

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KELURAHAN KENDANGSARI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**RIZKA AMELYA FITRI AMANDA**  
**NBI 1111900091**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KELURAHAN KENDANGSARI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**RIZKA AMELYA FITRI AMANDA  
NBI 1111900091**

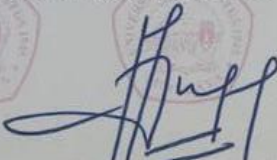
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**


Nama : Rizka Amelya Fitri Amanda  
NBI : 1111900091  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat  
di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya

Surabaya, Juli 2023

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**  
NPP. 20120.87.0103

Disetujui Oleh,  
Dosen Pembimbing I

  
**Drs. M. Kendry Widiyanto, MSi**  
NPP : 20110870101

**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 22 Juni 2023 :

**Dewan penguji**

1. **Drs. M. Kendry Widiyanto, Msi**  
Ketua

2. **Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP**  
Anggota I

3. **Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM**  
Anggota II

Mengesahkan,  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

  
  
**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP**  
**NPP. 20120.87.010**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat. Skripsi atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu, Didik Wahyudi dan Erma Kusumawati terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Adikku Oriza Satifa, Naufalyn Alesha Rabbani terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
3. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, MSi selaku dosen pembimbing pertama dan kepada Bapak Drs. Supri Hartono, M.S selaku dosen pembimbing kedua yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis dan telah bersedia memberikan saran serta nasihat, sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Mas Anang Eko Iswanto selaku orang spesial yang telah membantu meluangkan waktu, dan tenaga, juga memberikan semangat, wejangan, dan masukan terhadap penulisan skripsi ini.
5. Sahabat Seperjuangan khususnya Sita Ramadhani dan Tiara Azalia Septyarani. yang selalu ada dan masih mendukung penulis hingga di titik sekarang.
6. Sahabat Magangku yang jauh disana Putu Aulia Ciptari terimakasih atas motivasinya selama ini.
7. Semua teman-teman Adminsitasi Negara 2019
8. Kepada semua teman-teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.

## RIWAYAT HIDUP

### **Data Pribadi :**

Nama : Rizka Amelya Fitri Amanda  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 27 November 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jl Kendangsari Gg 8A No 20A, Kota Surabaya  
Phone Number : 085850658418  
Email : [rizkaafa27@gmail.com](mailto:rizkaafa27@gmail.com)

### **Pendidikan Formal :**

- 2007 – 2013 : SDN Kendangsari II
- 2013 – 2016 : SMP Negeri 17 Surabaya
- 2016 – 2019 : SMA Dharma Wanita Surabaya
- 2019 – Sekarang : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rizka Amelya Fitri Amanda

NBI : 1111900091

Program Studi : Adminsitrasi Negara

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kendangsari 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 pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat 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, 16 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan



Rizka Amelya Fitri Amanda





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 : Rizka Amelya Fitri Amanda  
NPM : 1111900091  
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 Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kendangsari 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 : 27 Juni 2023



( Rizka Amelya Fitri Amanda )

\*Coret yang tidak perlu

## RINGKASAN

Rizka Amelya Fitri Amanda, 2023, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya**

---

Semua warga negara memiliki hak mendapatkan pelayanan dari negaranya. Pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat umum dikenal sebagai "penyedia layanan publik." Pada intinya, pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan. Tingginya harapan masyarakat membuat standar pelayanan publik diragukan, maka pemerintah mengutamakan penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Jika didalam suatu organisasi terdapat sistem pelayanan yang mengedepankan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pemerintah maka kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Oleh karena itu, akan muncul rasa kepuasan masyarakat akan layanan yang diberikan. Dengan mempertimbangkan kebutuhan mendasar masyarakat, kepuasan masyarakat sebagai konsumen ditetapkan sebagai pemenuhan tujuan.

Penelitian ini memiliki tujuan yakni menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya. Penelitian ini mencakup semua masyarakat yang tinggal di wilayah Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya, yang terdiri dari 15.680 orang. Dengan metode *simple random sampling* untuk mengumpulkan sampel sebanyak 50 responden. Permasalahan penelitian ini adalah pemerintah tidak memenuhi standar pelayanan masyarakat yang diharapkan. Ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat berkaitan dengan proses jalannya pelayanan. Misalnya, beberapa orang menghadapi kesulitan saat pengurusan mengurus KTP, kesulitan mengurus KK, dan ketidakpastian waktu, yang menyebabkan kualitas pelayanan menurun. Jenis data pada penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Hasil dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat.

