

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i
Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sedang melakukan penelitian. Perlu untuk saya sampaikan bahwa penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya**” maka dengan ini saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i berkenan untuk mengisi kuesioner ini. Identitas saudara akan terjamin kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Serta jawaban dari kuesioner ini sematamata ditujukan untuk kepentingan dalam penelitian.

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam ketersediaan mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Rizka Amelya Fitri Amanda

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Beri tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap paling sesuai.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Istilah semua pertanyaan secara keseluruhan.

A. Identitas Responden

1. Nama
2. Jenis Kelamin
 Pria Wanita
3. Usia
17 – 25 Tahun ≥ 44 Tahun
26 – 34 Tahun
35 – 43 Tahun
4. Pendidikan Terakhir
 SD Diploma (D1, D2, D3)
 SMP Sarjana (S1)
 SMA/SMK Magister (S2)
5. Pekerjaan
 Ibu Rumah Tangga Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai/Karyawan Lainnya
 Wiraswasta

B. Pernyataan Penelitian

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberikan centang (√) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai.

1. Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan/Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
	Bukti Nyata					
1.	Kelurahan Kendangsari memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman.					
	Kehandalan					
2.	Pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur dan tepat waktu					
	Daya Tanggap					

3.	Petugas Kelurahan Kendangsari cepat tanggap dalam menangani keluhan masyarakat.					
	Jaminan					
4.	Petugas Kelurahan Kendangsari bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.					
	Empati					
5.	Petugas Kelurahan Kendangsari memberikan pelayanan dengan tulus kepada masyarakat tanpa memandang status sosial.					

2. Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Pernyataan/Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
	Persyaratan					
1.	Menurut saya persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan.					
	Prosedur Pelayanan					
2.	Menurut saya prosedur pelayanan mudah dimengerti oleh masyarakat.					
	Waktu Penyelesaian					
3.	Menurut saya waktu dalam penyelesaian pelayanan terhitung cepat.					
	Biaya/Tarif Pelayanan					
4.	Menurut saya biaya/tarif dalam pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.					
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
5.	Menurut saya spesifikasi jenis pelayanan yang ada sesuai dengan hasil yang diberikan.					
	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan					

6.	Menurut saya petugas memiliki kompetensi/kemampuan dalam melayani masyarakat.					
	Perilaku Pelaksana					
7.	Menurut saya perilaku petugas dalam pelayanan sopan dan ramah.					
	Penanganan Pengaduan					
8.	Menurut saya penanganan pengaduan berjalan dengan baik.					
	Sarana dan Prasarana					
9.	Menurut saya sarana dan prasarana yang ada sudah berkualitas dan memadai.					

Lampiran 2 Hasil Data Kuesioner

No	Kualitas Pelayanan					Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	4	4	5	5	23
2	5	4	3	4	5	21
3	5	3	5	4	4	21
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	4	3	4	4	3	18
8	4	5	5	5	5	24
9	4	3	4	5	5	21
10	5	4	5	5	4	23
11	4	5	5	4	5	23
12	4	4	4	5	5	22
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	3	4	3	3	3	16
16	4	4	3	3	3	17
17	4	4	2	4	4	18
18	4	4	4	3	3	18
19	5	2	3	4	3	17
20	3	4	3	3	3	16
21	5	5	5	5	5	25
22	3	3	3	3	3	15
23	4	3	3	3	3	16
24	5	4	3	4	3	19
25	5	5	3	5	3	21
26	4	4	4	4	3	19
27	4	4	4	4	4	20
28	2	3	4	4	4	17
29	4	4	4	4	3	19
30	5	4	5	4	5	23

31	4	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	5	21
33	5	4	4	4	4	5	22
34	4	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	5	21
36	4	4	3	4	4	4	19
37	5	5	4	4	4	5	23
38	4	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	4	20
43	5	4	4	4	4	4	21
44	5	5	5	5	5	4	24
45	5	5	4	5	5	5	24
46	5	5	5	5	5	4	24
47	5	5	5	5	5	5	25
48	4	5	5	5	5	5	24
49	3	3	3	3	3	3	15
50	4	4	4	4	4	4	20

No	Kepuasan Masyarakat									Jumlah
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	
1	5	4	3	5	4	3	3	4	5	36
2	3	4	5	3	4	5	5	4	3	36
3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	39
4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	42
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	42
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
9	5	4	4	5	4	4	4	4	5	39
10	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	Koefisien Korelasi (r hitung)	Sig (r tabel)	Keterangan	Pengaruh
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0,716	0,278	Valid	Kuat
	X1.2	0,775	0,278	Valid	Kuat
	X1.3	0,811	0,278	Valid	Sangat Kuat
	X1.4	0,870	0,278	Valid	Sangat Kuat
	X1.5	0,819	0,278	Valid	Sangat Kuat
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1.1	0,859	0,278	Valid	Sangat Kuat
	Y1.2	0,890	0,278	Valid	Sangat Kuat
	Y1.3	0,894	0,278	Valid	Sangat Kuat
	Y1.4	0,859	0,278	Valid	Sangat Kuat
	Y1.5	0,890	0,278	Valid	Sangat Kuat
	Y1.6	0,894	0,278	Valid	Sangat Kuat
	Y1.7	0,894	0,278	Valid	Sangat Kuat
	Y1.8	0,890	0,278	Valid	Sangat Kuat
	Y1.9	0,859	0,278	Valid	Sangat Kuat

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.450**	.421**	.603**	.425**	.716**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.000	.002	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.450**	1	.537**	.585**	.533**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.421**	.537**	1	.647**	.605**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.603**	.585**	.647**	1	.663**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	.425**	.533**	.605**	.663**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.716**	.775**	.811**	.870**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Total	Pearson Correlation	.859**	.890**	.894**	.859**	.890**	.894**	.894**	.890**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha Hitung	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,856	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,963	Reliabel

X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.856	5

Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	9

Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	18.154	6.735	
	Kualitas Pelayanan Publik	.910	.321	.379

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.154	6.735		2.696	.010
	Kualitas Pelayanan Publik	.910	.321	.379	2.838	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Lampiran 7 Tahapan SPSS

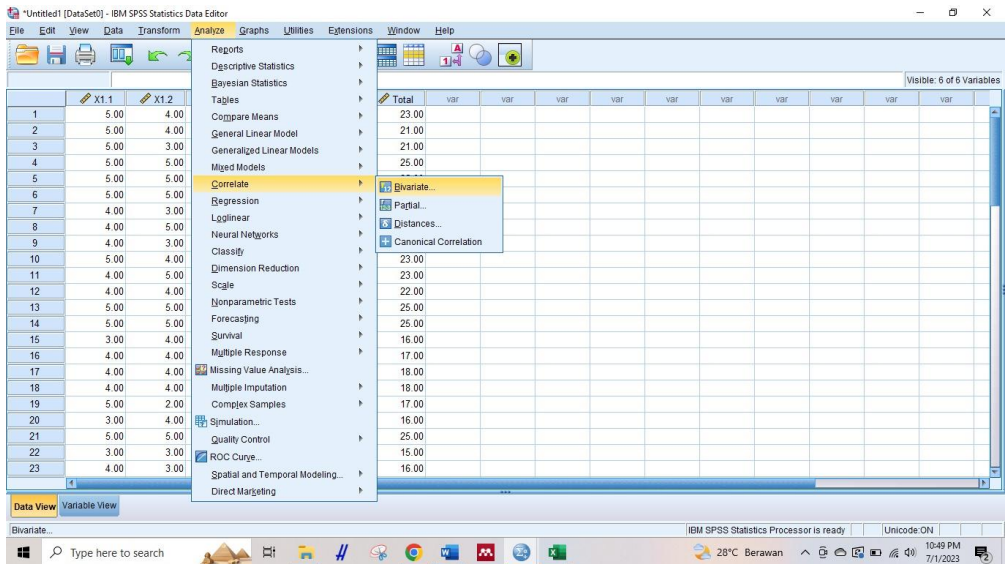
1. Uji Validitas

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00											
2	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	21.00											
3	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	21.00											
4	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00											
5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00											
6	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00											
7	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	18.00											
8	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	24.00											
9	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	21.00											
10	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	23.00											
11	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	23.00											
12	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	22.00											
13	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00											
14	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00											
15	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	16.00											
16	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	17.00											
17	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	18.00											
18	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	18.00											
19	5.00	2.00	3.00	4.00	3.00	17.00											
20	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	16.00											
21	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00											
22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	15.00											

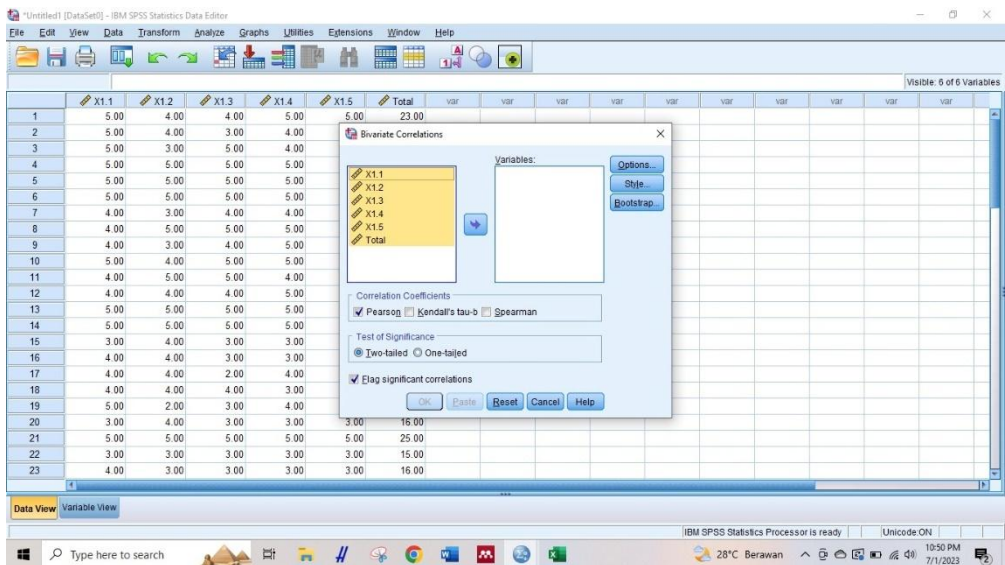
Masukkan data hasil kuesioner variabel Kualitas Pelayanan (X) ke modul SPSS beserta total.

