP



FRAN HARLES, lahir pada tanggal 20 Mei 2000 di Desa Putat, Kecamatan Malinau Utara, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara. Merupakan anak ke lima dari enam bersaudara yang dilahirkan oleh pasangan Bapak Loser dan Ibu Ros.

Pada tahun 2009 mulai mengawali pendidikan tingkat Sekolah Dasar di SDN 002 Desa Putat dan lulus pada tahun 2014, dan pada awal tahun 2015 melanjutkan pendidikan pada tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMPN 02 Desa Putat dan lulus pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2018 melanjutkan pendidikan pada tingkat Sekolah Menengah Atas di SMAN 03 Malinau Utara dan lulus pada tahun 2020. Kemudian pada tahun 2020 melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Pada tahun 2023 mengikuti Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bhuana Jaya Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. Kemudian pada tahun 2023 peneliti melakukan penelitian di Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Provinsi Kalimatan Utara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1).

KATA PENGANTAR

Pertama-tama peneliti mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang maha Esa, atas berkat dan kurnianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Putat, Kecamatan Malinau Utara, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara".

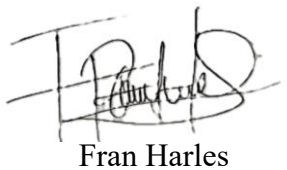
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Husman, M. Pd., M.T, selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
2. Bapak Godefridus Bali Geroda S.Pd., M.Pd, 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 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
4. Ibu Shorea Helminasari , S.IP., M.A, selaku Pembimbing I Dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si, selaku Pembimbing II, yang telah banyak membantu dan mengarahkan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini, serta kepada Ibu Firdayanti Ayu Nurinda, S.IP., M.A.B, selaku Penguji pada seminar yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah mendidik dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti.
6. Seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah banyak membantu dalam pengurusan administrasi peneliti.

7. Bapak Beramis, selaku Kepala Desa, seluruh Staf Desa, Ketua BPD, dan Ketua RT serta masyarakat Desa Putat yang telah memberikan izin melakukan penelitian di Desa Putat, serta membantuan penelti pada saat melakukan penelitian sehingga dapat berjalan dengan baik.
8. Terima kasih yang dalam kepada kedua orang tua, dan saudara-saudara tercinta yang selama ini memberikan dukungan dan dorongan yang kuat melalui doa dan kasih sayang yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dan sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Akhirnya kata peneliti sampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu serta berharap skripsi ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan informasi di masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Samarinda, 8 Oktober 2026



Fran Harles
NPM. 2063201074

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

RINGKASAN ..... **III**

RIWAYAT HIDUP ..... **IV**

KATA PENGANTAR ..... **VI**

DAFTAR ISI ..... **VIII**

DAFTAR TABEL ..... **IX**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar belakang **1**

B. Rumusan Masalah **6**

C. Tujuan Penelitian **7**

D. Manfaat Penelitian **8**

1. Secara Teoritis 9

2. Secara Praktis 9

BAB II TINJAUAN TEORI **10**

A. Teori dan Konsep **10**

1. Kualitas Pelayanan Administrasi 13

2. Kepuasan Masyarakat 18

3. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi 27

4. Indikator kepuasan Masyarakat 28

B. Hipotesis **30**

C. Definisi Konsepsional **31**

D. Definisi Operasional **33**

E. Jenis Penelitian **34**

BAB III METODE PENELITIAN **37**

A. Jadwal Penelitian **37**

B. Populasi dan Sampel 38
C. Gejala Yang Dihadapi 42
D. Alat Pengukur Data..... 43
E. Teknik Pengumpulan Data 45
F. Analisis Data Yang Dipergunakan..... 46
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA..... 50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 50
B. Penyajian Data..... 60
C. Analisis Data 106
D. Pengujian Hipotesis.....111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 113
A. Kesimpulan 113
B. Saran.....114
DAFTAR PUSTAKA.....114
BUKU 114
JURNAL.....115
LAMPIRAN.....117

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitan 38
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Desa Putat Setiap RT 41
Tabel 3.3 Jumlah sampel 42
Tabel 4.1 Data Penduduk Desa Putat Berdasarkan Jenis Kelamin 54
Tabel 4.2 Data Penduduk Desa Putat Berdasarkan Agama 54
Tabel 4.3 Data Penduduk Desa Putat Berdasarkan Mata Pecharian 55
Tabel 4.4 Data penduduk desa Putat Berdasarkan Pendidikan 56
Tabel 4.5 Sarana Prasarana Yang Ada Didesa Putat 57
Tabel 4.6 Struktur Aparatur Desa Putat 60
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Transparansi Menurut Bapak/Ibu Informasi Pelayanan Disampaikan Dengan Jelas Dan Terbuka..... 62
Tabel 4.8 Jawaban Responden Dengan Pernyataan Menurut Bapak/Ibu Informasi Pelayanan Mudah Diakses Oleh Masyarakat..... 63
Tabel 4.9 Jawaban Responden Dengan Pernyataan Menurut Bapak/Ibu Pelayanan Mudah Diakses Oleh Masyarakat Umum 64
Tabel 4.10 Presentase Jawaban Responden Mengenai pernyataan Menurut Bapak/Ibu Petugas Bertanggung Jawab Terhadap Layanan Yang Diberikan 65
Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Menurut Bapak/Ibu Pengaduan Atau Keluhan Ditanggapi Dengan Cepat Dan Tepat. 66
Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Menurut Bapak/Ibu Pelayanan Yang Diberikan Dapat Dipertanggung Jawabkan Secara Terbuka 67
Tabel 4.13 Presentase Jawaban Responden Mengenai pernuyataan“Menurut Bapak/Ibu Pelayanan Menyesuaikan Dengan Kondisi Dan Kebutuhan Masyarakat” 68
Tabel 4.14 Jawaban responden mengenai pernyataan Menurut Bapak/Ibu Petugas Mempertimbangkan Kondisi Ekonomi Warga Saat Melanyani 79
Tabel 4.15 Jawaban responden mengenai pernyataan“Menurut Bapak/Ibu Sistem Pelayanan Cukup Fleksibel Menyesuaikan Kondisi Di Lapangan” 70
Tabel 4.16 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Bapak/Ibu Masyarakat Diberi Ruang Untuk Menyampaikan Aspirasi Terkait Pelayanan.”..... 71
Tabel 4.17 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Bapak/Ibu Pemerintah Melibatkan Masyarakat Dalam Evaluasi Pelayanan Publik” ……..……72

Tabel 4.18 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Bapak/Ibu Saran Dan Kritik Dari Masyarakat Ditanggapi Secara Terbuka.” 73
Tabel 4.19 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Bapak/Ibu Seluruh Masyarakat Mendapat Pelayanan Yang Setara Tanpa Diskriminasi.” 74
Tabel 4.20 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan “Menurut Bapak/Ibu Apakah Tidak Ada Perlakuan Khusus Berdasarkan Status Sosial Atau Jabatan.” 75
Tabel 4.21 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Bapak/Ibu Pelayanan Diberikan Adil Kepada Setiap Warga Tanpa Terkecuali.” 76
Tabel 4.22 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Bapak/Ibu Pelayanan Yang Cepat, Tepat, Dan Tidak Diskriminatif Oleh Aparat Desa."..... 77
Tabel 4.23 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Bapak/Ibu Pegawai Desa Menyampaikan Hak Dan Kewajiban Secara Seimbang Dan Jelas.”..... 78
Tabel 4.24 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Bapak/Ibu Dalam Pelayanan, Hak Warga Dan Tanggung Jawab Pemerintah Berjalan Seimbang.” 79
Tabel 4.25 Rangkuman Total Nilai Jawaban Responden Untuk Independent Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X) 80
Tabel 4.26 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan “Bagaimana Produk/Jasa Sesuai Dengan Kebutuhan Masyarakat” 86
Tabel 4.27 Presentase jawaban responden mengenai pernyataan “MenurutPendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Kualitas Produk/Jasa Yang Diberikan Sangat Baik.”..... 87
Tabel 4.28 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Kualitas Produk/Jasa Selalu Konsisten.” 88
Tabel 4.29 Presentase Jawaban Responden Mengenai pernyataan “Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Pelayanan Diberikan Secara Cepat Dan Tepat. 89
Tabel 4.30 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan “Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Petugas Melayani Secara Profesional.” 90
Tabel 4.31 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Prosedur Pelayanan Mudah Dipahami.” 91

Tabel 4.32 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Biaya Pelayanan Sesuai Dengan Kualitas Yang Diberikan” 92
Tabel 4.33 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Tidak Ada Biaya Tambahan Yang Tidak Dijelaskan.” 93
Tabel 4.34 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Dalam Memberikan Pelayaan Administrasi Tidak Ada Dipungut Biaya.” 94
Tabel 4.35 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Tempat Pelayanan Bersih Dan Nyaman.” 95
Tabel 4.36 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Suasana Pelayanan Tertib Dan Aman.” 96
Tabel 4.37 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Waktu Pelayanan Sesuai Dengan Yang Dijanjikan.” 97
Tabel 4.38 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Petugas Bersikap Sopan Dan Ramah.” 98
Tabel 4.39 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Petugas Membantu Dengan Penuh Perhatian.” 99
Tabel 4.40 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan“Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Petugas Jujur Dan Dapat Dipercaya.”..100
Tabel 4.41 Rangkuman Total Nilai Jawaban Responden Untuk dependent Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) 101
Tabel 4.42 Skor Dan Rangking Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X) Dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) 107

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan publik merupakan manifestasi dari konsep pelayanan yang baik dan benar yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Konsep ini berakar pada prinsip-prinsip moral dan etika yang menghendaki agar setiap individu atau lembaga memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang apartur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai peraturan dan kebijakan, termasuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

(PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini menekankan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengukur kepuasan masyarakat sebagai salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat, terutama di tingkat desa. Administrasi desa meliputi berbagai bentuk layanan seperti pengurusan surat keterangan, pencatatan penduduk, surat izin, dan dokumen penting lainnya yang dibutuhkan oleh warga dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi desa memiliki peran yang sangat penting dalam mencerminkan kinerja pemerintahan desa sekaligus dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan. Seperti yang tertuang dalam Perda Kabupaten Malinau No 08 Tahun 2020 tentang penyelanggaraan pelayanan terpadu satu pintu, Perda ini memberikan landasan hukum untuk memastikan kualitas, efektivitas, dan transparansi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kantor Desa sebagai unit penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Putat, serta untuk mengetahui apakah Kantor Desa telah memenuhi standar pelayanan publik.

Pelayanan administrasi desa merupakan kegiatan implementasi pelayanan publik. Pemerintah desa merupakan pelayanan publik paling bawah yang memiliki cakupan wilayah kecil dan mengetahui secara pasti kondisi dan permasalahan di

wilayahnya. Pelayanan administrasi desa merupakan kegiatan yang berpengaruh penting dalam kegiatan penyelenggaraan bagi pemerintahan. Pelayanan administrasi desa mempengaruhi kelancaran jalannya pemerintahan di desa. Jika pelayanan didukung dengan sistem administrasi yang benar, tertib dan teratur, maka pelayanan administrasi desa akan berjalan secara baik tanpa ada hambatan. Untuk menjamin pelayanan yang baik, setiap pelayanan administrasi desa dilengkapi dengan komponen pendukung. Salah satunya didukung dengan kesiapan potensi pegawai yang handal dan didukung juga dengan sarana dan prasarana yang memadai. Mengingat pelayanan administrasi desa menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat maka penyelengara pelayanan administrasi harus terus mengupayakan kualitas pelayanan yang baik untuk menjaga kepuasan dari masyarakat.

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam keberhasilan suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Di era globalisasi dan digitalisasi, pelanggan semakin cerdas dan kritis, menuntut pelayanan yang lebih baik dan responsif. Namun, banyak organisasi masih menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat, yang sering kali menyebabkan ketidak puasan dan menurunnya loyalitas.

Desa merupakan kesatuan wilayah yang ditempati oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri yang dikepalai oleh seorang kepala desa. Pada tingkat desa, peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Seperti yang telah di atur dalam Undang-undang No 3 Tahun2024 Tentang Desa. Undang-undang ini mengatur tentang pemerintahan desa dan perubahan beberapa ketentuan sebelumnya. Salah satu perubahan penting

adalah masa jabatan kepala desa menjadi 8 tahun dan dapat menjabat paling banyak 2 periode. Kepala desa memiliki tugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, serta memberdayakan masyarakat desa. Pemilihan kepala desa dilakukan secara langsung oleh masyarakat desa. Pendapatan desa berasal dari dana desa dari pemerintah, alokasi dana desa dari daerah, serta pendapatan asli desa. Masyarakat juga memiliki hak untuk mengawasi jalannya pemerintahan dan pembangunan di desa. Pemerintah wajib berupaya terus-menerus untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun, pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah masih belum mencapai standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Ini tercermin dalam berbagai keluhan yang diajukan oleh masyarakat terkait dengan ketidak adilan dalam pelayanan.

Hasil observasi awal menemukan bahwa kualitas pelayanan di Kantor desa Putat masih belum begitu baik, dikarenakan masih ditemukan sejumlah pegawai yang terlambat masuk kerja, beberapa masyarakat yang sedang melakukan proses pengurusan juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Putat masih perlu untuk ditingkatkan, karena masih ditemukan beberapa pegawai yang belum berada di tempat kerjanya setelah jam istirahat berlalu, dan juga kurang nya petunjuk prosedur pelayanan membuat masyarakat tidak mengetahui alur dari pelayanan di Kantor Desa Putat. Layanan yang diberikan meliputi Surat Keterangan Tidak Mampu, pembuatan akta, jual beli tanah dan berbagai jenis pelayanan Administrasi lainnya yang ditujukan untuk masyarakat di tingkat desa. Pemerintah beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan serta sebagai pembina ketentraman

dan ketertiban di wilayahnya. Peranan mereka Begitu penting dalam menentukan maju mundurnya suatu pemerintahan. Maka diperlukan pemerintah desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Penelitian yang dilakukan pada Kantor Desa Putat, di Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Kalimantan Utara lebih menekankan pada aspek pelayanan administratif, khususnya pelayanan surat (administrasi).

Penelitian ini memiliki Peran penting karena dapat memberikan rekomendasi dan masukan berharga bagi Kantor Desa Putat Kabupaten Malinau Kalimantan Utara. Ini membantu dalam menilai kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat, yang nantinya dapat digunakan sebagai penelitian ini menarik karena akan menggambarkan dan menganalisis dampak kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Putat Kabupaten Malinau Kalimantan Utara, dengan merujuk pada teori dan konsep dalam bidang Administrasi Publik.

Berdasarkan gambaran latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penulis merasa tertarik untuk melakukan studi di Kantor Desa Putat kecamatan malinau utara Kabupaten Malinau provinsi Kalimantan Utara dengan judul penelitian **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Putat, Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara"**

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah adalah pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui penelitian. Sebelum peneliti memaparkan rumusan masalah dalam penelitian ini. Adapun beberapa pendapat para ahli tentang rumusan masalah.

Menurut Sugioyono (2015:228) “Rumusan masalah merupakan bentuk pertanyaan yang dapat memandu peneliti untuk mengumpulkan data dilapangan”. Ketika menyusun sebuah rumusan masalah harus memperhatikan teknik perumusan masalah. Sehingga dalam melaksanakan penelitiannya tidak mengalami kesalahan atau kegagalan.

