

**PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW
GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KELURAHAN SIDOTOPO WETAN
KOTA SURABAYA
SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

Azizah Fitri Azarah

1111900053

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2023

**PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW
GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KELURAHAN SIDOTOPO WETAN**

KOTA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik

dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

Azizah Fitri Azarah

1111900053

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SURABAYA

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Dengan selesainya tugas akhir skripsi ini menandakan pendidikan penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana sudah tercapai. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Nanang Basoeki selaku ayah penulis dan Ibu Lita Purwaningsih selaku ibu penulis. Terimakasih untuk segala pengorbanan yang telah dilakukan untuk tetap mengkuliahkan penulis serta semua doa yang dipanjatkan sehingga penulis bisa mendapat gelar Sarjana.
2. Saudara penulis yaitu Muhammad Shafwan Aql Al-Aziz yang sering penulis repotkan.
3. Semua teman-teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua
4. Dan yang terakhir untuk diri sendiri yaitu Azizah Fitri Azarah terimakasih karena sudah bertahan dan berjuang dengan keras untuk bisa sampai di titik ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Azizah Fitri Azarah
2. Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 17 November 1999
3. Alamat tempat tinggal : Jl. Kedinding lor gang 3
tembusan 1 no.8a
4. Nomer telepon : 082133193859
5. Email : azarahazizah@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan :
 - 1) 2005 – 2007 : SDN Dupak VI Surabaya
 - 2) 2007 – 2011 : SDN Tanah Kali
Kedinding V Surabaya
 - 3) 2011 – 2014 : SMPN 18 Surabaya
 - 4) 2014 – 2017 : SMA Dr. Soetomo
Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan :
 - 1) 2017 – 2018 : Toko Pusat Digital
 - 2) 2018 : Primafood
 - 3) 2018 – 2019 : Maju Sukses Motor
 - 4) 2021 – 2023 : Citra2436
8. Pengalaman Organisasi : Lensa17
9. Publikasi Ilmiah : PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi
Publik, Vol.3No.01, Januari(2023)e-ISSN:2797
04692
10. Prestasi : -



Hormat saya,

Azizah Fitri Azarah

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Azizah Fitri Azarah

NBI : 1111900053

**Judul : Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG)
Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sidotopo
Wetan Kota Surabaya**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik**

**Surabaya, 09 Juni 2023
Disetujui,
Dosen Pembimbing I**


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103


Drs. Supri Hartono, MS
NPP. 20110920238

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 23 Juni 2023

Dewan Penguji :

- 1. Drs. Supri Hartono, MS**
Ketua
- 2. Anggraeny Puspaningtyas, S. AP., M.AP**
Anggota I
- 3. Drs. Kendry Widiyanto, M.Si**
Anggota II



Mengesahkan
Dekan FISIP Untag Surabaya,



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Azizah Fitri Azarah
NBI : 1111900053
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG)
Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sidotopo
Wetan Kota Surabaya

Menyatakan bahwa,

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 09 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Azizah Fitri Azarah



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azizah Fitri Azarah
NBI/NPM : 1111900053
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW GENERATION (KNG)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN
SIDOTOPO WETAN KOTA SURABAYA**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 30 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Azizah Fitri Azarah

RINGKASAN

Azizah Fitri Azarah, 2023, **Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya.**
DRS. Supri Hartono, MS 65 hal + xvi

Pengaruh Pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat merupakan salah satu hal terpenting dalam Pemerintahan, Pemerintah harus memastikan jika program yang dibuat dapat berguna, mudah dipahami dan digunakan serta memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik sehingga masyarakat puas dengan program tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket. Penelitian ini berfokus pada 5 dimensi pelayanan public yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles untuk mengukur kepuasan masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan KNG di Kelurahan Sidotopo Wetan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat namun tidak signifikan.