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	X1.1	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
2	X1.2	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
3	X1.3	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
4	X1.4	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
5	X1.5	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
6	Total	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

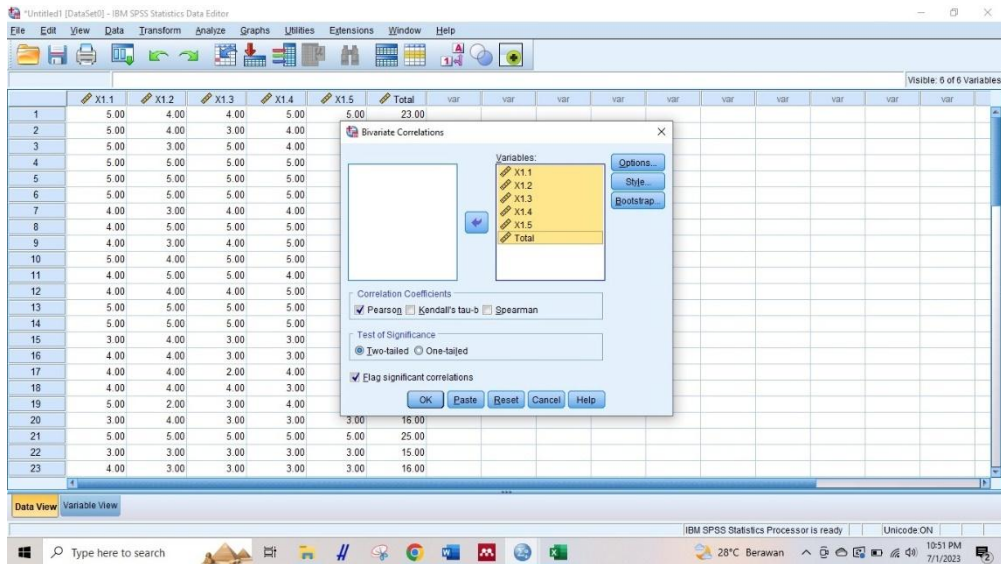
Klik variabel view, rubah kolom name menjadi X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, dan total.



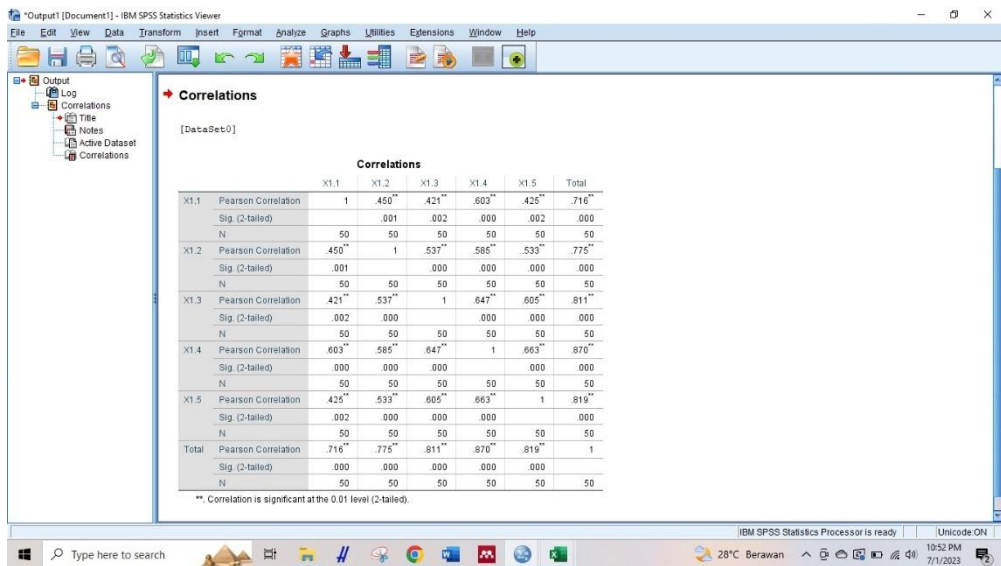
Kembali ke data view, pilih analyze → correlate → bivariate



Tampilan akan muncul seperti ini, lalu blok semua indikator variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dan pindahkan ke ruas sebelah kanan.



Jika semua indikator variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) sudah di ruas sebelah kanan, klik ok.



Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik (X).

IBM SPSS Statistics Data Editor - Data View

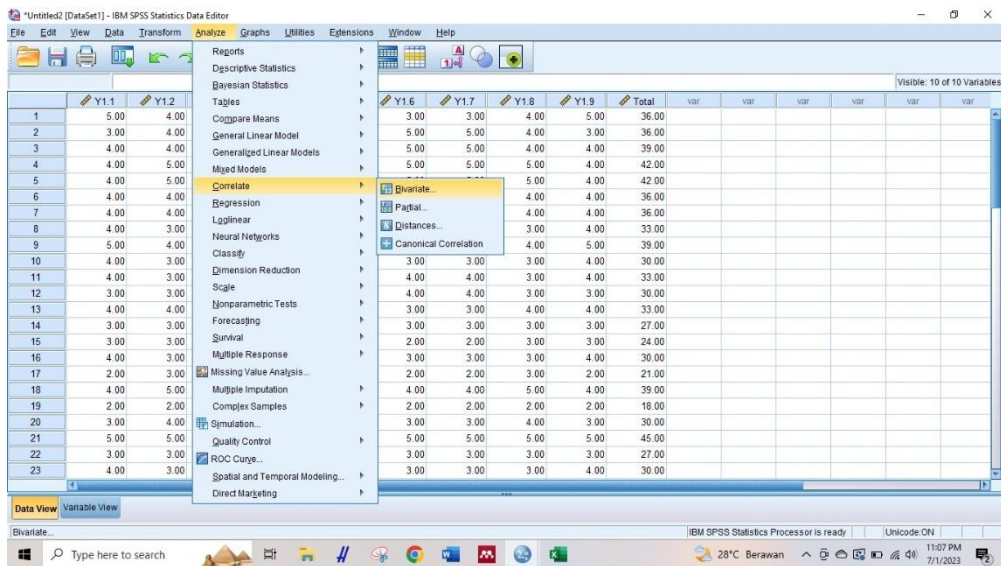
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR
1	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00						
2	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00						
3	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00						
4	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00						
5	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00						
6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00						
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00						
8	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00						
9	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00						
10	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00						
11	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00						
12	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00						
13	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00						
14	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00						
15	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00						
16	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00						
17	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00						
18	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00						
19	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00						
20	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00						
21	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00						
22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00						

Masukkan data hasil kuesioner variabel Kepuasan Masyarakat (Y) ke modul SPSS beserta total.