Sedangkan menurut Sugiyono dalam kutipan M. Muchion (2017:25), menjelaskan "Rumusan masalah berbeda dengan masalah, kalau masalah itu merupakan kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi, maka rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Namun demikian terdapat kaitan erat antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah harus didasarkan pada masalah"

Menurut Harbani Pasolong (2020:3), “Masalah adalah suatu kendala atau persoalan yang harus dipecahkan dengan kata lain masalah merupakan kesenjangan antara kenyataan dengan suatu yang di harapkan dengan baik, agar tercapai tujuan dengan hasil yang maksimal”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa rumusan masalah memuat sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian, sebagai landasan dalam menentukan strategi dalam proses penelitian.

Mengacu pada latar belakang yang sebelumnya telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Apakah kualitas pelayanan Administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Di Kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara ?"

C. Tujuan Penelitian

Creswell & Poth (2018:117): "Mereka menekankan bahwa tujuan penelitian adalah untuk memahami dan mengeksplorasi fenomena sosial melalui pendekatan kualitatif dan kuantitatif, serta untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang masalah yang dihadapi masyarakat".

Flick (2018:14): "Ia menekankan bahwa penelitian bertujuan untuk menghasilkan pengetahuan yang dapat diandalkan dan relevan untuk praktik, serta memahami konteks sosial dan budaya yang mempengaruhi fenomena".

Saunders et al. (2019:32): "Dalam buku mereka, tujuan penelitian tidak hanya terbatas pada eksplorasi dan penjelasan, tetapi juga mencakup inovasi dan pengembangan teori baru yang dapat digunakan untuk aplikasi praktis".

Babbie (2020:7): "Menurutnya, tujuan penelitian adalah untuk menggali hubungan antara variabel, menghasilkan data yang valid, dan menciptakan pemahaman yang lebih baik tentang pola perilaku manusia".

Berdasarkan Pendapat para ahli diatas, maka peneliti menyimpulkan tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran informasi. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : "Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Administrasi terhadap kepuasan masyarakat Di Kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara".

D. Manfaat Penelitian

Maanfaat penelitian, yang pada dasarnya berfungsi untuk memecahkan masalah dan menemukan solusi, memiliki manfaat yang sama dan dapat digunakan di masa depan.

Menurut Ulber Silalahi (2015:22) "Manfaat penelitian berdasarkan kegunaan atau manfaat penelitian menunjut pada derajat sejauh mana penemuanpenemuan memiliki aplikasi langsung dan derajat sejauh mana hasil penelitian dapat digeneralisasikan untuk situasi lain".

Menurut Nurul Qamar, dkk (2017:134) menyatakan bahwa, "Kegunaan penelitian merupakan suatu cara yang ditempuh oleh peneliti untuk menjelaskan teori tentang masalah yang dihadapi. untuk selanjutnya menjelaskan hasil capaian dari penelitian tersebut".

Menurut Liliweri (2018:111-112), dimaksudkan untuk melakukan pengamatan terperinci terhadap dokumentasi atau fenomena yang dipelajari. Pengamatan harus didasarkan pada metode ilmiah, yaitu dapat dilihat, dikutip, ditiru, dan tepat sesuai aslinya. Melalui cara ini, peneliti menggambarkan atau

mengidentifikasi sesuatu yang diteliti sebagaimana apa adanya, tanpa mengurangi atau menambah.

Dikutip dari buku *Metodologi Penelitian* karya Ika Rahayu Satyaninrum (2022:3), penelitian atau riset itu bermakna pencarian yaitu pencarian jawab mengenai suatu masalah.

Menurut uraian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan jalan untuk penelitian yang akan datang dan memberikan manfaat kepada pihak yang terlibat dalam penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. **Secara Teoritis**
   a. Hasil penelitian ini di harapkan bisa di jadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembang ilmu sosial dan menjadi pembaharuan bagi peneliti-peneliti sebelumnya dan masukan bagi peneliti berikutnya
   b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kepustakaan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

2. **Secara Praktis**
   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau sebagai masukan bagi Aparatur Desa di kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.
   b. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan perbandingan dan informasi bagi pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian selanjutnya

BAB II
TINJAUAN TEORI

A. Teori dan Konsep

Untuk memudahkan penelitian ini dan tetap dalam konteks akademis, maka penelitian ini harus didukung oleh teori-teori tertentu. Namun sebelum membahas teori, peneliti juga ingin memberikan pemahaman teori dan konsep.

Menurut Ulber Silalahi (2015:90) "Teori adalah satu set atau seperangkat konstruk (variabel) yang saling berhubungan definisi dan proposisi yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena dengan merinci hubungan-hubungan diantara variabel dengan tujuan menjelaskan dan memprediksi gejala itu".

Menurut Sugiyono (2018:53) mengatakan bahwa "Suatu teori adalah suatu konseptualisasi yang umum. Konseptualisasi atau sistem pengertian ini diperoleh melalu jalan yang sistematis. Suatu teori dapat diuji kebenarannya, bila tidak, dia bukan suatu teori.

Menurut Neuman dalam Sugiyono (2019:85) "Teori adalah seperangkat konstruk (konsep) definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematik melalui spesifikasi hubungan antara variabel sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena".

Maka peneliti menyimpulkan bahwa Teori adalah konstruksi intelektual yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau pemahaman terhadap fenomena atau peristiwa dalam suatu disiplin ilmu atau domain pengetahuan tertentu.

Menurut Cooper dan Emory dalam kutipan Muslich Anshori dan Sri Iswati (2017:8), “Konsep dapat diartikan sebagai: sejumlah pengertian atau ciriyang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal lain yang sejenis Konsep-konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokan objek objek atau peristiwa-peristiwa yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Kita mengabstraksikan pengertian-pengertian demikian dan memakai kata-kata sebagai label untuk menandai pengertian-pengertian tersebut”.

Menurut Nurlina T. Muhyiddin, dkk (2017:52) menyatakan bahwa “Konsep adalah salah satu elemen dari teori yang di mana konsep penelitian merupakan dasar pemikiran peneliti yang kemudian di komunikasikan kepada orang lain”.

Menurut Harbani Pasolong (2020.77) yaitu, “Konsep yaitu astraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa Konsep adalah pemikiran mendasar atau pengetahuan dasar tentang suatu hal, yang berguna dalam pengaturan dan pengelompokan informasi dalam pikiran seseorang.

Teori dan konsep merupakan dua unsur penelitian ilmiah karena berfungsi sebagai landasan untuk memecahkan suatu masalah atau menjelaskan sebab dan akibat dari masalah dalam penelitian itu. Teori dan konsep adalah rangkaian pernyataan yang saling terkait, yang digunakan untuk menjelaskan dan memahami serangkaian peristiwa atau kejadian. Mereka membentuk dasar dan panduan untukpenelitian, dan mampu memberikan gambaran yang terstruktur tentang fenomena tertentu.

1. Kualitas Pelayanan Administrasi

a. Definisi Administrasi

Menurut Siswandi (2017:1) menjelaskan bahwa Administrasi diambil dari kata *"ad"* dan *"ministro"*, *Ad* mempunyai arti "kepada" dan *"ministro"* berarti "melayani". Dengan demikian, diartikan sebagai pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu.

Pengertian Administrasi Menurut The Liang Gie dalam buku Mariati Rahman (2017:8) adalah " administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Sondang P. Siagian (2019:5) Administrasi adalah segala bentuk dari proses kerjasama antara dua individu atau lebih atas dasar rasionalitas terpilih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Administrasi adalah kegiatan dan usaha yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi. Disamping itu pengertian lain administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaran kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas peneliti menyimpulkan administrasi adalah kegiatan suatu kelompok atau imdividu yang bekerjasama dalam memberikan pelayanan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

b. Definisi Kualitas

Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat memberikan kepuasan yang tinggi kepada pelanggan, yang membuat mereka merasa dihargai oleh perusahaan. Dalam istilah yang lebih sederhana, pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Menurut Tjiptono (2015:51) menyatakan bahwa Kualitas adalah situasi yang berubah-ubah yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Sebaliknya, definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversial hingga yang lebih berorientasi pada strategi.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2015:62) menyatakan bahwa ada lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya adalah bahwa kualitas dinilai secara subyektif oleh individu yang melihatnya, sehingga layanan yang paling sesuai dengan preferensi seseorang dianggap memiliki kualitas tertinggi.

Menurut Harbani Pasolong (2017:151-152) menyatakan bahwa, "Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya"

Berdasakan pendapat para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas adalah evaluasi positif atau negatif tentang sesuatu yang sesuai

dengan standar dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

c. Kualitas Pelayanan

Maulana (2016:117) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik.

Alma (2016:4) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan".

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), "kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan".

Kualitas pelayanan mendorong penerima layanan atau dalam hal ini pengunjung untuk membangun hubungan yang kuat dengan penyedia jasa atau organisasi. Hubungan baik ini akan memungkinkan penyedia layanan untuk memahami sepenuhnya harapan pelanggan/pengunjung dan kebutuhan mereka.

Dengan cara ini, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang dirasakan pelayanan dianggap sebagai kualitas ideal, namun sebaliknya jika pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka pelayanan tersebut akan dipertimbangkan dengan kualitas ideal. Kualitas pelayanan yang diterima atau dialami sesuai dengan harapan pelanggan kualitas layanan dianggap rendah.

Dari pernyataan di atas peneliti menyimpulkan Kualitas pelayanan merujuk pada pelaksanaan optimal dari berbagai jenis layanan oleh individu atau penyedia jasa, dengan tujuan memberikan manfaat maksimal untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat.

d. Definisi Pelayanan Publik

Mengenai pelayanan publik, pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat di semua bidang. layanan yang diberikan kepada orang-orang yang merupakan warga negara. pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti barang atau jasa.

Mukarom dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layananan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”

Ratminto dan Winarsih dalam buku Hardiyansyah (2018: 15) bahwa pelayanan publik merupakan untuk semua bentuk pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa umum yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dijalankan oleh pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan pearturan perundangundangan.

Tujuan pelayanan publik pada hakikatnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan prima untuk ditunjukkan dari (Lijan Poltak Sinambela,2014:6) :

1. Transparansi Yakni pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta mudah dipahami.
2. Akuntabilitas Yaitu jasa yang dapat diklasifikasikan dalam kelompok sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional
4. Yakni Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia layanan dan penerima manfaat, dengan tetap menjamin prinsip efisiensi dan efektivitas.

5. Partisipatif Yaitu pelayanan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
6. Kesamaan hak Yaitu Pelayanannya tidak diskriminatif dalam segala aspek, baik suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
7. Keseimbangan hak dan kewajiban Yaitu Para pelayan mempertimbangkan aspek keadilan antara penyedia layanan dan penerima manfaat.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

2. Kepuasan Masyarakat

a. Kepuasan

Masyarakat hanya akan merasa puas jika pelayanan yang diterimanya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau rasa kecewa akan timbul jika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya. Jadi kepuasan memang merupakan variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran jasa, hal ini berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat atau tidak.

Menurut Kotler dalam Rifqi (2016) mengemukakan bahwa: "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya".

Menurut Priansa (2018:156) menyatakan bahwa "kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik".

Menurut pendapat Kotler dan Keller yang dikutip oleh Dodi Sukmayana (2017:55) menyatakan, "Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari pembandingan kinerja suatu produk dan jasa dengan harapan". Jika kinerja dibawah harapan, konsumen menjadi tidak puas, sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa puas dan senang.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan Kepuasan merujuk pada keadaan atau perasaan kebahagiaan, kesenangan, atau rasa puas yang dirasakan oleh seseorang setelah berhasil mendapatkan atau mencapai sesuatu sesuai dengan keinginan atau harapannya.

b. Kepuasan Masayarakat

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kepuasaan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan

masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Bab 1 huruf H menyebutkan bahwa "Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik".

Kepuasan ini memainkan peran kunci dalam membentuk hubungan kepercayaan dengan masyarakat, dan dengan demikian, kualitas penyelenggaraan layanan publik sangat memengaruhi jalannya aktivitas suatu sistem pemerintahan.

Tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna layanan publik akan selalu berkaitan positif dengan kualitas pelayanan yang mereka terima, menurut pendapat Subroto dan Natalisa yang dikutip oleh Dodi Sukmayana (2017:58) Suatu layanan akan dianggap bernilai jika konsumen merasakan kepuasan, tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh lima variabel, yakni:

1. *Product Quality* (Kualitas produk/jasa)
2. *Services Quality* (Kualitas pelayanan)

3. *Price* (Biaya)

4. *Situation* (Situasi)

5. *Personality* (Sikap personil pelayanan)

Menurut pendapat H.A.S. Moenir (2016:197) agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yakni:

1. Tingkah laku yang sopan

   Dengan berbicara dengan hormat, sopan santun seseorang merasa dihormati dan dianggap penting, seperti dalam relasi antarmanusia, sehingga hal ini sendiri sudah menjadi suatu bentuk kepuasan bagi individu tersebut.

2. Cara menyampaikan

   Cara menyampaikan sesuatu seharusnya mengikuti prinsip sesuai dengan peraturan yang berlaku, untuk menghindari penyampaian yang menyimpang dan mencegah petugas melakukan tindakan yang tidak semestinya.

3. Waktu penyampaian yang tepat

   Proses penyampaian surat-surat atau dokumen sebagai hasil dari penanganan permasalahan menjadi elemen yang signifikan dalam serangkaian pelayanan.

4. Keramah tamahan

Hanya dalam layanan lisan, baik itu melalui tatap muka langsung atau telepon, keramahtamahan ini dapat diakses.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsitensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelanggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam meberikan/menyelesaikan pelayanan kepada Masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

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

Pelayanan yang baik sering kali dinilai secara langsung oleh masyarakat atau konsumen baik dari pegawai, sebagai server atau produsen jasa. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi harapan yang semakin meningkat. Kepuasan pelanggan oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan guna mencapai kepuasan masyarakat. Mengukur kepuasan masyarakat merupakan bagian penting dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Jika pelanggan tidak puas, tentu tidak efesien dan tidak efektif. Hal ini sangat penting bagi pelayanan publik.

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Menurut Rambat Lupioyadi (2015:158) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terdapat lima faktor yaitu:

1. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak membuang waktu yang mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Menurut Harentama Fardhani (2017) Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa para pegawai memang menjadi tumpuan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh kedisiplinan yang baik dalam bekerja dan tanggung jawab untuk melakukan apa yang harus mereka lakukan.
2. Prosedur pelayanan, hal ini berkaitan dengan prosedur yang dilakukan oleh organisasi pemerintah atau perusahaan. Selain itu

Itu juga mencakup fasilitas, sumber daya dalam memberikan pelayanan.

Tingkat kepuasan masyarakat dapat menentukan seberapa berhasil suatu layanan. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat adalah cara untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus mempertimbangkan apa yang menyebabkan kepuasan public.

Ada berbagai alat yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yang dikemukan oleh Priansa (2017 : 100) yakni:

1. Sistem Keluhan dan Saran Jumlah keluhan dan komplain yang diterima oleh masyarakat dalam jangka waktu tertentu menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh organisasi belum memadai atau belum terorganisir dengan baik. Sistem saran dan keluhan dapat dilakukan melalui aplikasi atau teknologi tertentu.
2. Survei Kepuasan Publik atau Masyarakat Organisasi publik atau organisasi masyarakat harus rutin melakukan peninjauan melalui kuisioner atau wawancara tentang apa pun yang berkaitan dengan layanan yang mereka tawarkan.
3. Publik atau Masyarakat Samaran Organisasi mengirimkan karyawannya melalui masyarakat, menyamar menjadi pengguna layanan organisasi tersebut, dan untuk melihat layanan yang

diberikan oleh karyawan tersebut, kinerja karyawan dapat dilihat dengan jelas dalam kehidupan nyata.

Dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat terhadap penerimaan pelayanan dari penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya, perasaan senang atau kecewa masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah melalui pendapat dan penilaian masyarakat dengan membandingkan antara kinerja dan harapan.

3. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi

Tjiptono (2015:260) Indikator kualitas pelayanan merupakan unsur-unsur yang dapat dijadikan alat ukur untuk mengetahui seberapa baik suatu layanan diberikan kepada pelanggan sesuai harapan mereka.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2015:148) didalam mengevaluasi indikator kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan digunakan 5 (lima) dimensi pokok, yaitu: Bukti Fisik *(Tangibles)*, Keandalan *(Reliability),* Daya Tanggap *(Responsiveness),* Jaminan *(Assurance),* Empati *(Empathy).*

Indeks kualitas pelayanan yang merupakan dimensi kualitas pelayanan dimana setiap pelayanan yang diberikan mempunyai sejumlah dimensi yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat kualitasnya,untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kulitas pelayanan prima untuk di

tunjukan dari (Lijan Poltak Sinambela,2014): Berdasarkan teori yang telah disebutkan, indikator kualitas pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai berikut:

a. Transparansi: Keterbukaan dan kemudahan akses informasi
b. Akuntabilitas: Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan
c. Kondisional: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan
d. Partisipatif: Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan
e. Kesamaan hak: Pelayanan yang tidak diskriminatif
f. Keseimbangan hak dan kewajiban: Keadilan antara penyedia layanan dan penerima manfaat

4. Indikator kepuasan Masyarakat

Menurut pendapat Subroto dan Natalisa yang dikutip oleh Dodi Sukmayana (2017:58) Suatu layanan akan dianggap bernilai jika konsumen merasakan kepuasan, tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh lima variabel, yakni*: Product Quality* (Kualitas produk/jasa), *Services Quality* (Kualitas pelayanan), *Price* (Biaya), *Situation* (Situasi), *Personality* (Sikap personil pelayanan) Sedangkan menurut Abbas (2016:23) indikator dari kepuasan masyarakat yaitu kejelasan layanan, kecepatan layanan, prosedur ketuntasan layanan.

Menurut pendapat H.A.S. Moenir (2016:197) agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si

pelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yakni: Berdasarkan teori yang telah disebutkan, indikator kepuasan masyarakat dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kesesuaian antara harapan dan kinerja
    a. Kesesuaian antara harapan dan kinerja
2. Kualitas pelayanan
    a. Kemudahan tahapan pelayanan
    b. Kejelasan petugas pelayanan
    c. Kedisiplinan petugas pelayanan
    d. Tanggung jawab petugas pelayanan
    e. Kemampuan petugas pelayanan
    f. Kecepatan pelayanan
    g. Keadilan mendapatkan pelayanan
    h. Kesopanan dan keramahan petugas
    i. Kewajaran biaya pelayanan
    j. Kepastian biaya pelayanan
    k. Kepastian jadwal pelayanan
    l. Kenyamanan lingkungan
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan
    a. Kualitas produk/jasa
    b. Kualitas pelayanan
    c. Emosional
    d. Harga

e. Biaya

f. Mutu pelayanan

g. Prosedur pelayanan

4. Alat ukur kepuasan masyarakat:

a. Sistem Keluhan dan Saran

b. Survei Kepuasan Publik atau Masyarakat

c. Publik atau Masyarakat Samaran

B. Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis dimana hipotesis ini merupakan dugaan sementara atau suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variable-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan paling spesifik.

Menurut Sugiyono (2017:63) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Oleh karena itu, sifatnya sementara, harus dibuktikan dengan data empiris.

Menurut Ulber Silalahi (2019:174) mengatakan bahwa, "Hipotesis ini (hipotesis null) menyatakan hubungan atau perbedaan antara dua variabel rata-rata dari dua kelompok dalam populasi adalah *equal zero* atau *no diraction*".

Menurut Harbani Pasolong (2020:84), mengatakan bahwa " Hipotesis yaitu suatu kesimpulan sementara, tetapi kesimpulan belum final, masih harus dibuktikan

kebenarannya atau hipotesis adalah suatu jawaban sementara atau dugaan sementara dimana ada kemungkinannya benar dan juga kemungkinan salah".

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara yang mungkin benar atau tidak dan untuk membuktikannya harus dilakukan penelitian.

H_a : Diduga kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.

H_0 : Diduga kualitas pelayanan administrasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara, Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.

C. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dalam penelitian ini, kajian ini merupakan konsep rujukan istilah-istilah ilmiah yang digunakan untuk membantu memahami, menghindari kebingungan dan memperjelas makna pernyataan-pernyataan yang terkandung dalam istilah-istilah kunci dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian.

Creswell (2015:87); "Creswell mendefinisikan konsepsional sebagai penjabaran teoritis mengenai suatu fenomena yang akan diteliti, yang memungkinkan peneliti untuk membedakan konsep-konsep penting dan menjelaskan bagaimana mereka saling terkait satu sama lain".

Menurut Ade Heryana (2019:76), "definisi konsepsional merupakan sebuah konsep yang didefinisikan dengan konsep yang lain. Dengan definisi ini,

pengertian teoritis sebuah konsep disampaikan kepada pembaca dengan menggunakan kata-kata yang mendeskripsikan variabel tersebut"

Menurut Rido Argo Mukti & David Efendi (2020:59), "definisi konsepsional adalah sebagai suatu bentuk untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara satu konsep dengan yang lainnya agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses penelitian. Pada tahap ini terjadi konsep digunakan untuk menjelaskan sebagaimana makan kata-kata yang tertera dalam beberapa variabel judul".

Dari pendapat para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa definisi konsepsional adalah batas yang melibatkan pemahaman suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Berdasarkan pendapat diatas dan berkenaan dengan penelitian ini, konsep dari kedua variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Administrasi

   Pelayanan Administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan, oleh karena itu, untuk menilai kualitas pelayanan administrasi secara konseptual, perlu diperhatikan beberapa indikator utama, yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak keseimbangan hak dan kewajiban.

2. Kepuasan Masyarakat

   Kepuasan masyarakat merupakan bagian penting dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, suatu layanan akan

dianggap bernilai jika masyarakat merasa puas jika layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, karena kepuasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *Product Quality* (Kualitas produk/jasa) *Services Quality* (Kualitas pelayanan) *Price* (Biaya) *Situation* (Situasi) *Personality* (Sikap personil pelayanan).

D. Definisi Operasional

Untuk meminimalisir permasalahan dalam mengidentifikasi langkah atau arah penelitian maka diperlukan definisi operasional, karena definisi operasional berarti dapat atau tidaknya suatu permasalahan dapat diselesaikan.

Menurut Karlinger (dalam Ulber Silalahi, 2019:119) menyatakan bahwa "Definisi oprasional melekat arti pada suatu konstruk dengan cara menentapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk atau variabel itu".

Menurut Nachmias (dalam Ulber Silalahi, 2019:119) memberi batasan definisi operasional sebagai berikut " Definisi operasional adalah seperangkat prosedur yang menggambarkan kegiatan yang harus dilakukan dalam rangka membangun secara empiris keberadaan ayat derajat eksistensi dari fenomena yang dijelaskan dalam konsep".

Menurut Sugiyono (2019:31), "Definisi operasional adalah penentuan construct sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara

pengukuran construct yang lebih baik".

Berdasarkan pendapat ahli peneliti memyimpulkan bahwa Definisi Operasional adalah definisi operasional adalah suatu metode spesifik dan terukur yang digunakan untuk mengukur atau mengamati suatu konsep atau variabel dalam penelitian, sehingga memerlukan operasionalisasi dari masing-masing konsep untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapaun indikator-indikator yang diukur dalam variabel penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Administrasi
    a. Transaparansi
    b. Akuntabilitas
    c. Kondisional
    d. Partisipatif
    e. Persamaan hak
    f. Keseimbangan hak dan kewajiban
2. Kepuasan Masyarakat
    a. *Produck quality* (kualitas produk dan jasa)
    b. *Services Quality* (Kualitas pelayanan)
    c. *Price* (biaya)
    d. *Situation* (situasi)
    e. *Personality* (Sikap personil pelayanan)

E. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang mencari hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang

lain, yang mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini mencari hubungan antara variabel independen kualitas pelayanan dengan variabel dependen kepuasan masyarakat.

Menurut Crewell yang dikutip Rachmat Trijino (2015:17), “Penelitian Kuantitatif yang menyelidiki tentang masalah kemasyarakatan dan kemanusiaan yang didasarkan pada pengujian suatu teori yang tersusun atas variabel-variabel, diukur dengan bilangan-bilangan dan dianalisis dengan prosedur-prosedur statistik”.

Menurut Pasolong (2017: 70), mengatakan bahwa “Penelitian Kuantitatif adalah nilai dari perubahan yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka (statistik)".

Menurut Sugiyono (2019:23) menjelaskan bahwa, “Metode Kuantitatif diartikan sebagai motode 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”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas peneliti menyimpulkan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara dua variabel yang diteliti. Kasus variabel-variabel ini akan dibuktikan dengan pengujian hipotesis.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jadwal Penelitian

Penelitian biasanya dilakukan untuk memecahkan masalah. Penelitian memerlukan jadwal untuk menentukan kegiatan apa yang akan dilakukan selama penelitian. Dengan demikian, susunan dan rencana penelitian dapat disusun dengan lebih baik dan lebih efisien.

Menurut Basuki dalam Andi Prastowo (2016:284), menyatakan bahwa "Jadwal penelitian akan memudahkan peneliti dalam menentukan tenggat waktu proyek dan membantu untuk menaatinya".

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2021:73) waktu penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun, dimana penelitian dilakukan.

Menurut Ulber Silalahi (2019:103), mengatakan bahwa "Jadwal penelitian merupakan penguraian kegiatan dan waktu yang di gunakan dalam penelitian dengan beberapa proses yang telah di susun oleh peneliti sebelumnya".

Adapun mengenai jadwal atau tahap-tahap pelaksanaan kegiatan penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. Jadwal Penelitan

No	Agenda		Jadwal Penelitian 2025-2026				
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus	Mei
1	Observasi	28-29-30					
2	Persetujuan Judul		19-20				
3	Penyusunan Proposal		20-30	1-31			
4	Penelitian Lapangan				1-30	1-20	
5	Seminar Hasil					26	
6	Pendadaran						16

Oleh : dibuat oleh peniliti

B. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel, dalam tahap penelitian ini bertujuan untuk mengambil data sebagai dari populasi yaitu sampel, sampel digunakan untuk mewakilkan populasi yang akan diteliti, bahwa ini beberapa teori menurut para ahli tentang populasi dan sampel :

1. Populasi

Populasi mengacu pada kelompok atau kumpulan individu, objek, atau peristiwa yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Populasi penelitian mencakup semua elemen yang memenuhi kriteria inklusi untuk menjadi bagian dari studi tersebut

Menurut Rachmad Trijono (2015: 30-31) menyebutkan bahwa, “Populasi adalah keseluruhan unit yang menjadi objek kegiatan statistik baik yang berupa instansi pemerintah, lembaga, organisasi, orang, benda maupun objek lainnya. Sedangkan Sampel adalah sebagian unit populasi yang menjadi objek penelitian untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi”.

Menurut pendapat Sugiyono (2015: 117) yaitu, “Populasi adalah wilayah generelisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2015:148) yaitu, “Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi bukan juga sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang memiliki oleh subjek atau objek itu”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penduduk yang berada di Desa putat yaitu 436 jiwa dengan jenis kelamin laki – laki 210 orang dan perempuan 226 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi penelitian yang diambil untuk diobservasi atau diukur. Penggunaan sampel memungkinkan peneliti untuk membuat generalisasi tentang populasi yang lebih besar tanpa harus mengumpulkan data dari seluruh populasi, yang seringkali tidak praktis atau terlalu mahal.

Menurut Sugiyono (2019:146) yaitu, "Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misal karena keterbatasaan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari dampel itu, kesimpulan akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili)".

Menurut Sugiyono (2017:82) menyatakan bahwa "simple random sampling adalah teknik yang sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa melihat dan memperhatikan kesamaan atau strata yang ada dalam populasi. Cara ini digunakan apabila anggota populasi dianggap homogen".

Menurut Sugiyono (2015:368) yaitu, "Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu". Dari uraian diatas bahwa jumlah penduduk yang berada didesa Putat yaitu 436 jiwa, yang tersebar di 4 Rukun Tetangga (RT) dan aparatur desa berjumlah (23) orang di Desa Putat Kecamatan Malinau Utara, Kabupaten Malinau, Kalimantan Utara.

Tabel 3. 2.Jumlah Penduduk Desa Putat Setiap RT

Kategori	Jumlah
Rt 1	
Laki - laki	41
permpuan	40
Jumlah	**81**
Rt 2	
Laki - laki	36
Perempuan	43
Jumlah	**79**
Rt 3	
Laki - laki	62
Permpuan	68
Jumlah	**130**
Rt 4	
Laki - laki	71
Perempuan	75
Jumlah	**146**
Jumlah penduduk desa putat	**436**

Oleh : Data Penduduk Desa Putat

Berdasarkan jumlah populasi, maka peneliti ambil menetapkan teknik sampling jenuh yang selanjutnya dijelaskan oleh pendapat ahli. Menurut Sugiyono (2017:82) menyatakan bahwa "simple random sampling adalah teknik yang sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa melihat dan memperhatikan kesamaan atau strata yang ada dalam populasi". Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah masyarakat Desa Putat di setiap Rukun Tetangga (RT) yang berjumlah 100 orang. Dimana semua elemen dari populasi yang dipilih menjadi sampel yang disebut dengan sensus.

Tabel 3. 3.Jumlah Sampel

No	Kategori	Sampel
1	Rt 1	Laki-laki : 10 Permpuan : 10
2	Rt 2	Laki-laki : 10 Perempuan : 10
3	Rt 3	Laki-laki : 15 Permpuan : 15
4	Rt 4	Laki-laki : 15 Perempuan : 15
	Jumlah	**100**

Sumber : Dibuat oleh peneliti

C. Gejala Yang Dihadapi

Secara umum penelitian akan fokus pada gejala, yaitu gejala nominal dan gejala persisten, karena keduanya memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi proses maupun penggunaan alat untuk mengatasi gejala tersebut.

Menurut Sutrisno Hadi (2016:119) menjelaskan bahwa, "Pada prinsipnya seseorang peneliti akan menghadapkan dua jenis gejala yaitu gejala nominal dan kontinum". Selanjutnya menurut Sutrisno Hadi (2016:119) menjelaskan "Gejala

nominal adalah suatu gejala yang dapat digolongkan secara terpisah, secara distrik dan kategorik".

Menurut Sutrisno Hadi (2016:121) menyatakan bahwa "Gejala kontinum adalah gejala bervariasi menurut tingkat, gejala ini memiliki kontinutas ciri-ciri yang dapat digunakan untuk menggolong golongkan subjek pendukung gejala itu".

Menurut Sugiyono (2019:11) berpendapat, "Data kuantitatif dibedakan menjadi dua yaitu data diskrit dan data kontinum. Data diskrit sering juga disebut data nominal, adalah merupakan data kuantitatif, dimana data satu sama lain terpisah, tidak dalam satu garis kontinum. Data ini diperoleh dari hasil menghitung/membilang".

Sedangkan "Data kontinum adalah data kuantitatif yang satu sama lain berkesinambungan dalam satu garis. Data ini diperoleh dari hasil kemampuan, motivasi, IQ dan lain-lain. Data kontium dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu data ordinal, interval dan ratio".

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dalam penelitian ini hanya mengukur gejala kontiunitas, sebab gejala ini memiliki kontunitas ciri yang dapat digunakan untuk menggolongkan subyek-subyek pendukung itu. Subyek pendukung dapat berupa sampel penelitian yang diambil dari jumlah populasi yang digunakan dalam pengukuran penelitian tersebut, gejala ini dapat digunakan untuk menggolongkan subjek pendukung sesuai dengan data yang diperoleh dilapangan.