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

## **SUMMARY**

Rizka Amelya Fitri Amanda, 2023, **The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in the Kendangsari Village, Surabaya City**

---

*All citizens have the right to receive services from their country. Governments that provide services to the general public are known as "public service providers." In essence, public service covers various aspects of life. The high expectations of the people make public service standards doubtful, so the government prioritizes the provision of quality public services. If in an organization there is a service system that prioritizes the interests of the community above the interests of the government, the quality of service can be fulfilled. Therefore, there will be a sense of community satisfaction with the services provided. By considering the basic needs of the community, the satisfaction of the community as a consumer is determined as the fulfillment of goals.*

*This study has the objective of analyzing the effect of public service quality on community satisfaction in the Kendangsari Village, Surabaya City. This research includes all people living in the Kendangsari Village area of Surabaya City, which consists of 15,680 people. Using simple random sampling method to collect a sample of 50 respondents. The problem of this research is that the government does not meet the expected public service standards. This is indicated by the number of public complaints related to the process of running the service. For example, some people face difficulties when arranging for ID cards, difficulties managing family cards, and time uncertainty, which causes the quality of service to decline. The type of data in this study is descriptive quantitative. The results in this study are that the quality of public services in the Kendangsari Village, Surabaya City, has a positive and significant effect on community satisfaction.*

**KEYWORDS: PUBLIC SERVICE, SERVICE QUALITY, COMMUNITY SATISFACTION**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya” dengan lancar meskipun terdapat banyak kekurangan. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Nasional ”Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, MSi selaku dosen pembimbing pertama dan kepada Bapak Drs. Supri Hartono, M.S selaku dosen pembimbing kedua yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis dan telah bersedia memberikan saran serta nasihat, sehingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Kedua orang tua, ayah dan ibu yang selalu memberi semangat dan wejangan baik secara materil dan logis dalam melakukan penyusunan skripsi penulis mendukung dan memotivasi penulis.
5. Mas Anang Eko Iswanto, S.T., selaku orang spesial yang telah membantu meluangkan waktu, dan tenaga, juga memberikan semangat, wejangan, dan masukan terhadap penulisan skripsi ini.
6. Sahabat dan teman-teman, Sita Ramadhani Deujeu dan Tiara Azalia Septyarani yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi dan membantu penulis selama masa perkuliahan sampai penulisan skripsi ini.
7. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bisa mencapai maksud yang diinginkan dan semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua orang.

Surabaya, 05 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> ..	Error! Bookmark not defined.
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	4
1.4    Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1.    Penelitian Terdahulu.....	5
2.2.    Landasan Teori .....	9
2.2.1.    Pelayanan.....	9
2.2.1.1.    Pengertian Pelayanan.....	9
2.2.2.    Publik.....	9
2.2.2.1.    Pengertian Publik.....	9
2.2.3.    Pelayanan Publik .....	9
2.2.3.1.    Pengertian Pelayanan Publik .....	9

2.2.3.2.	Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	11
2.2.3.3.	Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	12
2.2.3.4.	Asas-Asas Pelayanan Publik .....	12
2.2.3.5.	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	14
2.2.4.	Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2.2.4.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2.2.4.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.2.5.	Kepuasan Masyarakat.....	16
2.3.	Kerangka Konseptual .....	19
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	21
3.2.	Lokasi Penelitian .....	21
3.3.	Hipotesis .....	21
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	22
3.4.1.	Definisi Operasional .....	22
3.4.1.1.	Variabel Bebas (Independen) .....	22
3.4.1.2.	Variabel Terikat (Dependen) .....	22
3.4.2.	Pengukuran Variabel .....	23
3.5.	Tipe dan Sumber Data .....	26
3.5.1.	Tipe Data .....	26
3.5.2.	Sumber Data .....	26
3.6.	Populasi dan Sampel.....	27
3.6.1.	Populasi .....	27
3.6.2.	Sampel .....	27
3.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.8.	Teknik Analisis Data .....	28
3.8.1.	Uji Validitas.....	28
3.8.2.	Uji Reliabilitas.....	29
3.8.3.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	30

3.8.4.	Uji Hipotesis .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>31</b>
4.1.	Gambaran Umum .....	31
4.1.1.	Sejarah Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya.....	31
4.1.2.	Demografi.....	32
4.1.2.1.	Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.1.2.2.	Penduduk Berdsarkan Agama .....	32
4.1.2.3.	Tingkat Pendidikan.....	32
4.1.3.	Motto .....	33
4.1.4.	Struktur Organisasi Kelurahan Kendangsari .....	34
4.2.	Penyajian Data.....	35
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	35
4.2.2.	Variabel-Variabel Penelitian .....	38
4.3.	Anailis Data .....	42
4.3.1.	Uji Validitas.....	42
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	45
4.3.3.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	46
4.3.4.	Uji Hipotesis .....	47
4.4.	Pembahasan .....	48
4.4.1.	Hasil Analisis.....	48
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>51</b>
5.1.	Kesimpulan.....	51
5.2.	Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>53</b>
<b>LAMPIRAN</b>		



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Skala Ukur Kualitas Pelayanan .....	24
Tabel 3. 2 Skala Ukur Kepuasan Masyarakat.....	25
Tabel 3. 3 Koefisien Kolerasi.....	29
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama .....	32
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	33
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4. 8 Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	38
Tabel 4. 9 Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) .....	40
Tabel 4. 10 Uji Validitas .....	42
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji t .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 4. 1 Peta Kelurahan Kendangsari.....	31
Gambar 4. 2 Bagan Organisasi Kelurahan Kendangsari .....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Data Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 7 Tahapan SPSS
- Lampiran 8 Surat Keterangan Turnitin
- Lampiran 9 Kartu Bimbingan
- Lampiran 10 Surat Persetujuan Skripsi
- Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 1
- Lampiran 12 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 2
- Lampiran 13 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 3
- Lampiran 14 LOA Publikasi Jurnal
- Lampiran 15 Artikel Ilmiah
- Lampiran 16 Hasil Turnitin Artikel Ilmiah