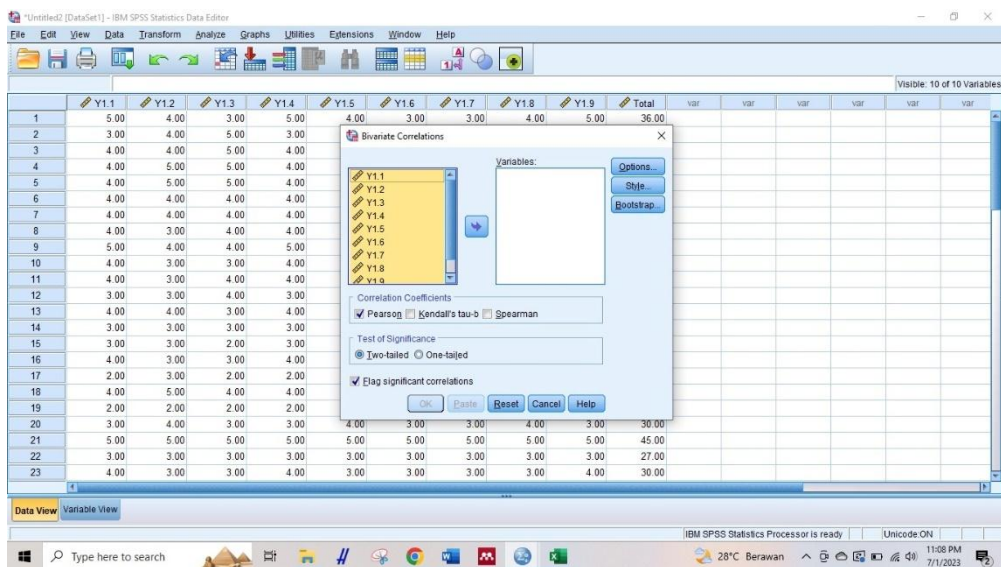
IBM SPSS Statistics Data Editor - Variable View

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	Y1.1	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
2	Y1.2	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
3	Y1.3	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
4	Y1.4	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
5	Y1.5	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
6	Y1.6	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
7	Y1.7	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
8	Y1.8	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
9	Y1.9	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
10	Total	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

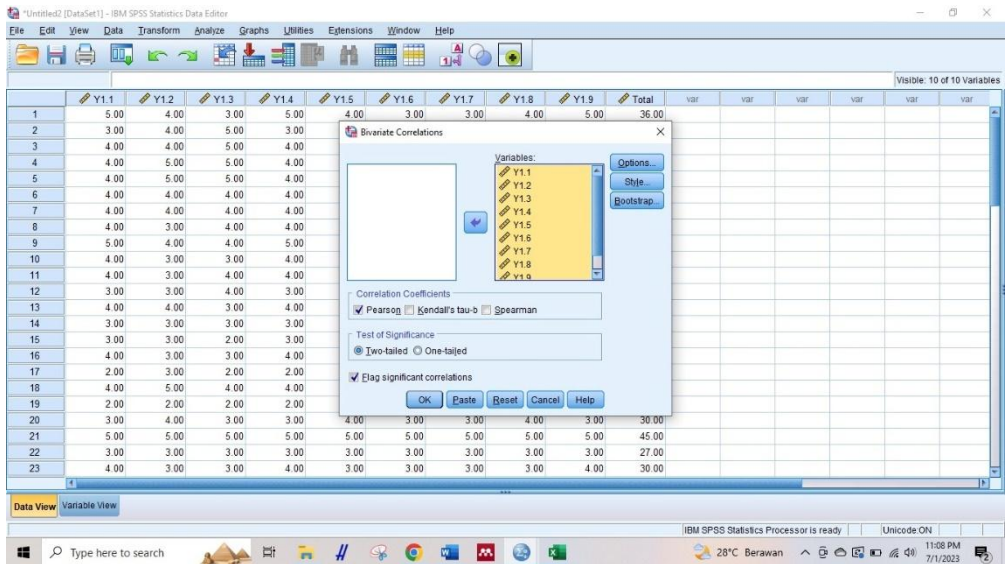
Klik variabel view, rubah kolom name menjadi Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y1.4, Y1.5, Y1.6, Y1.7, Y1.8, Y1.9 dan total.



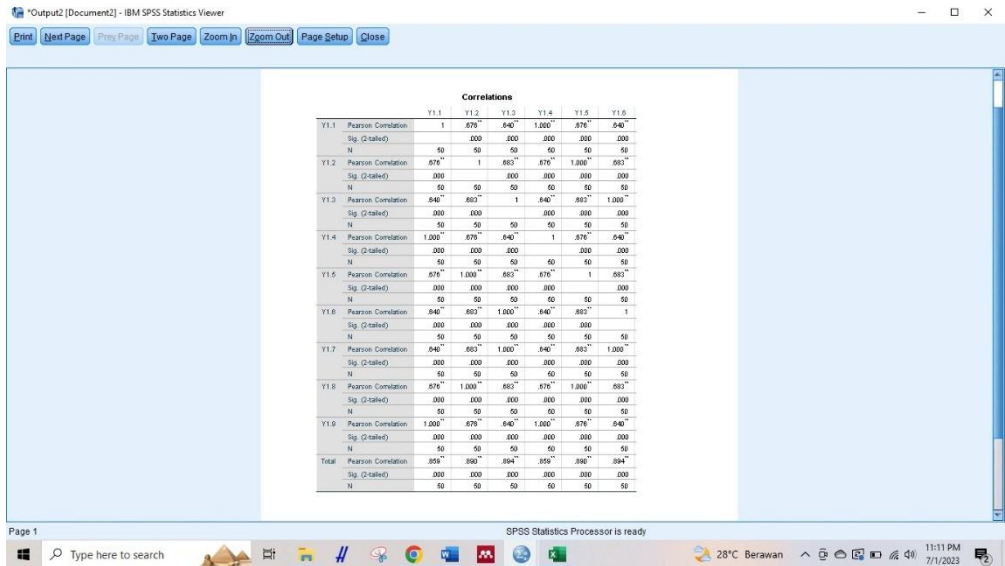
Kembali ke data view, pilih analyze → correlate → bivariate



Tampilan akan muncul seperti ini, lalu blok semua indikator variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dan pindahkan ke ruas sebelah kanan.



Jika semua indikator variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sudah di ruas sebelah kanan, klik ok.



Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y).

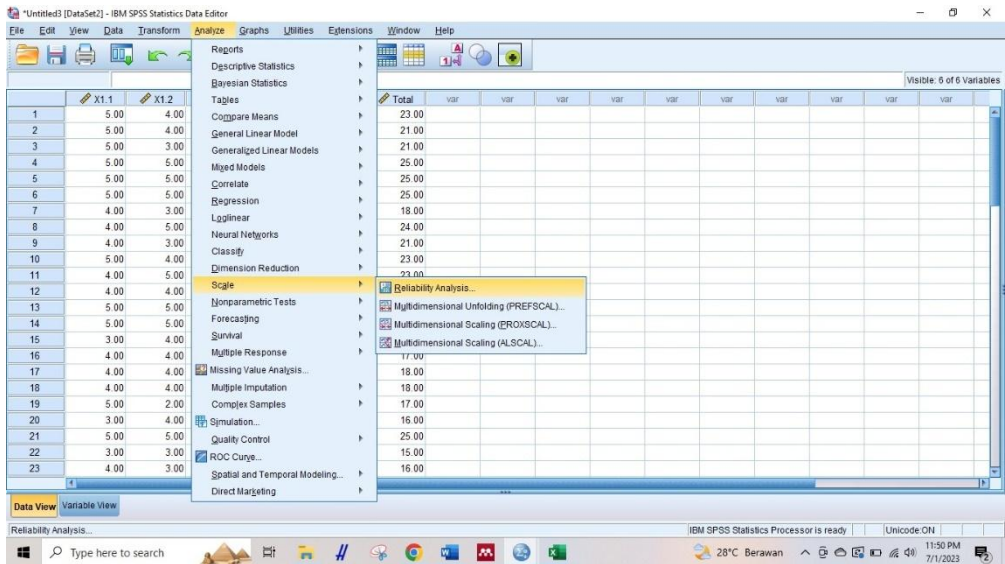
2. Uji Reliabilitas

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	23.00									
2	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	21.00									
3	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	21.00									
4	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00									
5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00									
6	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00									
7	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	18.00									
8	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	24.00									
9	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	21.00									
10	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	23.00									
11	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	23.00									
12	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	22.00									
13	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00									
14	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00									
15	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	16.00									
16	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	17.00									
17	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	18.00									
18	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	18.00									
19	5.00	2.00	3.00	4.00	3.00	17.00									
20	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	16.00									
21	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00									
22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	15.00									

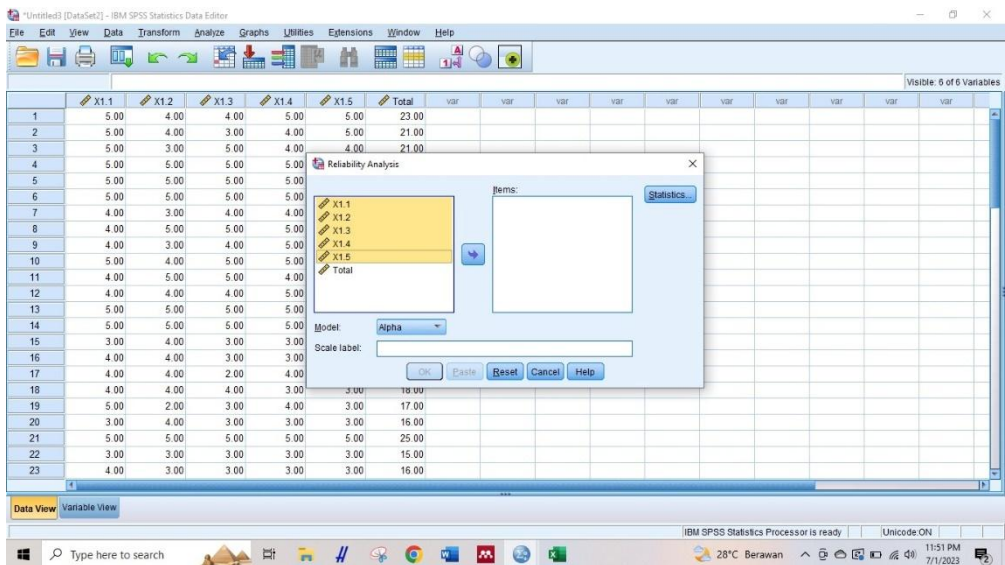
Masukkan data hasil kuesioner variabel Kualitas Pelayanan (X) ke modul SPSS beserta total.