D. Alat Pengukur Data

Uhar Suharsaputra (2014:73) berpendapat, "Alat pengukur data adalah pengukuran dimana skala yang dipergunakan disusun secara terurut dari yang

rendah sampai yang tertinggi suatu ciri tertentu, namum antara urutan atau (ranking) yang satu dengan yang lainnya tidak mempunyai jarak yang sama". Format penilaian jawaban survei ini menggunakan skala Likert.

Menurut Sugiyono (2015:134), Skala Likert digunakan dalam penelitian untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Kelima pilihan jawaban tersebut diurutkan secara berurutan dari 1 sampai 5 sehingga soal ini dapat diuji secara statistik.

Menurut Sutrisno Hadi (2016:123) "Skala ordinal adalah angka yang menunjukan posisi dari suatu urut-urutan. Skala ordinal disebut pula sebagai skala berjenjang, sebab menggolongkan subjeknya menurut jenjangnya tanpa memperhatikan jarak antara golongan yang satu dari yang lain".

Dalam penelitian ini, alat pengukur data yang peneliti gunakan adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2014:93), "Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".

Menurut Saifuddin Azwar (2001 : 77) menyatakan, " Biasanya seorang peneliti mengiginkan range yang cukup besar sehingga informasi yang dikumpulkan lebih lengkap adapun peneliti dapat menggunakan jenjang 3 (1,2,3) jenjang 5 (1,2,3,4,5)jenjang 7 (1,2,3,4,5,6,7).

1. Puas
2. Cukup Puas
3. Tidak Puas

Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert dengan 3 alternatif respon yang diurutkan dari respon tertinggi hingga respon terendah. Untuk keperluan analisis kuantitatif, pilihan jawaban setiap jenis pertanyaan atau pernyataan adalah sebagai berikut:

a. Apabila responden memilih jawaban (a) "puas" maka di beri skor 3
b. Apabila responden memilih jawaban (b), "cukup puas" maka diberi skor 2
c. Apabila responden memilih jawaban (c), "tidak puas" maka diberi skor 1

E. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan suatu dokumen yang sangat penting yang digunakan dalam penelitian untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu membuktikan suatu hipotesis dalam suatu penelitian ilmiah agar dapat dibuktikan kebenarannya, dengan demikian kualitas data, data yang diperoleh mempengaruhi hasil penelitian.

Sugiyono (2017) mengartikan teknik pengumpulan data sebagai cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik ini dapat berupa wawancara, observasi, angket, tes, atau dokumentasi, yang digunakan sesuai dengan tujuan dan jenis penelitian.

Menurut Harbani Pasolong (2020:130) menjelaskan bahwa "Pengumpulan data yaitu merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian, kecuali untuk penelitian eksploratif untuk pengujian hipotesa".

Menurut Sugiyono (2019:228), berpendapat "Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber

datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), kuesioner (angket), interview (wawancara), dan gabungan ketiganya.

1. Obeservasi, yaitu peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala yang dihadapi.
2. Kuesioner, yaitu pemberian daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban yang tersedia.
3. Wawancara, yaitu peneliti mengadakan wawancara dengan responden yang dianggap dapat memberikan informasi sesuai dengan data yang diperlukan.

F. Analisis Data Yang Dipergunakan

Dalam penelitian ini analisis data digunakan untuk mengumpulkan data yang diperoleh dan mengelompokkannya menurut hasil yang ingin dicapai, serta untuk memudahkan penyajian data.

Menurut Sugiyono (2019:241) berpendapat, “Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dar seluruh perhitungan untuk menjawab rumusan dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan”.

Menurut pendapat Harbani Pasolong (2016:184) menyatakan, “Pada prinsipnya analisis data merupakan kegiatan yang biasa, akan tetapi seringkali diabaikan”.

Sugiyono (2017) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam satuan, melakukan sintesis, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun jenis jenis analisis data sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

   Analisis deskriptif adalah jenis analisis yang banyak digunakan untuk melihat variabel atau variabel mandiri. Analisis ini menunjukkan profil suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta, perusahaan, kelompok kerja, dan kelompok konsumen, serta atribut seperti besar, komposisi, efisiensi, kesulitan, dan lain-lain. Analisis deskriptif juga berguna untuk menunjukkan kondisi atau posisi suatu subjek.

2. Analisis Sebab Akibat dan Hubungan Antara Variabel

   Analisis sebab akibat ini melihat bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lain atau bagaimana suatu variabel bertanggung jawab untuk mengubah variabel lain.

Peneliti menggunakan alat ukur data ordinal, sehingga analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi sperman dan korelasi *Rank Order*. Rumus untuk mengukur tingkat pengaruh antara dua variabel adalah Pengaruh Kualitas Pelayan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dikantor Desa Putat, Kecamatan Malinau, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara.

Analisis data yang digunakan untuk mengukur korelasi statistik. Kualitas Pelayanan (variabel independen) dan Kepuasan Masyarakat (variabel dependen) dihubungkan menggunakan parametrik, yaitu keefisien *Rank Sperman* (r). Sidney Siegel (2011:255-256).

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

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

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

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

Dimana :

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

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

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

Keterangan :

rs = Koefisien Korelasi Rank Spearman

$\sum d_i^2$ = jumlah Keseluruhan yang merupakan harga masing-masing objek di peroleh dari selisih antara rangking X dan Y

x = Variabel Independen

y = Variabel Dependen

N = Jumlah Populasi/Sampel penelitian (Responden)

T = Faktor koreksi

T = Banyak observasi yang berangka sama pada suatu rangking tertentu

12 = Bilangan tetap

BAB IV
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bagian ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai lokasi yang menjadi tempat dilaksanakannya penelitian. Informasi mengenai kondisi geografis, demografis, sosial, dan administratif dari lokasi penelitian sangat penting untuk mendukung pemahaman terhadap konteks data yang diperoleh di lapangan. Lokasi yang diteliti oleh peneliti yaitu Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Kalimantan Utara berkaitan dengan penelitian ini, maka yang harus peneliti ketahui adalah kondisi geografis, demografis, keadaan sosial ekonomi dan gambaran subyek penelitian di Desa Putat.

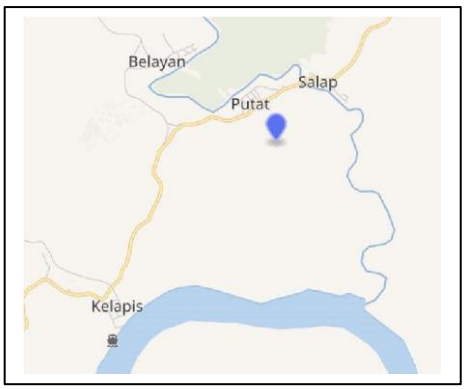
Desa Putat berada di Kecamatan Malinau utara Kabupaten Malinau Kalimantan Utara yang memiliki luas lokasi 21.323,00 Ha dan luas wilayah Desa 7.500 Ha. Desa Putat merupakan salah satu desa dari 12 desa yang berada di Kecamatan Malinau utara.

1. **Kondisi Geografis**

   Secara Geografis Desa Putat terletak didalam wilayah Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara Yang berbatasan langsung dengan

   a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Salap
   b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Kelapis
   c. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Belayan dan Yonif 614
   d. Sebelah timur berbatasan dengan Sungai Sesayap

Gambar 4.1 Gambar Perbatasan Dan Peta Desa Putat





Sumber : Profil Desa Putat Dan Google Map

Iklim Desa Putat, sebagaimana Desa-Desa lain di wilayah Indonesia mempunyai iklim Kemarau dan Penghujan, hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap pola tanam pada lahan pertanian yang ada di Desa Putat Kecamatan Malinau Utara. Desa Putat merupakan pedesaan yang bersifat agraris, dengan mata pencaharian dari sebagian besar penduduknya adalah bercocok tanam terutama sektor pertanian dan perternakan.

Jarak tempuh Desa Putat ke Ibukota Kecamatan Malinau Utara 10 km yang dapat ditempuh dengan waktu sekitar 15 menit. Sedangkan jarak tempuh ke ibukota Kabupaten Malinau adalah 13 km yang dapat di tempuh sekitaran 19-20 menit menggunakan sepeda motor atau mobil

2. Kondisi Demografis

a. Sejarah Desa Putat

Desa Putat yang pertama di beri Nama Oleh seorang Tokoh Dayak Tahol Yaitu : LUMAMBAI Pada Tahun 1905, yang dengan asal kata di ambil dari sebuah Sungai Putat Yang artinya dari kata: NA UKAT yang diambil dari Nama NAPUTAT, Karena pada saat itu di sungai tersebut

banyak ikan yang masuk kedalam TAMPAA, dan masih ada yang lebih banyak lagi yang tidak masuk kedalam TAMPAA karena TAMPAAnya sudah tidak bisa menampung lagi, dan seorang yang Namanya: LUMAMBAI menangkap ikan memakai MANDAU dan menimpas ikan-ikan yang lain sehingga putus-putus, Maka di berilah Nama SUNGAI PUTAT. Dan sampai saat ini yang dinamakan DESA PUTAT.

b. Putat tempo dulu

Asal Mula Suku Dayak Tahol dan Perpindahan penduduk. Kata "Tahol "adalah nama sebuah sungai didekat perbatasan Indonesia dan Malaysia, sehingga suku yang tinggal di daerah ini disebut suku " Tahol ". Menurut tokoh masyarakat setempat, bahwa awal mula perpindahan suku Tahol ini daerah Lumbis Kabupaten Nunukan menyebar ke Desa Semeladung sekarang Desa Kaliomok, dan nama-nama Kepala Kampung Pertama (1. Isu'un 19421952, 2. Antah 1952-1962, 3. Paliro Antah 1962-1972. "Pembangunan di masa kepimpinan Paliro Antah masih tinggal dirumah panjang dan bangun sebuah keburan (Filaa) tahun 1964 yang letaknya tepat pelabuhan bongkar muat barang di Desa Kelapis''4. Ansawi 1972-1973). Kemudian pada awal tahun 1971, masyarakat kampung samaladung pindah di putat yang kemudian masa kepimpinan Ansawi pada tahun 1973 Desa Samaladung di gabung dikampung/Desa Putat.

Perpindahannya di lakukan untuk mendekati Ibukota Kabupaten malinau yang secara geografis lebih dekat di bandingkan dengan Kabupaten

Nunukan. Secara kronologi proses perpindahan mereka terjadi setelah konftrotasi perang dunia ke I (sebelum Jepang menguasai KAL-TIM) Rute perpindahan adalah lewat sungai Tahol dengan alasan mengamankan diri dan menghindari kerja paksa oleh tentara pendudukan. perpindahan ini di pimpin oleh tokoh masyarakat bernama: Yontoros bangsawan yang paling terkenal dari suku Tahol.

Desa Putat Masih Memegang teguh Adat Istiadat Desa hal ini direalisasikan dengan pembangunan Balai Adat dan Penyelesaian setiap masalah dengan Adat Desa. Etnis di Desa yang dominan adalah suku Tahol dan Beberapa Etnis dan lainnya. Tingkat Kesejahtraan Masyarakat sudah termasuk dalam Keluarga Sejahtera, hal ini didasarkan pada tingkat pendapatan dan ekonomi masyarakat. Penggunaan lahan pertanian masing-masing keluarga untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari dan hampir setiap keluarga mempunyai lahan pertanian walau pun hanya digunakan untuk beladang dalam skala kecil dan sebagian menggunakan untuk lahan pertanian hal ini didasarkan pada permanfaatan lahan yang ada didesa baik dalam hal luas dan hasil yang didapat dari lahan yang digarap.

3. Data Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada tabel berikut ini menunjukan jumlah penduduk Desa Putat berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. 1.Data Penduduk Desa Putat Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Keterangan
1	Laki - laki	210	Tersebar di empat (4) Rukun Tetangga (Rt)
2	Perempuan	226	
Jumlah			

Berdasarkan tabel di atas dapat di ketahui mengenai jumlah penduduk Desa Putat yaitu 436 orang terdiri dari 210 laki-laki, 226 perempuan yang tersebar di 4 RT yaitu RT 01,02,03,04. pada rt 01 terdapat 41 laki – laki dan 40 perempuan dengan banyak 81 jiwa, di rt 02 terdapat 36 laki-laki dan 43 perempuan banyak 79 jiwa, di rt 03 terdapat 62 laki-laki dan 68 perempuan dengan banyak 130 jiwa dan di rt 04 terdapat 71 laki-laki dan 75 perempuan dengan banyak 146 jiwa.

4. **Data Penduduk Berdasarkan Agama**

Pada tabel berikut ini menunjukan jumlah penduduk Desa Putat berdasarkan Agama yaitu.

Tabel 4. 2.Data Penduduk Desa Putat Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah
1	Islam	77
2	Kristen Protestan	237
3	Katholik	122
4	Budha	-
5	Hidu	-
6	Khong hu cu	-
Jumlah		**436**

Berdasarkan tabel di atas diketahui penduduk desa Putat menganut 3 (tiga) agama yaitu Islam 77 orang, Kristen Protestan 237 orang, Katholik 122 orang. Dengan demikian dapat diketahui penduduk desa putat mayoritas beragama Kristen.

5. Data Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian

Peneliti menguraikan bahwa Mata Pencaharian merupakan pekerjaan yang menjadi pokok penghidupan bagi masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut data jumlah penduduk Desa Putat berdasarkan Mata Pencaharian:

Tabel 4. 3.Data Penduduk Desa Putat Berdasarkan Mata Pecharian

No	Mata pencaharian	Jumlah (orang)
1	Petani	112
2	PNS	14
3	Pegawai Swasta	25
4	TNI / Polri	7
5	Peternak	4
6	Perangkat desa	12
7	Dan lain-lain nya	262
	Jumlah	**436**

Sumber : Dibuat Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel di atas diketahui masyarakat desa Putat bertani dengan jumlah terbanyak yaitu 112 jiwa, PNS 14 jiwa, Pegawai Swasta 25 jiwa, TNI/POLRI 7 jiwa, Peternak 4 jiwa dan Perangkat desa 23 jiwa.

6. **Data Penduduk Berdasarkan Pendidikan**

Peneliti menguraikan dan menjelaskan bahwa pendidikan adalah satu hal penting dalam memajukan tingkat SDM (Sumber Daya Manusia) dalam jangka panjang dapat berpengaruh pada peningkatan perekonomian di desa. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka akan merubah tingkat kecakapan masyarakat yang pada gilirannya akan mendorong tumbuhnya kewirausahaan dan lapangan kerja baru, sehingga akan membantu program pemerintah dalam menuntaskan pengangguran dan kemiskinan. Berikut data penduduk Desa Putat berdasarkan tingkat pendidikan:

Tabel 4. 4.Data penduduk desa Putat Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)
1	Belum/Tidak Sekolah	286
2	SD	55
3	SMP	33
4	SMA	39
5	D3	2
6	D2	-
7	D1	-
8	S1	18
9	S2	3
	Jumlah	436

Sumber : Dibuat Oleg peneliti

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui Tingkat Pendidikan masyarakat Desa Putat yaitu Sekolah Dasar (SD) 55 (lima puluh lima) orang, SekolahMenengah Pertama (SMP) 33 (tiga puluh tiga) orang, Sekolah Menengah Atas (SMA) 39 (tiga puluh enam) orang, Diploma Tiga (D3) 3 (tiga) orang, Sarjana Strata Satu (S1) 18 (delapan belas) orang, dan Tidak/Belum Sekolah 286 (dua ratus delapan puluh enam) orang.