**KATA KUNCI : PELAYANAN PUBLIK, KNG, KEPUASAN,
MASYARAKAT**

SUMMARY

Azizah Fitri Azarah, 2023, **The Effect of Klampid New Generation (KNG) Services on Community Satisfaction in the Sidotopo Wetan Village, Surabaya City.**

DRS. Supri Hartono, MS 65 hal + xvi

The influence of public services on community satisfaction is one of the most important things in government, the government must ensure that the programs created are useful, easy to understand and use and make it easier for the community to engage in public services so that people are satisfied with the program. The purpose of this study was to find out how much the level of community satisfaction with Klampid New Generation (KNG) services in the Sidotopo Wetan Village, Surabaya City. This study used a quantitative method with data collection techniques using a questionnaire/questionnaire. This study focuses on 5 dimensions of public service, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles to measure community satisfaction in Sidotopo Wetan Village. The results of this study indicate that the KNG service in the Sidotopo Wetan Village has an effect on community satisfaction but is not significant.

KEY WORDS : PUBLIC SERVICE, KNG, SATISFACTION, COMMUNITY

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya”.

Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Untuk mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa orang-orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghantarkan segala ucapan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.M, CMA, CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk menimba ilmu dan menjadi keluarga besar Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tercinta.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP.,M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya juga selaku wali dosen penulis.
4. Drs. Supri Hartono, MS dan Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku Pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi masukan baik secara teoritis maupun moril sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik pada penulis.
5. Bapak Nanang Basoeki dan Ibu Lita Purwaningsih selaku kedua orangtua penulis yang telah banyak mencurahkan kasih sayang dan doa.
6. Muhammad Shafwan Aql Al-Aziz selaku adik penulis yang memberikan support selama penulisan skripsi ini.
7. Dimas Lucky Widiawan yang banyak memberikan dukungan, bantuan, serta perhatian kepada penulis.
8. Erliana dan Mailani yang menemani penulis sejak awal perkuliahan sampai dengan detik ini dan selalu memberikan semangat kepada penulis.
9. Chyntia dan Alip yang berjuang bersama penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Vina, Amel, Laras dan Nadia yang banyak membantu penulis saat bekerja dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
11. Vio, Alya, Elok dan casper yang membantu dan menemani penulis dari masa ospek.
12. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
BADAN PERPUSTAKAAN	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Administrasi Publik.....	12

2.2.2 Pelayanan Publik	13
2.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	16
2.2.4 Masyarakat	19
2.3 Kerangka Konseptual	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Hipotesis	23
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	24
3.5 Populasi dan Sampel	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6.1 Sumber Data	26
3.6.2 Metode Pengumpulan data	27
3.7 Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN	34
4.1 Penyajian Data	34
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1 Identitas Responden	35
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	37
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	40
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	42
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	43
4.3 Pembahasan	45

BAB V PENUTUP	49
PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelayanan Klampid New Generation.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Reabilitas.....	31
Tabel 4.1 Tabel Hasil Uji Normalitas K-S dengan SPSS.....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Lineritas dengan SPSS.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Koefisien Regregasi dengan SPSS.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji t dengan SPSS.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis secara Simutan dengan Uji.....	44
Tabel 4.6 Uji Koefisien Determinan dengan SPSS.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	35
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Gambar 4.5 Diagram Deskriptif Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	37
Gambar 4.6 Diagram Deskriptif Variabel Keandalan (<i>Reability</i>).....	38
Gambar 4.7 Diagram Deskriptif Variabel Jaminan (<i>assurance</i>).....	38
Gambar 4.8 Diagram Deskriptif Variabel Perhatian (<i>emphaty</i>).....	39
Gambar 4.9 Diagram Deskriptif Variabel Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>).....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Observasi.....	52
Lampiran 2 Angket Penelitian.....	53
Lampiran 3 Dokumentasi.....	56
Lampiran 4 Hasil Analisis Data SPSS.....	57
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi.....	66
Lampiran 6 Hasil Turnitin Skripsi.....	68
Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	69
Lampiran 8 Artikel Ilmiah (Jurnal).....	72
Lampiran 9 LOA Bukti Upload Jurnal.....	79
Lampiran 10 Hasil Turnitin Jurnal.....	80