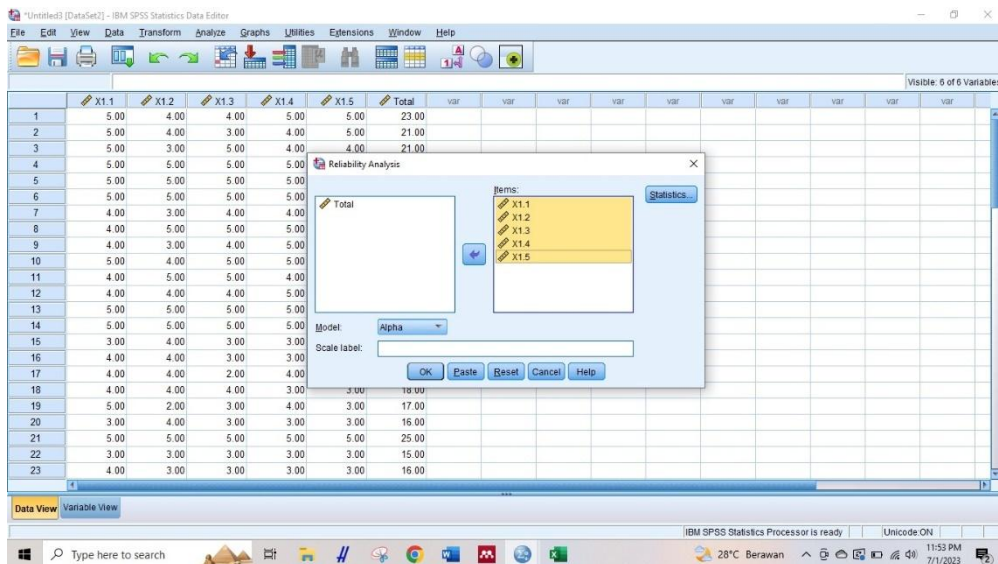
	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	X1.1	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
2	X1.2	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
3	X1.3	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
4	X1.4	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
5	X1.5	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
6	Total	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Unknown	Input
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Klik variabel view, rubah kolom name menjadi X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, dan total.

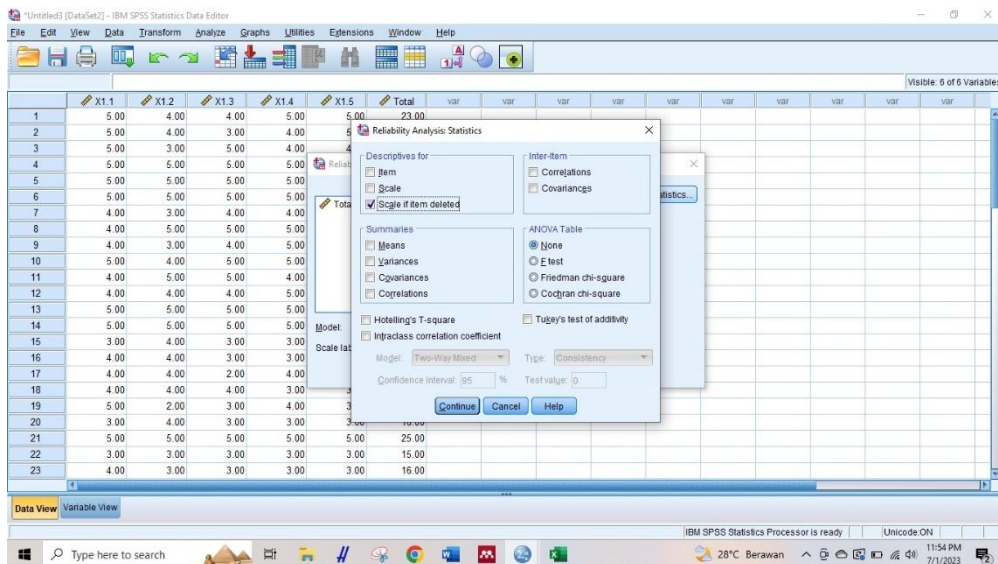


Kembali ke data view, pilih analyze → scale → reliability analysis.

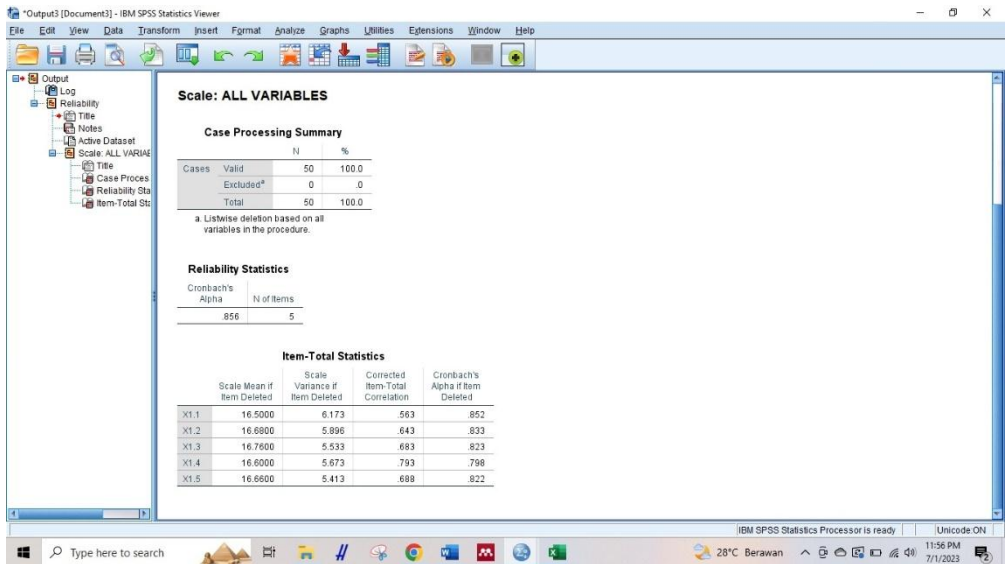




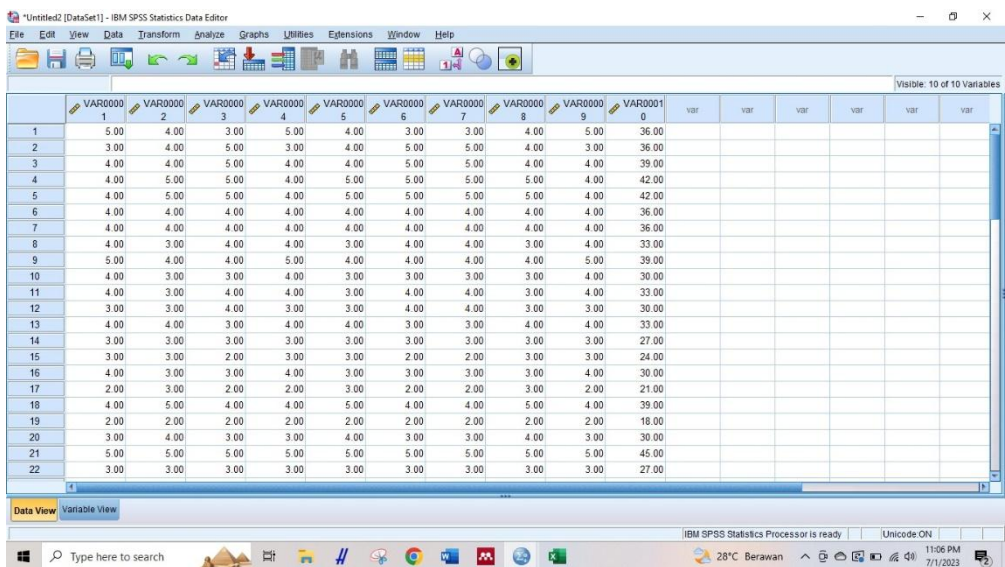
Tampilan akan muncul seperti ini, lalu blok semua indikator variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) kecuali total dan pindahkan ke ruas sebelah kanan.



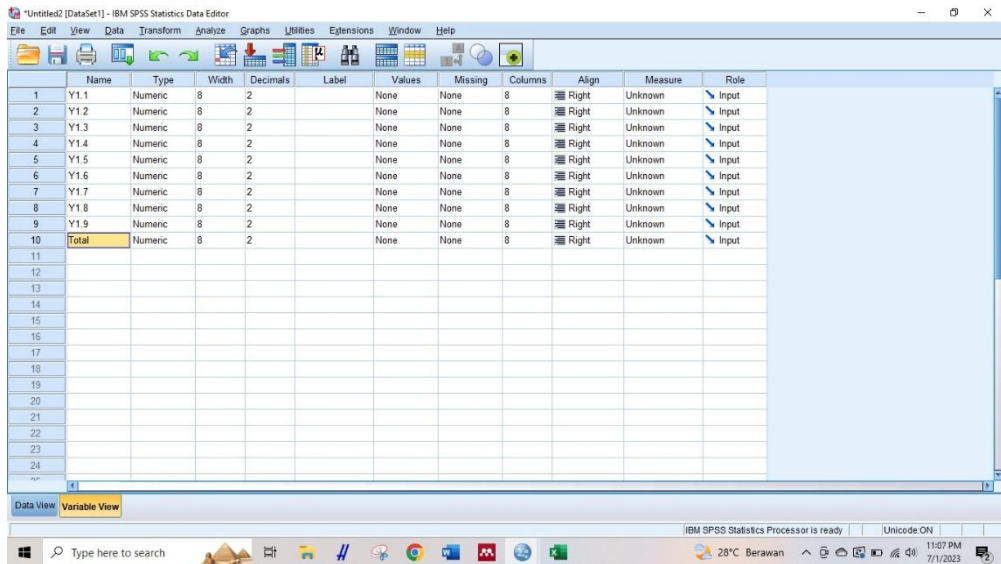
Pilih statistic, centang scale if item deleted → continue → ok.