7. Kondisi Infrastuktur Desa

Kondisi sarana dan prasarana umum Desa Putat secara garis besar adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 5.Sarana Prasarana Yang Ada Didesa Putat

No	Sarana/prasarana	Unit
1	**Kantor Desa**	1
2	**Prasarana kesehatan**	
	Rumah Sakit	**-**
	Puskesmas	**-**
	Posyandu	1
	Pustu	1
	Dokter Praktek	-
	apoteker	-
3	**Prasarana Pendidikan**	
	PAUD	1
	TK	1
	Gedung Sekolah Dasar SD/MI	1
	Gedung Sekolah SMP	1
	Gedung Sekolah SMA/SMK	-

	Gedung Perguruan Tinggi	-
4	**Prasarana Ibadah**	
	Mesjid/Musholla	-
	Gereja	4
	Pura	-
	Virhara	-

Sumber : Dibuat Oleh Peneliti

8. **Visi dan Misi Desa Putat**

a. Visi

Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan, dibangun melalui proses refleksi dan proyeksi yang digali dari nilai-nilai luhur yang dianut oleh seluruh komponen pemerintahan desa sesuai kewenangan lokal desa.

Visi dari desa Putat adalah "Terwujudnya Desa Putat Transparan, Berakhlak, Dan Sejahtera Yang Didukung Oleh Pemerintahan Yang Bersih, Akuntabel Dan Mandiri"

b. Misi

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Misi berfungsi sebagai pemersatu gerak, langkah dan tidakan nyata bagi segenap komponen penyelenggara pemerintahan tanpa mengabaikan mandat yang diberikan. Berikut Bebrapa Misi Dari Desa Putat :

1. Menciptakan SDM Yang Berkualitas Melalui Program Pemerintah Daerah
2. Mengembangkan Ekonomi Masyarakat Berbasis Pertanian, Perkebunan Dan Peternakan.
3. Mewujudkan Infrastruktur Yang Tepat Sasaran
4. Membangun Birokrasi Pemerintahan Desa Yang Bersih, Akuntabel Dan Mandiri
5. Bekerja Sama Denagn Kelembagaan Yang Ada Di Desa
6. Selaras Dengan Program Pemerintah Kecamatan Dan Pemerintah Daerah Demi Pembangunan Desa Putat

9. Struktur Aparatur Desa

Struktur pemerintahan desa merupakan susunan organisasi yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di tingkat desa. Secara umum, struktur desa terdiri atas Kepala Desa sebagai pimpinan tertinggi, yang dibantu oleh perangkat desa seperti Sekretaris Desa, Kaur (Kepala Urusan), Kasi (Kepala Seksi). Selain itu, terdapat lembaga desa lainnya seperti Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang berfungsi sebagai mitra dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pengawasan kinerja kepala desa. Setiap bagian memiliki peran dan tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, guna mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan kepada masyarakat desa, berikut adalah struktur desa Putat.

Tabel 4. 6.Struktur Aparatur Desa Putat

No	Nama	Jabatan
1	Beramis	Kepala Desa
2	Raimon	Sekertaris Desa
3	John	Ketua BPD
4	Desi Elfi	Ketua LPM
5	Dorti	Kepala Seksi Pelayanan
6	Gideon Noveyar	Kepala Seksi Kesejahteraan
7	Philip Palung	Kepala Seksi Pemerintahan
8	Musa	Kepala Urusan Umum
9	Benyamin	Kepala Urusan Perencanaan
10	Sarah Septie Yusliyamin S.Pd	Kepala Urusan Keuangan
11	Okseven	Staff Tata Usaha
12	Nova	Operator Sitem Keuangan Desa

Sumber : Sturktur Desa Putat

B. Penyajian Data

Pada bab ini peneliti sajikan data dari hasil mengenai pengaruh kualitas pelayanan Administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Putat Kabupaten Malinau Kalimantan Utara yang diperoleh dengan cara memlalui observasi dan kuesioner yang dapat memberikan jawaban terhadap hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kedua variabel diatas, peneliti tetapkan indikator indikator sebagai dasar pembuatan daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden, yang mana untuk setiap pernyataan telah peneliti sediakan dalam 3 (tiga) tingkatan jawaban responden. Jumlah responden adalah 100. Karena terdapat 11 (sebelas) indikator dari dua variabel, jadi keseluruhan pernyataan yang diberikan kepada responden ada 18 (delapan belas) pernyataan sesuai dengan indikator variabel masing-masing.

Untuk mempermudahkan perhitungan, maka peneliti telah menetapkan dengan memberi skor untuk masing-masing jawaban yang ada, yaitu:

a. jika responden memilih jawaban (a) akan diberi skor 3
b. jika responden memilih jawaban (b) akan diberi skor 2
c. jika responden memilih jawaban (c) akan diberi skor 1

Selanjutnya, peneliti sajikan data-data mengenai kedua variabel tersebut dari masing-masing indikatornya sebagai berikut:

1. **Kualitas Pelayanan Administrasi**

Kualitas pelayanan administrasi adalah tingkat sejauh mana suatu layanan administratif dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan keramahan dalam pengurusan dokumen atau prosedur administratif. Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan 6 (enam) indikator berdasarkan teori dari (Lijan Poltak Sinambela,2014), yaitu:

a. Transparasi
b. Akuntabilitas
c. Kondisional
d. Partisipatif
e. Kesamaan Hak
f. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Selanjutnya penjelasan peneliti menyajikan data yang diperoleh dari 100 orang responden yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Desa

Putat, yang disajikan berdasarkan indikator secara berurutan dalam bentuk penjelasan dan tabel sebagai berikut:

a. Transparansi

Yang dimaksud dengan transparan adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Untuk itu peneliti memberikan pernyataan sebagai berikut: Menurut Bapak/Ibu Informasi pelayanan disampaikan dengan jelas dan terbuka. Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas.

Dari hasil jawaban tersebut masing-masing memiliki skor 3, 2, dan 1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Jawaban Responden Mengenai Transparansi Menurut Bapak/Ibu Informasi Pelayanan Disampaikan Dengan Jelas Dan Terbuka

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentasi(%)
1	Puas	3	29	29
2	Cukup Puas	2	66	66
3	Tidak puas	1	6	5
Jumlah				**100**

Sumber : Data Hasil Dari Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah sangant puas, yaitu 29 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat dengan presentasi 29%, sedangkan yang menjawab puas ada 66 orang dengan presentasi 66%, dan 5 orang yang menjawab tidak puas dengan presentasem 5%.

Selanjutnya untuk jawaban responden dengan pernyataaan kedua "Menurut Bapak/Ibu Informasi pelayanan mudah diakses oleh Masyarakat." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berik:

Tabel 4.8 Jawaban Responden Dengan Pernyataan Menurut Bapak/Ibu Informasi Pelayanan Mudah Diakses Oleh Masyarakat.

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentasi(%)
1	Puas	3	47	47
2	Cukup Puas	2	30	30
3	Tidak puas	1	23	23
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah sangant puas, yaitu 47 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 47%, sedangkan yang menjawab puas ada 30 orang dengan presentasi 30%, dan 23 orang yang menjawab tidak puas dengan presentasem 23%.

Selanjutnya untuk jawaban responden dengan pernyataaan ketida Menurut Bapak/Ibu Prosedur pelayanan mudah diakses oleh masyarakat umum. Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.9 Jawaban Responden Dengan Pernyataan Menurut Bapak/Ibu Pelayanan Mudah Diakses Oleh Masyarakat Umum

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentasi(%)
1	Puas	3	24	24
2	Cukup Puas	2	54	54
3	Tidak puas	1	22	22
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah sangant puas, yaitu 24 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 24%, sedangkan yang menjawab puas ada 54 orang dengan presentasi 54%, dan 22 orang yang menjawab tidak puas dengan presentasem 22%.

b) Akuntabilitas

Akuntabilitas dimaksudkan disini adalah pertanggung jawaban terhadap pekerja sesuai dengan peraturan. Untuk itu peneliti memberikan pertanyaan sebagai berikut: Menurut Bapak/Ibu Petugas bertanggung jawab terhadap layanan yang diberikan. Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Presentase Jawaban Responden Mengenai pernyataan Menurut Bapak/Ibu Petugas Bertanggung Jawab Terhadap Layanan Yang Diberikan

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	70	70
2	Cukup Puas	2	25	25
3	Tidak Puas	1	5	5
	Jumlah			**100**

Sumber: Data Hasil Dari Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 70 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 70%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 25 orang dengan presentasi 25%, dan 5 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 5%.

Selanjutnya untuk jawaban responden dengan pernyataaan kedua Menurut Bapak/Ibu Pengaduan atau keluhan ditanggapi dengan cepat dan tepat. Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan MenurutBapak/Ibu Pengaduan Atau Keluhan Ditanggapi Dengan Cepat Dan Tepat

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	32	32
2	Cukup Puas	2	46	46
3	Tidak Puas	1	22	22
	Jumlah			**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah sangant puas, yaitu 32 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 32%, sedangkan yang menjawab puas ada 46 orang dengan presentasi 46%, dan 22 orang yang menjawab tidak puas dengan presentasem 22%.

Selanjutnya untuk jawaban responden dengan pernyataaan kedua Menurut Bapak/Ibu Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka. Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a)

Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Menurut Bapak Pelayanan Yang Diberikan Dapat Dipertanggung Jawabkan Secara Terbuka

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	46	46
2	Cukup Puas	2	27	27
3	Tidak Puas	1	27	27
	Jumlah			**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah sangant puas, yaitu 46 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 46%, sedangkan yang menjawab puas ada 27 orang dengan presentasi 27%, dan 27 orang yang menjawab tidak puas dengan presentasem 27%.

c) Kondisional

Kondisional yang dimaksudkan disini adalah pelayanan diberikan sesuai dengan keadaan, kebutuhan, dan kemampuan masyarakat serta instansi yang melayani, agar lebih tepat dan efektif. Untuk itu peneliti memberikan pernyataan sebagai

berikut: “Menurut Bapak/Ibu Pelayanan menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.”

Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.13 Presentase Jawaban Responden Mengenai pernuyataan Menurut Bapak/Ibu Pelayaan Menyesuaikan Dengan Kondisi Dan Kebutuhan Masyarakat

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
	Puas	3	28	28
	Cukup Puas	2	68	68
	Tidak Puas	1	4	4
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 28 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 28 %, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 48 orang dengan presentasi 48%, dan 4 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 4%.

Selaanjutnya untuk jawaban responden yang kedua dengan pernyataan “Menurut Bapak/Ibu Petugas Mempertimbangkan Kondisi Ekonomi Warga Saat Melanyani” Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para

responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.14 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Menurut Bapak /Ibu Petugas Mempertimbangkan Kondisi Ekonomi Warga Saat Melanyani

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
	Puas	3	43	43
	Cukup Puas	2	30	30
	Tidak Puas	1	27	27
Jumlah				**100**

Sumber: Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah sangant puas, yaitu 43 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 43%, sedangkan yang menjawab puas ada 30 orang dengan presentasi 30%, dan 27 orang yang menjawab tidak puas dengan presentasem 27%.

Selaanjutnya untuk jawaban responden yang kedua dengan pernyataan "Menurut Bapak/Ibu Sistem Pelayanan Cukup Fleksibel Menyesuaikan Kondisi Di Lapangan" Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing

jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.15 Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Bapak/Ibu Sistem Pelayanan Cukup Fleksibel Menyesuaikan Kondisi Di Lapangan"

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
	Puas	3	27	27
	Cukup Puas	2	48	48
	Tidak Puas	1	25	25
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah sangant puas, yaitu 27 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 27%, sedangkan yang menjawab puas ada 48 orang dengan presentasi 48%, dan 25 orang yang menjawab tidak puas dengan presentasem 25%.

d) Partisipatif

Pelayanan melibatkan masyarakat dalam memberikan masukan, saran, atau ikut serta dalam pengambilan keputusan agar pelayanan menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk itu peneliti memberikan pernyataan sebagai berikut: "Menurut Bapak/Ibu Masyarakat diberi ruang untuk menyampaikan aspirasi terkait pelayanan."

Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 16. Presentase Jawaban Responden MengenaiPernyataan"Menurut Bapak/Ibu Masyarakat Diberi Ruang Untuk Menyampaikan Aspirasi Terkait Pelayanan."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	60	60
2	Cukup Puas	2	35	35
3	Tidak Puas	1	5	5
	Jumlah			**100**

Sumber: Data hasil jawaban respomden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 60 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 60%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 35 orang dengan presentasi 35%, dan 5 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 5%.

Selaanjutnya untuk jawaban responden yang kedua Untuk itu peneliti memberikan pernyataan sebagai berikut: "Menurut Bapak/Ibu Pemerintah melibatkan masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik" Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup

puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.17 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Bapak/Ibu Pemerintah Melibatkan Masyarakat Dalam Evaluasi Pelayanan Publik"

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	55	55
2	Cukup Puas	2	24	24
3	Tidak Puas	1	21	21
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 55 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 55 %, sedangkan yang menjawab Cukup Puas 24 ada orang dengan presentasi 24%, dan 21 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 21%.

Selaanjutnya untuk jawaban responden yang ketiga Untuk itu peneliti memberikan pernyataan sebagai berikut: "Menurut Bapak/Ibu Saran dan kritik dari masyarakat ditanggapi secara terbuka." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Presentase Jawaban Responden MengenaiPernyataan"Menurut Bapak/Ibu Saran Dan Kritik Dari Masyarakat Ditanggapi Secara Terbuka."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	55	55
2	Cukup Puas	2	25	25
3	Tidak Puas	1	20	20
Jumlah				**100**

Sumber: Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 55 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 55%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas 25 ada orang dengan presentasi 25%, dan 20 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 20%.

e) Kesamaan Hak

Kesamaan Hak yang dimaksudkan disini adalah Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa dibeda-bedakan. Untuk itu peneliti memberikan pernyataan sebagai berikut: "Menurut Bapak/Ibu Seluruh masyarakat mendapat pelayanan yang setara tanpa diskriminasi."

Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas

mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.19 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Bapak/Ibu Seluruh Masyarakat Mendapat Pelayanan Yang Setara Tanpa Diskriminasi."

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	75	75
2	Cukup Puas	2	20	20
3	Tidak Puas	1	5	5
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 75 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 75%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 20 orang dengan presentasi 20%, dan 5 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 5%.

Selaanjutnya untuk jawaban responden yang kedua "Menurut Bapak/Ibu apakah tidak ada perlakuan khusus berdasarkan status sosial atau jabatan." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 20 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan "Menurut Bapak/Ibu Apakah Tidak Ada Perlakuan Khusus Berdasarkan Status Sosial Atau Jabatan."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	55	55
2	Cukup Puas	2	26	26
3	Tidak Puas	1	19	19
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 55 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 55%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas 26 ada orang dengan presentasi 26%, dan 19 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 19%.

Selaanjutnya untuk jawaban responden yang ketiga "Menurut Bapak/Ibu Pelayanan diberikan adil kepada setiap warga tanpa terkecuali." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut

Tabel 4. 21 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan "Menurut Bapak/Ibu Pelayanan Diberikan Adil Kepada Setiap Warga Tanpa Terkecuali."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	41	41
2	Cukup Puas	2	31	31
3	Tidak Puas	1	28	28
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 41 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 41%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas 31 ada orang dengan presentasi 31%, dan 28 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 28%.

f) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Yang dimaksudkan Keseimbangan Hak Dan Kewajiban di sini adalah Keadilan antara penyedia layanan dan penerima manfaat, kondisi di mana hak yang diperoleh sebanding dan selaras dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, sehingga tercipta keadilan bagi semua pihak yang terlibat. Untuk itu peneliti memberikan pernyataan sebagai berikut: "Menurut Bapak/Ibu Pelayanan Yang Cepat, Tepat, Dan Tidak Diskriminatif Dari Aparat Desa."

Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 22 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Bapak/Ibu Pelayanan Yang Cepat,Tepat,Dan Tidak Diskriminatif Oleh Aparat Desa."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	33	33
2	Cukup Puas	2	21	21
3	Tidak Puas	1	46	46
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 33 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 33%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas 21 ada orang dengan presentasi 21%, dan 46 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 46%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang kedua "Menurut Bapak/Ibu pegawai desa menyampaikan hak dan kewajiban secara seimbang dan jelas." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a)

Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 23 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Bapak/Ibu Pegawai Desa Menyampaikan Hak Dan Kewajiban Secara Seimbang Dan Jelas."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	28	28
2	Cukup Puas	2	25	25
3	Tidak Puas	1	47	47
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 28 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 28%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas 25 ada orang dengan presentasi 25%, dan 47 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 47%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang ketiga dari pernyataan "Menurut Bapak/Ibu Dalam pelayanan, hak warga dan tanggung jawab pemerintah berjalan seimbang." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masingmasing

jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 24 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Bapak/Ibu Dalam Pelayanan, Hak Warga Dan Tanggung Jawab Pemerintah Berjalan Seimbang."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	31	33
2	Cukup Puas	2	44	41
3	Tidak Puas	1	25	25
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 31 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 31%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas 44 ada orang dengan presentasi 44%, dan 25 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 25%.

Berdasarkan seluruh data hasil penelitian yang telah disajikan diatas maka untuk lebih jelas mengenai skor pada variabel kepuasan masyarakat (X), peneliti akan sajikan dalam bentuk varibel dibawah ini

Tabel 4. 25. Rangkuman Total Nilai Jawaban Responden Untuk Independent Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X)

RESP	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	TOTAL
1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	43
2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	36
3	1	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	34
4	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	1	3	2	2	1	2	1	3	38
5	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	38
6	3	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	1	2	36
7	2	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	2	3	1	2	3	3	39
8	1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	37
9	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	1	2	2	34
10	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	37
11	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	1	3	1	1	1	3	34
12	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	42
13	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	41
14	3	3	1	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	38
15	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	36
16	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	35
17	2	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	1	1	3	38
18	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	41
19	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	1	38
20	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	40
21	3	3	3	1	1	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	1	3	3	40

22	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	3	1	37
23	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	35
24	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	3	3	2	1	2	1	2	37
25	2	1	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	1	3	1	2	2	2	33
26	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	1	35
27	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	1	3	2	2	40
28	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	3	39
29	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	1	1	3	37
30	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	41
31	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	40
32	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	3	3	35
33	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	39
34	1	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	38
35	2	2	1	3	1	1	3	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	35
36	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	41
37	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	40
38	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	39
39	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	33
40	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	40
41	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	37
42	3	2	3	2	1	1	2	3	3	1	3	1	3	2	3	1	1	3	38
43	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	31

44	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	40
45	3	2	1	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	3	1	2	1	38
46	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	37
47	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	35
48	3	1	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	36
49	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	39
50	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	39
51	3	1	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	1	2	38
52	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	37
53	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	40
54	2	1	3	3	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
55	1	3	1	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	37
56	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	38
57	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	3	1	2	38
58	2	2	1	3	1	2	3	2	3	3	1	2	1	3	2	1	2	1	35
59	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	38
60	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	36
61	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	38
62	1	2	2	3	1	3	3	2	2	3	3	1	2	1	3	2	3	1	38
63	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	38
64	1	3	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	2	38
65	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	3	1	1	37

66	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	38
67	1	2	1	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	34
68	1	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	33
69	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	1	1	43
70	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	37
71	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
72	1	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	43
73	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	40
74	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	1	39
75	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	38
76	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	37
77	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	1	1	3	2	1	2	2	32
78	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	33
79	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	37
80	3	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	34
81	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	35
82	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	40
83	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	3	1	3	1	2	1	35
84	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	33
85	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	32
86	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	36

87	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	39
88	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	38
89	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	34
90	1	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	35
91	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1	33
92	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	38
93	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	3	1	1	2	1	2	35
94	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	3	1	2	3	3	39
95	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	38
96	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	39
97	2	2	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	39
98	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	41
99	1	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	42
100	3	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1	1	2	2	34
																			3723

Sumber : Hasil perhitungan jawaban responden

2. **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan Masyarakat merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas dan kepuasannya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan 5 (lima) indikator yang diambil dari Subroto dan Natalisa yang dikutip oleh Dodi Sukmayana (2017:58), yaitu:

a) Kualitas produk/jasa (*Product Quality*)

b) Kualitas pelayanan (*Services Quality*)

c) Biaya (*Price*)

d) Situasi (*Situation*)

e) Sikap personil pelayanan (*Personality*)

Berikutnya peneliti menyajikan data yang diperoleh dari 100 orang responden yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Putat, yang disajikan berdasarkan indikator secara berurutan dalam bentuk penjelasan dan tabel sebagai berikut:

a) Kualitas Produk/Jasa (*Product Quality*)

Kualitas produk/jasa di sini adalah seberapa baik hasil dari layanan yang kita terima. Untuk itu peneliti memberikan pernyataan sebagai berikut: “Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i bagaimana Produk/jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat.” Kemudian peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.26 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Bagaimana Produk/Jasa Sesuai Dengan Kebutuhan Masyarakat

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	60	60
2	Cukup puas	2	30	30
3	Tidak puas	1	10	10
				100

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 60 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 60 %, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 30 orang dengan presentasi 30%, dan 10 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 10 %.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang kedua "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Kualitas produk/jasa yang diberikan sangat baik." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.27. Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Kualitas Produk/Jasa Yang Diberikan Sangat Baik.

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	45	45
2	Cukup Puas	2	33	33
3	Tidak Puas	1	22	22
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 45 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 45%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 33 orang dengan presentasi 33%, dan 22 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 22%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang ketiga "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Kualitas produk/jasa selalu konsisten." Kemudian peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

4. 28. Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Kualitas Produk/Jasa Selalu Konsisten.

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	37	37
2	Cukup Puas	2	47	47
3	Tidak Puas	1	16	16
Jumlah				**100**

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 37 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 37%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 47 orang dengan presentasi 47%, dan 16 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 16%.

b) Kualitas Pelayanan (*Services Quality*)

Untuk indikator kualitas pelayanan ini, peneliti telah membuat dan memberikan pernyataan kepada 100 orang responden yaitu "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat.

Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 29. Presentase Jawaban Responden Mengenai pernyataan Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Pelayanan Diberikan Secara Cepat Dan Tepat.

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	puas	3	25	25
2	Cukup puas	2	65	65
3	Tidak puas	1	10	10
				100

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 25 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 25%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 65 orang dengan presentasi 65%, dan 10 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 10%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang kedua untuk pernyataan "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Petugas melayani secara profesional." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a)

Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

4. 30. Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Petugas Melayani Secara Profesional.

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	31	31
2	Cukup Puas	2	26	26
3	Tidak Puas	1	43	43
Jumlah				**100**

Sumber : Data Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 31 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 31%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 26 orang dengan presentasi 26%, dan 43 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 43%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang ketiga untuk pernyataan. "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Prosedur pelayanan mudah dipahami." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.31 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Prosedur Mudah Dipahami."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	40	40
2	Cukup Puas	2	38	38
3	Tidak Puas	1	22	22
Jumlah				**100**

Sumber : Data Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 40 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 40%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 38 orang dengan presentasi 38%, dan 22 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 22%.

c) Biaya (*Price*)

Yang dimaksud dengan biaya disini adalah dalam memberikan pelayaan administrasi kepada Masyarakat tidak di pungut biaya atau tidak ada biaya tambahan. Untuk itu peneliti memberikan pernyataan sebagai berikut: "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Biaya pelayanan sesuai dengan kualitas yang diberikan.

Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

4.32. Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Biaya Pelayanan Sesuai Dengan Kualitas Yang Diberikan"

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	25	25
2	Cukup puas	2	75	75
3	Tidak puas	1	0	0
				100

Sumber: Data Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 25 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 25 %, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 75 orang dengan presentasi 75%, dan 0 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 0%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang kedua untuk pernyataan "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Tidak ada biaya tambahan yang tidak dijelaskan." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor

3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

4.33 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut PendapatBapak/Ibu/Sdr/I Tidak Ada Biaya Tambahan Yang Tidak Dijelaskan."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	79	79
2	Cukup Puas	2	21	21
3	Tidak Puas	1	0	0
Jumlah				**100**

Sumber : Data Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 79 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 79%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 21 orang dengan presentasi 21%, dan 0 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 0%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang ketiga untuk pernyataan "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i dalam memberikan pelayaan administrasi tidak ada dipungut biaya." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masingmasing

jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

4. 34 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan "Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Dalam Memberikan Pelayaan Administrasi Tidak Ada Dipungut Biaya."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	80	80
2	Cukup Puas	2	20	20
3	Tidak Puas	1	0	0
Jumlah				**100**

Sumber : Data Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 80 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 80%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 20 orang dengan presentasi 20%, dan 0 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 0%.

d) Situasi (*Situation*)

Situasi dalam konteks pelayanan publik mengacu pada kondisi lingkungan dan suasana saat masyarakat menerima pelayanan. Ini mencakup berbagai faktor seperti kebersihan tempat layanan, kenyamanan ruangan. Untuk itu peneliti memberikan pernyataan sebagai berikut: "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i

Tempat pelayanan bersih dan nyaman" Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

4.35 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan "Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Tempat Pelayanan Bersih Dan Nyaman."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	51	51
2	Cukup puas	2	37	37
3	Tidak puas	1	12	12
				100

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 51 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 51%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 37 orang dengan presentasi 37%, dan 12 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 12%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang kedua untuk pernyataan "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Suasana pelayanan tertib dan aman." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a)

Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

4.36 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Suasana Pelayanan Tertib Dan Aman."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	45	45
2	Cukup Puas	2	38	38
3	Tidak Puas	1	17	17
Jumlah				**100**

Sumber : Data Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 45 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 45%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 38 orang dengan presentasi 38%, dan 17 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 17%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang ketiga untuk pernyataan "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan."Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing

jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

4.37 Presentase Jawaban Responden Mengenai pernyataan Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I "Menurut Waktu Pelayanan Sesuai Dengan Yang Dijanjikan"

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	44	44
2	Cukup Puas	2	42	42
3	Tidak Puas	1	14	14
Jumlah				**100**

Sumber : Data Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 44 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 44%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 42 orang dengan presentasi 42%, dan 14 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 14%.

e) Sikap Personil Pelayanan (*Personality*)

Untuk indikator sikap personil pelayanan ini, peneliti telah membuat dan memberikan peryataan kepada 100 orang responden yaitu. "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Petugas bersikap sopan dan ramah. Berikutnya peneliti memberikan

alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a. puas, b. Cukup puas, dan c. tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

4. 38 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Petugas Bersikap Sopan Dan Ramah."

No	Jawaban responden	skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	70	70
2	Cukup puas	2	24	24
3	Tidak puas	1	6	6
				100

Sumber : Data hasil jawaban responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 70 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 70%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 24 orang dengan presentasi 24%, dan 6 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 6%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang kedua untuk pernyataan "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Petugas membantu dengan penuh perhatian." Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a)

Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

4.39 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan"Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Petugas Membantu Dengan Penuh Perhatian."

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	37	37
2	Cukup Puas	2	51	51
3	Tidak Puas	1	12	12
Jumlah				**100**

Sumber : Data Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 37 orang. Masyarakat di Desa Putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 37%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 51 orang dengan presentasi 51%, dan 12 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 12%.

Selanjutnya untuk jawaban responden yang ketiga untuk pernyataan "Menurut pendapat bapak/ibu/sdr/i Petugas jujur dan dapat dipercaya."Berikutnya peneliti memberikan alternatif jawaban kepada para responden yaitu: a) Sangat Puas, b) Puas, c) Tidak Puas. dimana masing-masing jawaban memiliki skor 3,2,1.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 4.40 Presentase Jawaban Responden Mengenai Pernyataan Menurut Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I Petugas Jujur Dan Dapat Dipercaya

No	Jawaban responden	Skor	Frekuensi	Presentase (%)
1	Puas	3	40	40
2	Cukup Puas	2	35	35
3	Tidak Puas	1	25	25
Jumlah				**100**

Sumber : Data Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban terbanyak dari responden adalah Puas, yaitu 40 orang. Masyarakat di desa putat banyak mengatakan bahwa pelayanan administrasi terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan presentasi 40%, sedangkan yang menjawab Cukup Puas ada 35 orang dengan presentasi 35%, dan 25 orang yang menjawab Tidak Puas dengan presentase 25%.

Berdasarkan seluruh data hasil penelitian yang telah disajikan diatas maka untuk lebih jelas mengenai skor pada variable kepuasan masyarakat (Y), peneliti akan sajikan dalam bentuk varibel dibawah ini:

Tabel 4. 41. Rangkuman Total Nilai Jawaban Responden Untuk dependent Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Total
1	3	3	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	32
2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	30
3	1	3	2	2	2	1	1	3	1	1	2	3	1	2	1	26
4	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	1	2	3	2	33
5	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	35
6	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	33
7	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	34
8	1	1	1	1	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	29
9	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	33
10	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	32
11	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	35
12	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	1	1	2	2	32
13	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	33
14	2	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3	2	2	2	3	31
15	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	32
16	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	32
17	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	1	3	2	1	3	33
18	1	3	1	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	3	2	32
19	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1	32
20	3	2	3	1	3	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	33

21	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	34
22	1	1	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	32
23	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	33
24	3	1	2	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	31
25	2	1	3	2	1	3	1	2	2	3	2	1	1	3	3	30
26	2	3	3	3	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	29
27	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	34
28	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	34
29	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	1	2	3	32
30	3	1	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	33
31	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	32
32	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	30
33	2	2	3	2	1	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	33
34	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	1	32
35	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	35
36	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	34
37	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	1	1	2	33
38	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	34
39	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	34
40	1	3	2	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	2	1	33
41	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	34
42	3	3	1	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	1	30

43	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	33
44	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	1	3	31
45	3	1	1	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	3	32
46	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	32
47	1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	1	30
48	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	33
49	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	33
50	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	33
51	3	3	1	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	32
52	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	33
53	2	2	1	3	1	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	33
54	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	33
55	1	1	1	1	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	29
56	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	3	32
57	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	3	32
58	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	33
59	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	33
60	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	33
61	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	33
62	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	35
63	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	35
64	3	3	2	1	2	3	1	3	3	1	3	1	1	2	1	30

65	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	33
66	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	32
67	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	3	31
68	3	3	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	2	3	28
69	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	35
70	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	34
71	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	35
72	1	2	2	3	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	3	31
73	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	1	2	3	2	34
74	2	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	3	32
75	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	32
76	2	1	1	3	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	28
77	2	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	3	1	1	3	30
78	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	32
79	2	2	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	29
80	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	35
81	1	3	3	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	31
82	3	3	2	2	2	2	1	3	1	3	1	2	3	3	2	33
83	3	2	3	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1	2		30
84	1	2	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1	3	2	30
85	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1	1	3	2	2	32
86	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	2	33

87	1	3	3	2	2	1	3	2	1	1	3	3	1	2	3	31
88	1	2	2	1	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	32
89	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	33
90	1	3	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	28
91	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	33
92	1	3	3	2	2	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	32
93	1	3	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	1	29
94	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	1	2	3	1	31
95	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	34
96	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	31
97	2	2	3	3	1	3	3	1	2	2	3	2	3	1	2	33
98	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	1	34
99	2	2	3	1	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	33
100	1	2	1	1	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	29
																3215

C. Analisis Data

Pada bagian ini akan dijabarkan bagaimana memperoleh jawaban dari pengaruh antara variabel kualitas pelayanan administrai dan variabel kepuasan masyarakat di Kantor desa putat, maka peneliti akan melakukan analisis data dengan menggunakan Koefisien Rank Spearman (r_s), yang mana harus melalui beberapa tahapan berikut ini:

1. Untuk menentukan ranking dari masing-masing variabel independen kualitas pelayanan administrasi (X) dan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat(Y).
2. Menentukan nilai d_i dengan cara mengurangkan nilai-nilai dari ranking (X) dan nilai-nilai dari ranking (Y)
3. Mencari dan menentukan nilai d_i^2 dengan cara menguadratkan nilai d_i.
4. Menentukan nilai dari $\sum d_i^2$ dengan menjumlahkan dari hasil pengurangan antara nilai ranking X dan nilai ranking Y yang telah ada.
5. Menentukan nilai $\sum x^2$ dan nilai $\sum y^2$ dengan menggunakan korelasi (T) untuk himpunan berangka sama.
6. Kemudian untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel independen kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen kepuasan masyarakat (Y) dengan menggunakan r_s. Kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan menggunakan r_s pada tabel tingkat singnifikan alfa 0,5 untuk jumlah responden sebanyak 100 responden. Apabila r_s

hitung lebih besar atau sama dari r_s tabel maka ha dapat diterima, dan apabila r_s hitung lebih kecil dari r_s tabel maka Ho yang diterima.