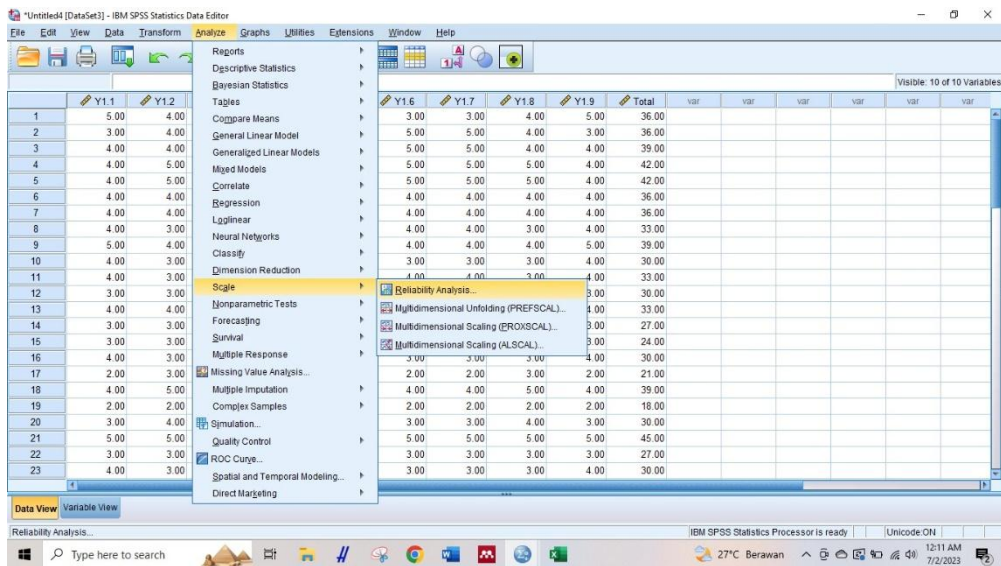
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik (X).



Masukkan data hasil kuesioner variabel Kepuasan Masyarakat (Y) ke modul SPSS beserta total.



Klik variabel view, rubah kolom name menjadi Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y1.4, Y1.5, Y1.6, Y1.7, Y1.8, Y1.9 dan total.



Kembali ke data view, pilih analyze → scale → reliability analysis.

Reliability Analysis

Items:

- Y1.1
- Y1.2
- Y1.3
- Y1.4
- Y1.5
- Y1.6
- Y1.7
- Y1.8
- Y1.9
- Total

Model: Alpha

Scale label:

OK Paste Reset Cancel Help

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Total	var	var	var	var	var
1	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	36.00					
2	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	36.00					
3	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	39.00					
4	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	39.00					
5	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	39.00					
6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
8	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
9	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	45.00					
10	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	36.00					
11	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
12	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	27.00					
13	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
14	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	27.00					
15	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	27.00					
16	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
17	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00					
18	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
19	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00					
20	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	36.00					
21	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	45.00					
22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	27.00					
23	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	30.00					

Reliability Analysis

Items:

- Total
- Y1.1
- Y1.2
- Y1.3
- Y1.4
- Y1.5
- Y1.6
- Y1.7
- Y1.8
- Y1.9

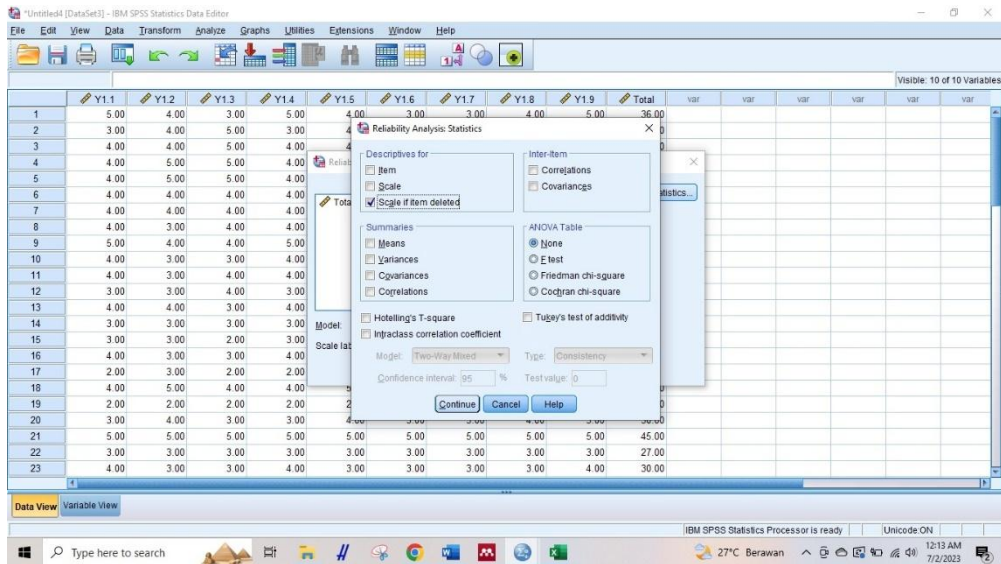
Model: Alpha

Scale label:

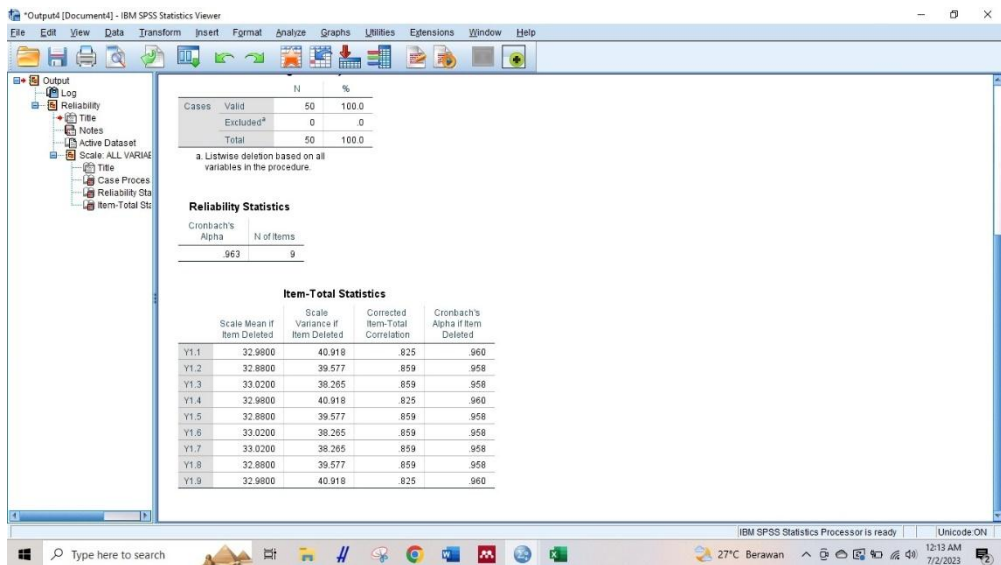
OK Paste Reset Cancel Help

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Total	var	var	var	var	var
1	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	36.00					
2	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	36.00					
3	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	39.00					
4	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	39.00					
5	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	39.00					
6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
8	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
9	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	45.00					
10	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	36.00					
11	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
12	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	27.00					
13	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
14	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	27.00					
15	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	27.00					
16	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
17	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00					
18	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	36.00					
19	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00					
20	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	36.00					
21	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	45.00					
22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	27.00					
23	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	30.00					

Tampilan akan muncul seperti ini, lalu blok semua indikator variabel Kepuasan Masyarakat (Y) kecuali total dan pindahkan ke ruas sebelah kanan.



Pilih statistic, centang scale if item deleted → continue → ok.



Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y).

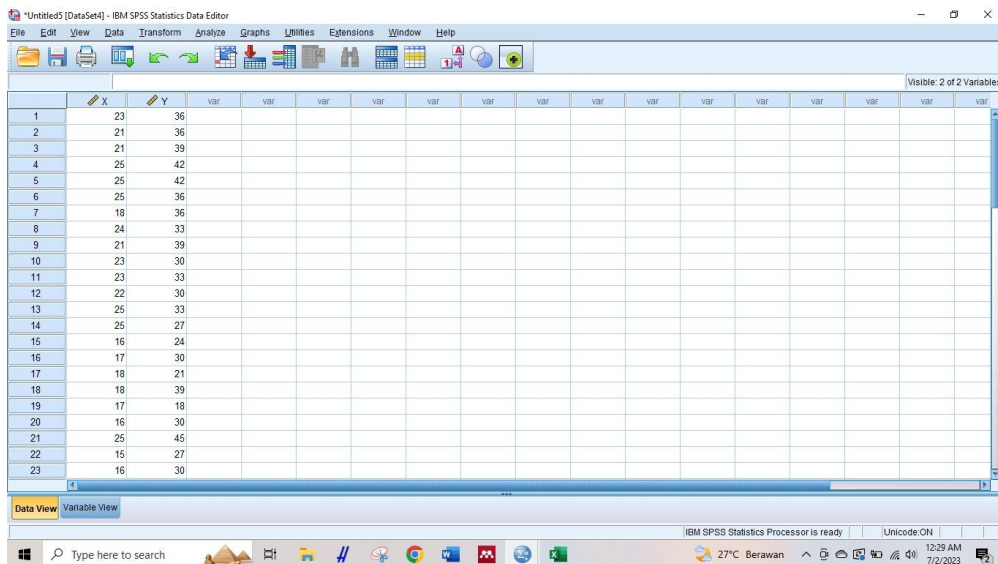
3. Analisis Regresi Linear Sederhana

	VAR00001	VAR00002	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	23.00	36.00														
2	21.00	36.00														
3	21.00	39.00														
4	25.00	42.00														
5	25.00	42.00														
6	25.00	36.00														
7	18.00	36.00														
8	24.00	33.00														
9	21.00	39.00														
10	23.00	30.00														
11	23.00	33.00														
12	22.00	30.00														
13	25.00	33.00														
14	25.00	27.00														
15	16.00	24.00														
16	17.00	30.00														
17	18.00	21.00														
18	18.00	39.00														
19	17.00	18.00														
20	16.00	30.00														
21	25.00	45.00														
22	15.00	27.00														

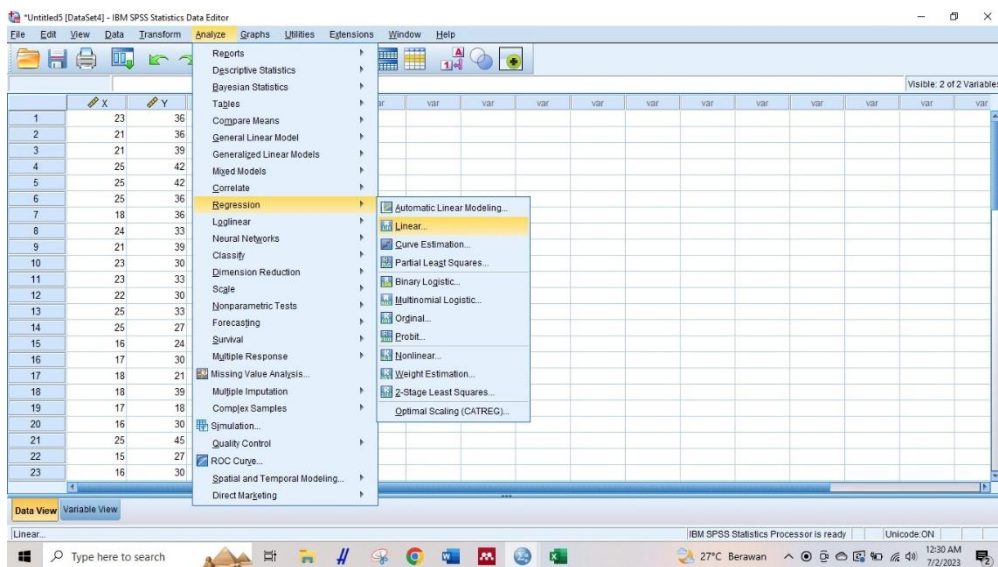
Masukkan total data hasil kuesioner variabel X dan Y ke modul SPSS.

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	X	Numeric	8	0	Kualitas Pelaya...	None	None	8	Right	Unknown	Input
2	Y	Numeric	8	0	Kepuasan Mas...	None	None	8	Right	Unknown	Input
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

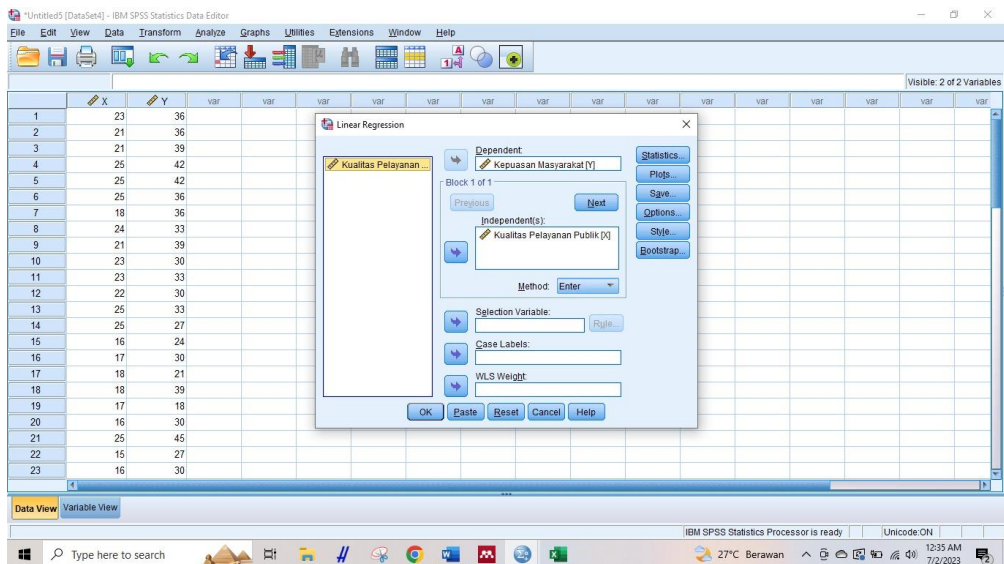
Klik variabel view, rubah kolom name menjadi variabel X dan Y sesuai variabel yang digunakan dalam penelitian ini, pada kolom label untuk X berikan label Kualitas Pelayanan dan Y untuk Kepuasan Masyarakat. Untuk kolom decimals netralkan angka menjadi 0.



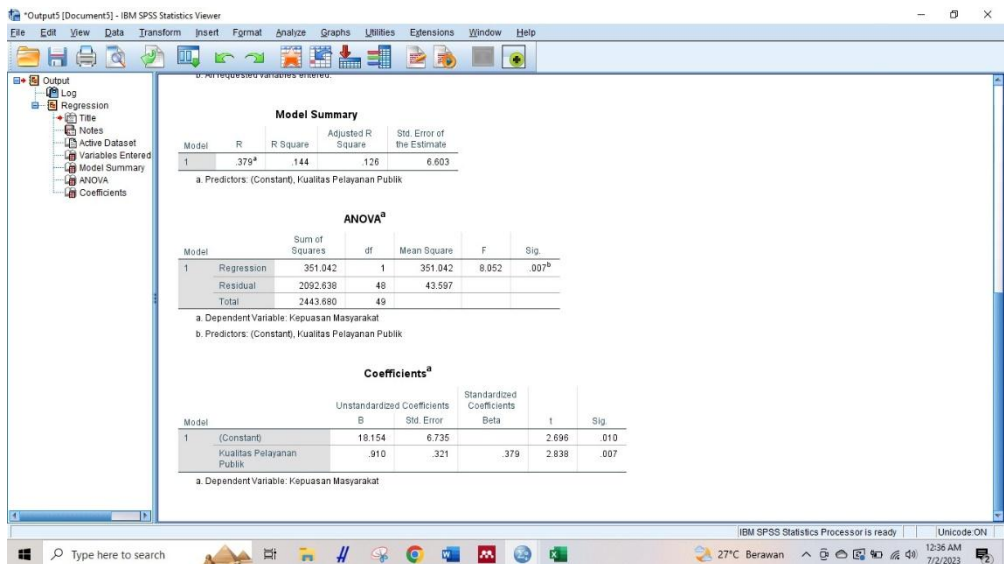
Kembali ke data view akan muncul tampilan seperti ini.



Lalu pilih analyze → regression → linear.



Setelah itu, muncul tampilan seperti ini untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) blok dan pindahkan ke ruas kanan independent dan untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) blok dan pindahkan ke ruas kanan variabel dependent, lalu klik ok.



Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana dilihat dari nilai konstanta yaitu sebesar 18.154 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,910.