Pertama-tama sebelum memuat data yang telah dihimpun kedalam rumus Koefisien Korelasi Rank Spearman, berikut ini akan terlebih dahulu dijabarkan tabel ranking untuk variabel kualitas pelayanan administrasi (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y) berdasarkan skor masing-masing sebagai berikut:

Tabel 4. 42. Skor Dan Rangking Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X) Dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No Responden (N)	Total Skor		Ranking		d_i	d_{i2}
	X	Y	X	Y		
1.	36	32	37,5	41	-3,5	12,25
2.	34	30	20,5	15	5,5	30,25
3.	31	26	5,5	1	4,5	20,25
4.	36	33	37,5	67	-29,5	870,25
5.	36	35	37,5	96	-58,5	3422,25
6.	36	33	37,5	67	-29,5	870,25
7.	37	34	56	87,5	-31,5	992,25
8.	35	29	28,5	7,5	21	441
9.	34	33	20,5	67	-46,5	2162,25
10.	35	32	28,5	41	-12,5	156,25
11.	31	35	96	5,5	90,5	8190,25
12.	39	32	82	41	41	1681
13.	41	31	91	25	66	4365
14.	36	31	37,5	25	12,5	156,25
15.	35	32	28,5	41	-12,5	156,25
16.	34	32	20,5	41	-20,5	420,25
17.	36	33	37,5	67	-29,5	870,25
18.	37	34	56	87,5	-31,5	992,25
19.	37	36	56	1	55	3025
20.	40	33	86,5	67	19,5	380,25
21.	37	34	56	87,5	-31,5	992,25
22.	35	32	28,5	41	-12,5	156,25
23.	34	32	20,5	41	-20,5	424,25
24.	37	30	56	15	41	1681
25.	33	33	12	67	-55	3025

26.	33	29	12	7,5	4,5	20,25
27.	40	32	86,5	41	45,5	2070,25
28.	38	34	74,5	87,5	-13	169
29.	37	32	56	41	15	225
30.	37	33	56	67	-11	121
31.	40	33	86,5	67	29,5	870,25
32.	33	33	12	67	-29	841
33.	37	30	56	15	41	1681
34.	38	32	41	74,5	-33,5	1122,25
35.	33	32	12	41	-29	841
36.	41	34	91	87,5	3,5	12,25
37.	38	33	74,5	67	7,5	56,25
38.	38	34	74,5	87,5	-13	169
39.	35	34	28,5	87,5	-59	5700,25
40.	38	33	74,5	67	7,5	56,25
41.	37	34	56	87,5	-31,5	992,25
42.	34	30	20,5	15	5,5	30,25
43.	31	33	67	5,5	61,5	3782,25
44.	37	31	56	25	31	961
45.	36	32	37,5	41	-3,5	12,25
46.	37	32	56	41	15	225
47.	32	30	12	15	-3	9
48.	36	33	37,5	67	-29,5	870,25
49.	39	33	82	67	15	225
50.	38	33	74,5	67	7,5	56,25
51.	37	32	56	41	15	225
52.	34	33	20,5	67	-46,5	2162,25
53.	40	33	91	67	24	576
54.	25	33	1	67	-66	4356
55.	37	29	56	7,5	48,5	2352,25
56.	38	32	74,5	41	33,5	1122,25
57.	38	32	74,5	41	33,5	1122,25
58.	35	33	28,5	67	-38,5	1482,25
59.	38	33	74,5	67	7,5	56,25
60.	36	33	37,5	67	-29,5	870,25
61.	38	33	74,5	67	7,5	56,25
62.	37	35	56	96	-40	1600
63.	38	35	74,5	96	-21,5	462,25
64.	37	30	56	15	41	1681
65.	37	33	56	67	-11	121
66.	37	32	56	41	15	225

67.	33	31	12	25	-13	169
68.	31	30	5,5	15	-9,5	90,25
69.	43	28	94	3	91	8281
70.	37	34	56	87,5	-31,5	992,25
71.	36	35	37,5	96	-58,5	3422,25
72.	43	31	25	94	-69	4761
73.	37	34	56	87,5	-31,5	992,25
74.	35	32	28,5	41	-12,5	156,25
75.	37	30	56	15	41	1681
76.	37	28	56	3	53	2916
77.	29	33	2,5	67	-64,5	4160,25
78.	33	32	12	41	-29	841
79.	37	34	56	87,5	-31,5	992,25
80.	33	35	12	96	-84	7056
81.	33	31	12	25	-13	169
82.	40	35	86,5	96	-9,5	90,25
83.	33	32	12	41	-29	841
84.	33	29	12	7,5	-4,5	20,25
85.	32	30	41	15	26	1600
86.	36	33	37,5	67	-29,5	870,25
87.	36	31	37,5	25	12,5	156,25
88.	37	33	56	67	-11	121
89.	34	29	20,5	7,5	13	169
90.	29	28	2,5	3	0,5	0,25
91.	33	33	12	67	-55	3025
92.	38	32	74,5	41	33,5	1122,25
93.	35	29	28,5	7,5	21	441
94.	37	31	56	25	31	961
95.	36	34	37,5	87,5	-50	2500
96.	37	31	56	25	31	961
97.	39	33	82	67	15	225
98.	41	30	91	15	76	5776
99.	40	33	86,5	67	19,5	380,25
100.	34	32	20,5	41	-20,5	420,25
Jumlah	3601	3213				131.441,5

Sumber Data : Pengelolan Data

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa himpunan skor yang berangka sama, yaitu sebagai berikut :

a. Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X) Terdapat 12 Yang Berangka Sama Sebagai Berikut :

1. Untuk skor 29 ranking 2,5 terdapat 2 yang berangka sama.
2. Untuk skor 31 rangking 5,5 terdapat 4 yang berangka sama.
3. Untuk skor 33 ranking 12 terdapat 11 yang berangka sama.
4. Untuk skor 34 ranking 20,5 terdapat 8 yang berangka sama.
5. Untuk skor 35 ranking 28,5 terdapat 8 yang berangka sama.
6. Untuk skor 36 ranking 37,5 terdapat 12 yang berangka sama.
7. Untuk skor 37 ranking 56 terdapat 25 yang berangka sama.
8. Untuk skor 38 ranking 74,5 terdapat 12 yang berangka sama.
9. Untuk skor 39 ranking 82 terdapat 3 yang berangka sama.
10. Untuk skor 40 ranking 86,5 terdapat 6 yang berangka sama.
11. Untuk skor 41 ranking 91 terdapat 3 yang berangka sama.
12. Untuk skor 43 ranking 94 terdapat 2 yang berangka sama.

b. Terdapat 8 Himpunan Skor Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) Yang Berangka Sama, Yaitu :

1. Untuk Skor 28 Rangking 3 Terdapat 3 Yang Berangka Sama
2. Untuk Skor 29 Rangking 7,5 Terdapat 6 Yang Berangka Sama
3. Untuk Skor 30 Rangking 15 Terdapat 9 Yang Berangka Sama
4. Untuk Skor 31 Rangking 25 Terdapat 9 Yang Berangka Sama

5. Untuk Skor 32 Rangking 41 Terdapat 23 Yang Berangka Sama
6. Untuk Skor 33 Rangking 67 Terdapat 29 Yang Berangka Sama
7. Untuk Skor 34 Rangking 87,5 Terdapat 12 Yang Berangka Sama
8. Untuk Skor 35 Rangking 96 Terdapat 7 Yang Berangka Sama

D. Pengujian Hipotesis

Untuk menganalisiss data diatas tersebut,maka akan digunakan rumus Koefisien Korelasi Rank Spearman. Karena data yang diperoleh berangka sama semua maka rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

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

Maka untuk mencari jumlah nilai angka yang sama untuk variabel X dan variabel Y adalah sebagai berikut :

$$\sum x^2 = \frac{100^3 - 100}{12} - \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{4^3 - 4}{12} + \frac{11^3 - 11}{12} + \frac{8^3 - 8}{12} + \frac{8^3 - 8}{12} + \frac{12^3 - 12}{12} + \frac{25^3 - 25}{12} + \frac{12^3 - 12}{12} + \frac{3^3 - 3}{12} + \frac{6^3 - 6}{12} + \frac{3^3 - 3}{12} + \frac{2^3 - 2}{12}$$

$$= \frac{999.900}{12} - \frac{6}{12} + \frac{60}{12} + \frac{1.320}{12} + \frac{504}{12} + \frac{504}{12} + \frac{1.716}{12} + \frac{15.600}{12} + \frac{1.716}{12} + \frac{24}{12} + \frac{210}{12} + \frac{24}{12} + \frac{6}{12}$$

$$= 83.325 - 0,5 + 5 + 110 + 42 + 42 + 143 + 1.300 + 2 + 17,5 + 2 + 0,5$$

$$= 83.325 - 1.664,5$$

$$= 81.660,5$$

$$\sum y^2 = \frac{100^3-100}{12} - \frac{3^3-3}{12} + \frac{6^3-6}{12} + \frac{9^3-9}{12} + \frac{9^3-9}{12} + \frac{23^3-23}{12} + \frac{29^3-29}{12} + \frac{12^3-12}{12} + \frac{7^3-7}{12}$$

$$= \frac{999.900}{12} - \frac{24}{12} + \frac{210}{12} + \frac{720}{12} + \frac{720}{12} + \frac{12.144}{12} + \frac{24.360}{12} + \frac{1.716}{12} + \frac{336}{12}$$

$$= 83.325 - 2 + 17{,}5 + 60 + 60 + 1.012 + 2.030 + 143 + 28$$

$$= 83.325 - 3.352{,}5$$

$$= 79.972{,}5$$

Maka untuk mencari nilai r_s adalah sebagai berikut :

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

$$= \frac{81.660{,}5 + 79.972{,}5 - 131.441{,}5}{2.\sqrt{81.660{,}5 \,.79.972{,}5}}$$

$$= \frac{30.191{,}5}{2.\sqrt{6.530.594.336{,}25}}$$

$$= \frac{30.191{,}5}{80.812{,}092759995}$$

$$= 0{,}373601264$$

$$= 0{,}373$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Putat adalah 0,373, jika dibandingkan dengan r_s tabel dengan tingkat signifikansi pada α 0,05 maka r_s empiris lebih besar dari r_s tabel 0,373 ≥ 0,197 . Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Putat, Kecamatan Malinau Utara, Kabupaten Malinau", dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Putat dinilai cukup puas, oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari mayoritas responden yang memberikan penilaian “puas” pada sebagian besar indikator pelayanan seperti transparansi, akuntabilitas, kesamaan hak, partisipatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administratif juga cenderung tinggi. Dari 100 responden, sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek keterbukaan informasi, tanggung jawab petugas, dan keadilan pelayanan kepada seluruh warga.
3. Hasil pengolahan data menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Putat
4. Berdasarkan hasil hitungan, ternyata Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Putat Kecamatan

Malinau Utara Kabupaten Malinau. Hal ini terbukti dari hasil hitung nilai r_s empiris lebih besar dari r_s tabel yaitu 0,373≥ 0,197.

Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini diterima, bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan Masyarakat.

B. Saran

Sebagai Sumbangan Pemikiran Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuas Masyarakat Di Kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Malinau Utara Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara, maka peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Peningkatan kedisiplinan dan kehadiran pegawai desa perlu menjadi perhatian utama, karena kualitas pelayanan yang baik sangat bergantung pada kehadiran dan kesigapan aparatur dalam melayani masyarakat.
2. Pemerintah Desa Putat diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan SDM, penyederhanaan prosedur pelayanan, dan penggunaan media informasi yang lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat.
3. Perlu adanya mekanisme pengaduan masyarakat yang lebih responsif dan terbuka, agar keluhan masyarakat dapat ditanggapi dengan cepat dan tepat, serta menjadi bahan evaluasi bagi perbaikan pelayanan ke depan.
4. Pemerintah Desa disarankan untuk mengadakan forum partisipatif atau evaluasi rutin dengan melibatkan masyarakat, guna menggali saran dan

kritik secara langsung, serta membangun pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat.

5. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, baik untuk memperdalam topik serupa dengan pendekatan yang lebih luas, maupun untuk diterapkan pada instansi pelayanan publik lainnya di wilayah berbeda

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

AGUS DWIYANTO, (2021), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada Universitas Press

ASTUTI, R. SUNU., WARSONO, HARDI., & RACHIM, ABD. (2020).

Collaborative governance : dalam perspektif administrasi publik. Program Studi Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Press.

DIAN KUSUMA WARDANI.(2020) *Pengujian Hipotesis (Deskriptif,Komparatif Dan Asosiatif).*Jombang : LPPM Universitas KH.AWahab Hasbullah

MUHYIDDIN, N. T., et al. (s2017). Metodologi Penelitian Ekonomi & Sosial: Teori, Konsep Dan Rencana Proposal. Salemba Empat.

OAMAR, N., et al. (2017). Metode Penelitian Hukum. Penerbit CV Sosial Politik Genius.

PASOLONG, H. (2017). Metode Penelitian Administrasi Publik. Alfabeta.

_____, (2020), Metode Penelitian Administrasi Publik, Cetakan Ke 4, Penerbit Alfabeta, Bandung.

PRASTOWO, A. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Ar-Ruzz Media.

RACHMAD TRIJONO, (2015), Metode Penelitian Kuantitatif, Penerbit Papas Sinar Sinanti, Depok.

RAHYUNIR RAUF, (2018), Asas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Dekosentrasi, Desentralisasi, dan Tugas Pembantunya), Penerbit Nusa Media Yogyakarta.

RIRIS KATHARINA.(2020) *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia*.Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia

SILALAHI, U. (2019). Metode Penelitian Sosial. PT. Refika Aditama.

SUGIYONO, (2014), Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Penerbit Alfabeta, Bandung.

_____, (2019), Metodologi Penelitian Pendidikan, Penerbit Alfabeta, Bandung.

_____,(2020), Metode Penelitian Kualitatif, Penerbit Alfabeta, Bandung.

JURNAL

CHANDRADEWI PUSPITARIN, R., et al. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonosobo Kabupaten Probolinggo Dalam Perspektif Etika Dan Profesionalisme. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara.

HARYANTI, H., HAKIM, L., & HAERANA, H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik, 5(5). https://doi.org/10.26618/kimap.v5i5.16276

LIONANDIVA, G., & TRIANDI, T. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(3), 607–616.