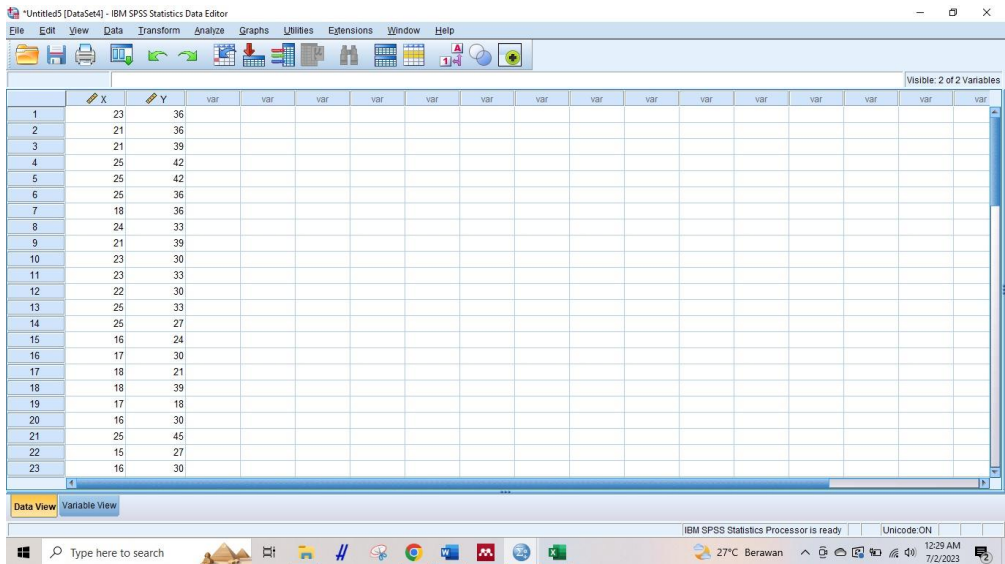
4. Uji t

	VAR00001	VAR00002	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	23.00	36.00														
2	21.00	36.00														
3	21.00	39.00														
4	25.00	42.00														
5	25.00	42.00														
6	25.00	36.00														
7	18.00	36.00														
8	24.00	33.00														
9	21.00	39.00														
10	23.00	30.00														
11	23.00	33.00														
12	22.00	30.00														
13	25.00	33.00														
14	25.00	27.00														
15	16.00	24.00														
16	17.00	30.00														
17	18.00	21.00														
18	18.00	39.00														
19	17.00	18.00														
20	16.00	30.00														
21	25.00	45.00														
22	15.00	27.00														

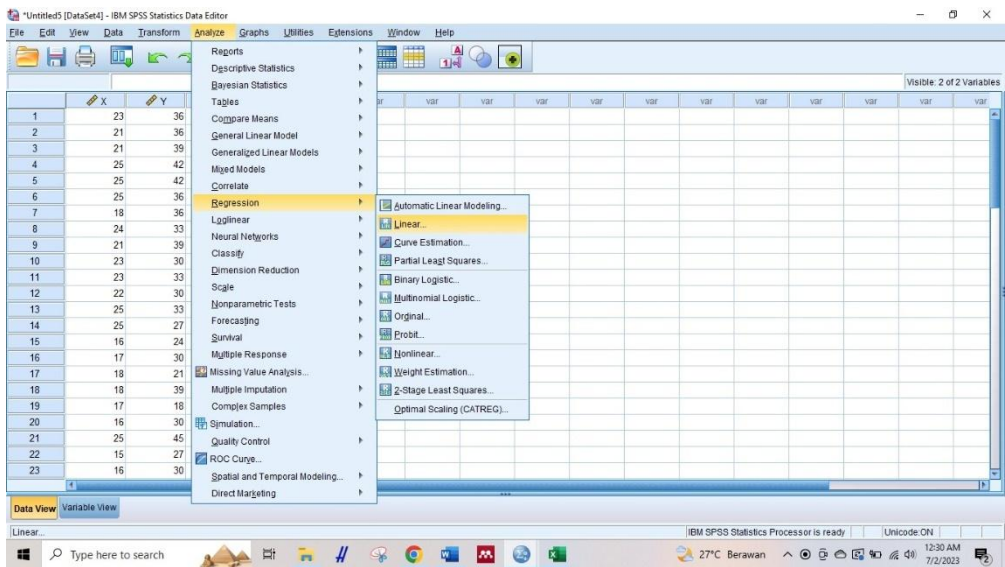
Untuk menghitung uji t tahapan pertama yang dilakukan sama dengan menghitung analisis regresi linear sederhana. Masukkan total data hasil kuesioner variabel X dan Y ke modul SPSS.

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	X	Numeric	8	0	Kualitas Pelaya...	None	None	8	Right	Unknown	Input
2	Y	Numeric	8	0	Kepuasan Mas...	None	None	8	Right	Unknown	Input
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

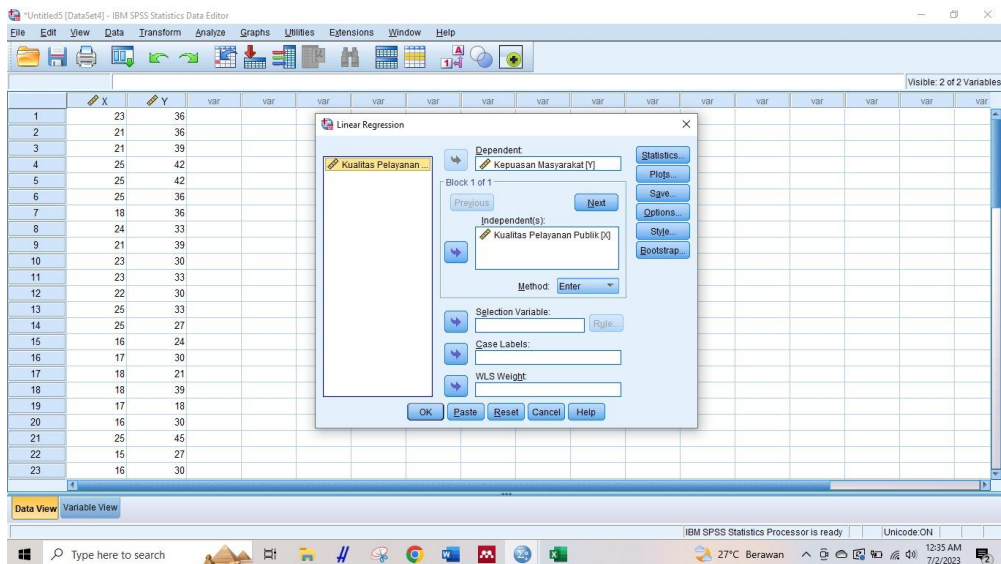
Klik variabel view, rubah kolom name menjadi variabel X dan Y sesuai variabel yang digunakan dalam penelitian ini, pada kolom label untuk X berikan label Kualitas Pelayanan dan Y untuk Kepuasan Masyarakat. Untuk kolom decimals netralkan angka menjadi 0.



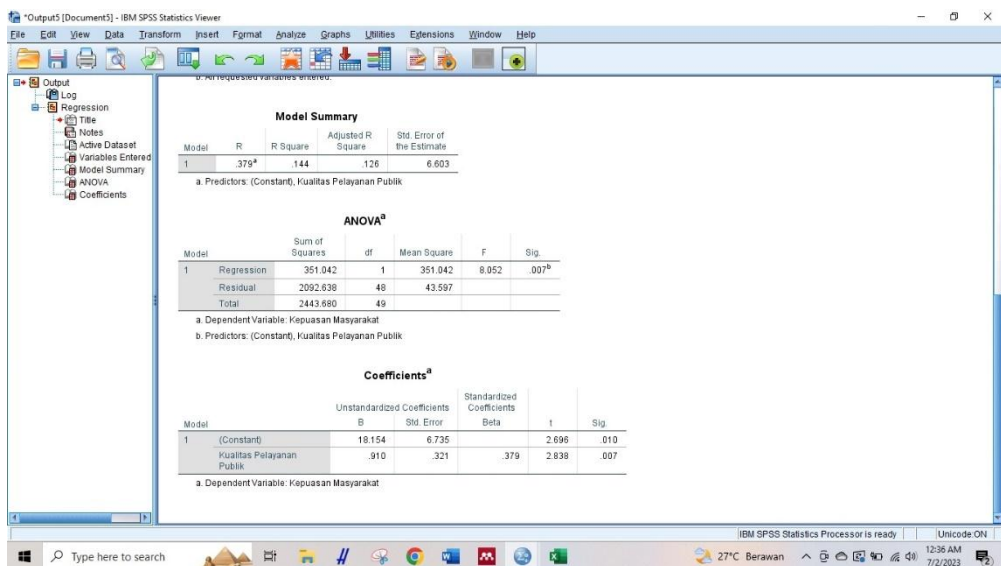
Kembali ke data view akan muncul tampilan seperti ini.



Lalu pilih analyze → regression → linear.



Setelah itu, muncul tampilan seperti ini untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) blok dan pindahkan ke ruas kanan independent dan untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) blok dan pindahkan ke ruas kanan variabel dependent, lalu klik ok.



Hasil Uji t dapat dilihat dari nilai t yaitu sebesar 2,838.