MAGA, B., GOSAL, R., & LAPIAN, M. (2017). Peranan Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi.

PANJAITAN, E. (2018). Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhan Batu Utara. Universitas Medan Area.

PANJAITAN, E., DEWI, R., & ANGELIA, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.

ROWENA, J., FUJI, R. W., & GLISINA, D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. JIEMS *(Journal of Industrial Engineering and Management Systems).*

SITANGGANG, R. S., RAKA, A. A. G., & MARDIKA, I. M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. Public Inspiration:Jurnal Administrasi Publik,5(1),72–82. https://doi.org/10.22225/pi.5.1.2020.72-82

TAHIR, (2014). Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan

PERATURAN

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Undang-undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Yang mengatur tata cara pelaksanaan otonomi desa, tata Kelola pemerintahan desa, dan Pembangunan desa.

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Tabel *critical values of the Spearman's Ranked Correlation Coefficient*

α(2):	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,005	0,002	0,001
α(1):	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
n									
4	0,600	1,000	1,000						
5	0,500	0,800	0,900	1,000	1,000				
6	0,371	0,657	0,829	0,886	0,943	1,000	1,000		
7	0,321	0,571	0,714	0,786	0,893	0,929	0,964	1,000	1,000
8	0,310	0,524	0,643	0,738	0,833	0,881	0,905	0,952	0,976
9	0,267	0,483	0,600	0,700	0,783	0,833	0,867	0,917	0,933
10	0,248	0,455	0,564	0,648	0,745	0,794	0,830	0,879	0,903
11	0,236	0,427	0,536	0,618	0,709	0,755	0,800	0,845	0,873
12	0,217	0,406	0,503	0,587	0,678	0,727	0,769	0,818	0,846
13	0,209	0,385	0,484	0,560	0,648	0,703	0,747	0,791	0,824
14	0,200	0,367	0,464	0,538	0,626	0,679	0,723	0,771	0,802
15	0,189	0,354	0,446	0,521	0,604	0,654	0,700	0,750	0,779
16	0,182	0,341	0,429	0,503	0,582	0,635	0,679	0,729	0,762
17	0,176	0,328	0,414	0,485	0,566	0,615	0,662	0,713	0,748
18	0,170	0,317	0,401	0,472	0,550	0,600	0,643	0,695	0,728
19	0,165	0,309	0,391	0,460	0,535	0,584	0,628	0,677	0,712
20	0,161	0,299	0,380	0,447	0,520	0,570	0,612	0,662	0,696
21	0,156	0,292	0,370	0,435	0,508	0,556	0,599	0,648	0,681
22	0,152	0,284	0,361	0,425	0,496	0,544	0,586	0,634	0,667
23	0,148	0,278	0,353	0,415	0,486	0,532	0,573	0,622	0,654
24	0,144	0,271	0,344	0,406	0,476	0,521	0,562	0,610	0,642
25	0,142	0,265	0,337	0,398	0,466	0,511	0,551	0,598	0,630
26	0,138	0,259	0,331	0,390	0,457	0,501	0,541	0,587	0,619
27	0,136	0,255	0,324	0,382	0,448	0,491	0,531	0,577	0,608
28	0,133	0,250	0,317	0,375	0,440	0,483	0,522	0,567	0,598
29	0,130	0,245	0,312	0,368	0,433	0,475	0,513	0,558	0,589
30	0,128	0,240	0,306	0,362	0,425	0,467	0,504	0,549	0,580
31	0,126	0,236	0,301	0,356	0,418	0,459	0,496	0,541	0,571
32	0,124	0,232	0,296	0,350	0,412	0,452	0,489	0,533	0,563
33	0,121	0,229	0,291	0,345	0,405	0,446	0,482	0,525	0,554
34	0,120	0,225	0,287	0,340	0,399	0,439	0,475	0,517	0,547
35	0,118	0,222	0,283	0,335	0,394	0,433	0,468	0,510	0,539
36	0,116	0,219	0,279	0,330	0,388	0,427	0,462	0,504	0,533
37	0,114	0,216	0,275	0,325	0,383	0,421	0,456	0,497	0,526
38	0,113	0,212	0,271	0,321	0,378	0,415	0,450	0,491	0,519
39	0,111	0,210	0,267	0,317	0,373	0,410	0,444	0,485	0,513
40	0,110	0,207	0,264	0,313	0,368	0,405	0,439	0,479	0,507
41	0,108	0,204	0,261	0,309	0,364	0,400	0,433	0,473	0,501
42	0,107	0,202	0,257	0,305	0,359	0,395	0,428	0,468	0,495
43	0,105	0,199	0,254	0,301	0,355	0,391	0,423	0,463	0,490
44	0,104	0,197	0,251	0,298	0,351	0,386	0,419	0,458	0,484
45	0,103	0,194	0,248	0,294	0,347	0,382	0,414	0,453	0,479
46	0,102	0,192	0,246	0,291	0,343	0,378	0,410	0,448	0,474
47	0,101	0,190	0,243	0,288	0,340	0,374	0,405	0,443	0,469
48	0,100	0,188	0,240	0,285	0,336	0,370	0,401	0,439	0,465
49	0,098	0,186	0,238	0,282	0,333	0,366	0,397	0,434	0,460
50	0,097	0,184	0,235	0,279	0,329	0,363	0,393	0,430	0,456

α(2):	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,005	0,002	0,001
α(1):	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
n									
51	0,096	0,182	0,233	0,276	0,326	0,359	0,390	0,426	0,451
52	0,095	0,180	0,231	0,274	0,323	0,356	0,386	0,422	0,447
53	0,095	0,179	0,228	0,271	0,320	0,352	0,382	0,418	0,443
54	0,094	0,177	0,226	0,268	0,317	0,349	0,379	0,414	0,439
55	0,093	0,175	0,224	0,266	0,314	0,346	0,375	0,411	0,435
56	0,092	0,174	0,222	0,264	0,311	0,343	0,372	0,407	0,432
57	0,091	0,172	0,220	0,261	0,308	0,340	0,369	0,404	0,428
58	0,090	0,171	0,218	0,259	0,306	0,337	0,366	0,400	0,424
59	0,089	0,169	0,216	0,257	0,303	0,334	0,363	0,397	0,421
60	0,089	0,168	0,214	0,255	0,300	0,331	0,360	0,394	0,418
61	0,088	0,166	0,213	0,252	0,298	0,329	0,357	0,391	0,414
62	0,087	0,165	0,211	0,250	0,296	0,326	0,354	0,388	0,411
63	0,086	0,163	0,209	0,248	0,293	0,323	0,351	0,385	0,408
64	0,086	0,162	0,207	0,246	0,291	0,321	0,348	0,382	0,405
65	0,085	0,161	0,206	0,244	0,289	0,318	0,346	0,379	0,402
66	0,084	0,160	0,204	0,243	0,287	0,316	0,343	0,376	0,399
67	0,084	0,158	0,203	0,241	0,284	0,314	0,341	0,373	0,396
68	0,083	0,157	0,201	0,239	0,282	0,311	0,338	0,370	0,393
69	0,082	0,156	0,200	0,237	0,280	0,309	0,336	0,368	0,390
70	0,082	0,155	0,198	0,235	0,278	0,307	0,333	0,365	0,388
71	0,081	0,154	0,197	0,234	0,276	0,305	0,331	0,363	0,385
72	0,081	0,153	0,195	0,232	0,274	0,303	0,329	0,360	0,382
73	0,080	0,152	0,194	0,230	0,272	0,301	0,327	0,358	0,380
74	0,080	0,151	0,193	0,229	0,271	0,299	0,324	0,355	0,377
75	0,079	0,150	0,191	0,227	0,269	0,297	0,322	0,353	0,375
76	0,078	0,149	0,190	0,226	0,267	0,295	0,320	0,351	0,372
77	0,078	0,148	0,189	0,224	0,265	0,293	0,318	0,349	0,370
78	0,077	0,147	0,188	0,223	0,264	0,291	0,316	0,346	0,368
79	0,077	0,146	0,186	0,221	0,262	0,289	0,314	0,344	0,365
80	0,076	0,145	0,185	0,220	0,260	0,287	0,312	0,342	0,363
81	0,076	0,144	0,184	0,219	0,259	0,285	0,310	0,340	0,361
82	0,075	0,143	0,183	0,217	0,257	0,284	0,308	0,338	0,359
83	0,075	0,142	0,182	0,216	0,255	0,282	0,306	0,336	0,357
84	0,074	0,141	0,181	0,215	0,254	0,280	0,305	0,334	0,355
85	0,074	0,140	0,180	0,213	0,252	0,279	0,303	0,332	0,353
86	0,074	0,139	0,179	0,212	0,251	0,277	0,301	0,330	0,351
87	0,073	0,139	0,177	0,211	0,250	0,276	0,299	0,328	0,349
88	0,073	0,138	0,176	0,210	0,248	0,274	0,298	0,327	0,347
89	0,072	0,137	0,175	0,209	0,247	0,272	0,296	0,325	0,345
90	0,072	0,136	0,174	0,207	0,245	0,271	0,294	0,323	0,343
91	0,072	0,135	0,173	0,206	0,244	0,269	0,293	0,321	0,341
92	0,071	0,135	0,173	0,205	0,243	0,268	0,291	0,319	0,339
93	0,071	0,134	0,172	0,204	0,241	0,267	0,290	0,318	0,338
94	0,070	0,133	0,171	0,203	0,240	0,265	0,288	0,316	0,336
95	0,070	0,133	0,170	0,202	0,239	0,264	0,287	0,314	0,334
96	0,070	0,132	0,169	0,201	0,238	0,262	0,285	0,313	0,332
97	0,069	0,131	0,168	0,200	0,236	0,261	0,284	0,311	0,331
98	0,069	0,130	0,167	0,199	0,235	0,260	0,282	0,310	0,329
99	0,068	0,130	0,166	0,198	0,234	0,258	0,281	0,308	0,327
100	0,068	0,129	0,165	0,197	0,233	0,257	0,279	0,307	0,326

Lampran 1.2 : Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DIKANTOR DESA PUTAT KECAMATAN MALINAU UTARA KABUPATEN MALINAU PROVINSI KALIMANTAN UTARA

PETUNJUK UMUM

Angket ini dibuat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap prinsip – prinsip tata kelola publik dalam "Kualiatas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Putat" Mohon Bapak/ Ibu/Saudara/i menjawab setiap pernyataan sesuai dengan pengalaman dan penilaian pribadi. Jawaban Anda, akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian akademik.

PETUNJUK PENGISIAN

Petunjuk Pengisian:

- Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.
- Pilihlah salah satu dari tiga pilihan berikut sesuai dengan tingkat kepuasan Anda:

Pilihan	Keterangan
Puas	Sangat sesuai/baik
Cukup Puas	Cukup baik, tapi masih perlu perbaikan
Tidak Puas	Tidak sesuai/kurang baik

Beri tanda (✓) pada kolom yang sesuai.

BERIKUT BEBERAPA PERNYATAAN NYA

A. variabel X (Kualitas Pelayanan Administrasi)

1. Transparansi

No	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
1	Informasi pelayanan disampaikan dengan jelas dan terbuka.			
2	Biaya pelayanan diumumkan secara terbuka kepada masyarakat.			
3	Prosedur pelayanan mudah diakses oleh masyarakat umum.			

2. Akuntabilitas

No	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
4	Petugas bertanggung jawab terhadap layanan yang diberikan.			
5	Pengaduan atau keluhan ditanggapi dengan cepat dan tepat.			
6	Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka.			

3. Kondisional

No	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
7	Pelayanan menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.			
8	Petugas mempertimbangkan kondisi sosial ekonomi warga saat melayani.			
9	Sistem pelayanan cukup fleksibel menyesuaikan kondisi di lapangan.			

4. Partisipatif

No	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
10	Masyarakat diberi ruang untuk menyampaikan aspirasi terkait pelayanan.			
11	Pemerintah melibatkan masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik.			
12	Saran dan kritik dari masyarakat ditanggapi secara terbuka.			

5. Kesamaan Hak

No	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
13	Seluruh masyarakat mendapat pelayanan yang setara tanpa diskriminasi.			
14	Tidak ada perlakuan khusus berdasarkan status sosial atau jabatan.			
15	Pelayanan diberikan adil kepada setiap warga tanpa terkecuali.			

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

No	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
16	Masyarakat memahami bahwa menerima pelayanan juga disertai kewajiban.			
17	Pemerintah menyampaikan hak dan kewajiban secara seimbang dan jelas.			
18	Dalam pelayanan, hak warga dan tanggung jawab pemerintah berjalan seimbang.			

B. Varibel Y (Kepuasan Masyarakat)

1. Kualitas Produk/Jasa (*Product Quality*)

No.	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
1.	Produk/jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat.			
2.	Kualitas produk/jasa yang diberikan sangat baik.			
3.	Kualitas produk/jasa selalu konsisten.			

2. Kualitas Pelayanan (Service Quality)

No.	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
4.	Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat.			
5.	Petugas melayani secara profesional.			
6.	Prosedur pelayanan mudah dipahami.			

3. Biaya (Price)

No.	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
7.	Biaya pelayanan sesuai dengan kualitas yang diberikan.			
8.	Tidak ada biaya tambahan yang tidak dijelaskan.			
9.	Harga pelayanan dapat dijangkau.			

4. Situasi (Situation)

No.	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
10.	Tempat pelayanan bersih dan nyaman.			
11.	Suasana pelayanan tertib dan aman.			
12.	Waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.			

5. Sikap Personil Pelayanan (Personality)

No.	Pernyataan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
13.	Petugas bersikap sopan dan ramah.			
14.	Petugas membantu dengan penuh perhatian.			
15.	Petugas jujur dan dapat dipercaya.			

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengisi angket ini. Masukan dari Anda sangat berharga untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang

Lampiran 1.4

Dokumentasi Bersama Masyarakat Yang Mengisi Kuesioner











Lampiran 1.5

Surat ijin penelitian

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, 26 Juni 2025

Nomor : 274/UWGM-FISIP/AK/VI/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Kepala Desa Putat
Kabupaten Malinau
Di-
Tempat
Dengan Hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara, kiranya bersedia menerima mahasiswa/i, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Fran Harles
N P M : 2063201074
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA PUTAT KECAMATAN MALINAU UTARA KABUPATEN MALINAU PROVINSI KALIMANTAN UTARA"

Berkaitan dengan hal ini, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, membantu mahasiswa kami memperoleh informasi dan data yang diperlukan.

Demikian, atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dalam hai ini disampaikan terima kasih.

Dr. H. Abdul Rofik, SP, MP
NIP. 2023.070.326

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

Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi

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

Lampiran 1.6

Surat balasan Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU
KECAMATAN MALINAU UTARA
KANTOR DESA PUTAT

Alamat: Rt IV Desa Putat Kec. Malinau Utara Kab. Malinau (77554)

SURAT BALASAN DAN PERNYATAAN PENELITIAN

Nomor : 092/SB/Kds-Putat/VII/2025
Hal : Surat Balasan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Dengan hormat,

Berdasarkan surat permohonan izin penelitian berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA PUTAT KECAMATAN MALINAU UTARA KABUPATEN MALINAU PROVINSI KALIMANTAN UTARA"
yang diajukan oleh :

Nama Lengkap	**: FRAN HARLES**
NPM	**: 2063201074**
Program studi	**: ADMINISTRASI PUBLIK**

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan Penelitian di kantor Desa Putat Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

Demikian Surat balasan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Putat, 30 Juni 2025
Kepala Desa Putat

PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU KEPALA DESA PUTAT KECAMATAN MALINAU UTARA

BERAMIS