Lampiran 8 Surat Keterangan Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
LABORATORIUM OTODAERAH

Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 481/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Rizka Amelya
NBI : 1111900091

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Juni 2023
Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 9 Kartu Bimbingan

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 031 Jl. Semolowangi 45 Surabaya 60118
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rizka Amelia Fihri Amanda
 NBI : 1111900091
 Program Studi : Administrasi Negeri
 Dosen Pembimbing I : Drs. M. Kandy Widyantri, MSi
 Dosen Pembimbing II : Drs. Supri Hartono, M.S

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Standar Pelayanan Publik Melalui Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Di. Soeromo Kota Surabaya

No	Tanggal	Sarana/Petabakan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
1.	2/6/2015	Survei awal	[Signature]	
2.	9/6/15	kegiatan wawancara obyektif	[Signature]	[Signature]
3.	3/7/15	Kuesioner A & B	[Signature]	
4.	9/6/15	Bal G-5 Kc	[Signature]	
5.	13/6/15	kegiatan wawancara	[Signature]	[Signature]

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 031 Jl. Semolowangi 45 Surabaya 60118
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Sarana/Petabakan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2

Catatan:
 1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
 2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai
 tanggal : 15-06-2015

Dosen Pembimbing I : [Signature]
 Dosen Pembimbing II : [Signature]


Lampiran 10 Surat Persetujuan Skripsi

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

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


Surabaya, 09 Juni 2023

Mengetahui
Dosen Pembimbing I



Drs. M. Kendry Widjyanto, MSi
NPP : 20110870101

Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing II



Drs. Supri Hartono, M.S
NPP : 20110920238

Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 1

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Rizka Amelya Fitri Amanda

NIM : 1111900091

Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

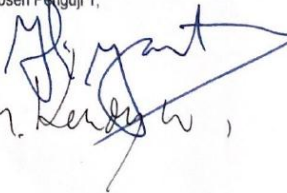
Catatan Perbaikan:

- perbaiki halaman setelah Bab IV dan d.
kean pngah atas.
- Penulisan tabel 2.1. perbaiki format
dan penyusunan (hal 1-9)
- Hal 27-28 tabel. judul tabel
- Gambar 4.2 → diganti Bayan (37)
- perbaiki (hal 43) (49) X

Surabaya, 3/7-2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

()

()
(M. Hendy W.)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 12 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 2

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Rizka Amelya Fitri Amanda


NIM : 1111900091

Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- ① Catatan minor, lihat di berkas.
- ② Hipotesis di cek kembali
- ③ Lampiran di lengkapi dg tahapan ~~dan~~ analisis data SPSS

Surabaya, 3-7-2023
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

()

()

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 13 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 3

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Rizka Amelya Fitri Amanda

NIM : 1111900091

Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

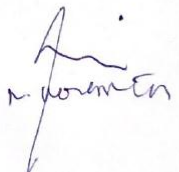
Catatan Perbaikan:

tambahkan di pembahasan, aplikasi konsep dan indikator
kualitas layanan

Surabaya, 4-7-2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

()

()

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 14 LOA Publikasi Jurnal



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN
PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK
e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/05/2023/#1114

L.o.A

13/06/2023

Kepada

RIZKA AMELYA FITRI AMANDA

rizkaafa27@gmail.com;

M. KENDRY WIDIYANTO

kenronggo@untag-sby.ac.id;

Di

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KENDANGSARI KOTA SURABAYA**, yang diterbitkan pada bulan September Tahun 2023: Volume 3, No. 05 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



Lampiran 15 Artikel Ilmiah

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

Rizka Amelya Fitri Amanda

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
rizkaafa27@gmail.com;

Drs.M.Kendry Widiyanto,M.Si

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
kenronggo@untag-sby.ac.id;

Supri Hartono, Drs., MS

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

Abstrak

Setiap 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 mudah, cepat, dan 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 puas masyarakat akan layanan yang diberikan jika pemerintah dapat memenuhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan mempertimbangkan kebutuhan mendasar masyarakat, kepuasan masyarakat sebagai konsumen ditetapkan sebagai tujuan 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 tentang pelayanan yang diskriminatif. Misalnya, beberapa orang menghadapi kesulitan saat pengurusan mengurus KTP, kesulitan mengurus KK, dan ketidakpastian waktu, yang menyebabkan kualitas pelayanan menurun. Ketidakpastian waktu dapat berdampak negatif pada kinerja pemerintah. Jenis data pada penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Hasil dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Every citizen has the right to get services from his 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 easy, fast and quality public services. If within 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, people will feel satisfied with the services provided if the government can fulfill the quality of service to the community. By considering the basic needs of the community, the satisfaction of the community as a consumer is determined as the goal of fulfilling the goal.

The purpose of this study is to analyze the influence 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. The simple random sampling method was used 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 marked by the many public complaints about discriminatory services. 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. Timing uncertainty can have a negative impact on government performance. In this study the authors used a quantitative approach. Data is tested using simple linear regression. This study found that the

quality of public services in Kendangsari Village, Surabaya City significantly increased community satisfaction.

Keywords : Service Quality, Community Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Setiap 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. Pembuatan KTP, pembuatan KK, memberikan pelayanan kesehatan berupa pembuatan BPJS, memberikan pelayanan pendidikan, dan sebagainya merupakan contoh dari pelayanan publik yang diberikan dalam bidang administrasi kependudukan. Bank dan kantor pos merupakan contoh pelayanan dalam bidang jasa. Selain itu pemberian pelayanan berupa komoditas, seperti membayar pajak untuk pembangunan fasilitas nasional contohnya jalan tol, dan jembatan dan lain sebagainya merupakan pelayanan dalam bidang barang.

Tingginya harapan masyarakat membuat standar pelayanan publik diragukan, maka pemerintah mengutamakan penyediaan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan berkualitas. Standar pelayanan mengacu pada garis dasar yang harus dipatuhi oleh pemerintah sebagai pedoman penilaian kualitas pelayanan atas kewajiban pemerintah dalam memberikan layanan yang mudah, cepat, dan berkualitas. Jika didalam suatu organisasi terdapat sistem pelayanan yang mengedepankan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pemerintah maka kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Pemerintah didorong untuk memperbaiki tata pmerintahan secara mendalam dan bertahap agar tercapainya tata pemerintahan yang lebih baik, atau biasa disebut good governance, melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karenanya, dengan mempertimbangkan kebutuhan mendasar masyarakat, kepuasan masyarakat sebagai konsumen ditetapkan sebagai tujuan pemenuhan tujuan. Untuk mengimbangi kemajuan teknologi dan masyarakat yang dilayaninya, proses birokrasi yang rumit, lamban, dan tidak tanggap harus ditinggalkan. Sebagai pekerja publik, pemerintah tentu akan kesulitan memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat. Ini tentu saja menjadi tantangan bagi pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan tersebut.

Munculnya kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yaitu jika pemerintah dapat memenuhi kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat mengacu pada

penilaian masyarakat yang membandingkan kenyataan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan dari pemerintah. Kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap lembaga publik dianggap penting karena mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat.

Secara administratif di Kota Surabaya terdapat dari 31 kecamatan dan 154 kelurahan. Kelurahan yang berada di Kota Surabaya salah satunya yakni Kelurahan Kendangsari. Kelurahan ini beralamat di Kendangsari YKP IV No. 01 Surabaya. Kelurahan Kendangsari termasuk kelurahan yang ada di wilayah padat penduduk, banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan layanan mengakibatkan pelayanan tidak bisa terhindarkan dari permasalahan. Pemerintah yang memberikan pelayanan, memiliki kewajiban untuk melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Realitanya pemerintah belum mampu memberikan pelayanan berkualitas seperti harapan masyarakat dengan ditandai munculnya berbagai keluhan dari masyarakat yakni proses jalannya pelayanan. Misalnya, beberapa orang kesulitan saat pengurusan mengurus KTP, dipersulit dalam mengurus KK, serta tidak ada kepastian waktu yang berdampak turunnya kualitas pelayanan. Tidak ada kepastian mengenai waktu mengakibatkan timbulnya persepsi negatif terhadap kinerja lembaga pemerintah. Berdasarkan penjelasan latar belakang, peneliti memilih judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya.”*

B. METODE PENELITIAN

Sebuah teknik deskriptif kuantitatif digunakan untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan agar mengetahui hubungan kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) di Kelurahan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Variabel	Butir	Keterangan	Koefisien Korelasi (r hitung)	Keterangan	Pengaruh
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	kelurahan Kendangsari memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman	0,716	Valid	Kuat

	X1.2	Pelaksanaan pelayanan publik sesuai prosedur dan tepat waktu	0,775	Valid	Kuat
	X1.3	Petugas Kelurahan Kendangsari cepat tanggap dalam menangani keluhan masyarakat	0,811	Valid	Sangat Kuat
	X1.4	Petugas Kelurahan Kendangsari memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	0,870	Valid	Sangat Kuat
	X1.5	Petugas Kelurahan Kendangsari bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat tanpa memandang status sosial	0,819	Valid	Sangat Kuat
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	Menurut saya persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan	0,859	Valid	Sangat Kuat
	Y1.2	Menurut saya prosedur pelayanan mudah dimengerti oleh masyarakat.	0,890	Valid	Sangat Kuat
	Y1.3	Menurut saya waktu dalam penyelesaian pelayanan terhitung cepat.	0,894	Valid	Sangat Kuat
	Y1.4	Menurut saya biaya/tarif dalam pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.	0,859	Valid	Sangat Kuat
	Y1.5	Menurut saya produk pelayanan yang terdapat didalam standar pelayanan	0,890	Valid	Sangat Kuat

		sesuai dengan hasil yang diberikan			
	Y1.6	Menurut saya petugas memiliki kompetensi/kemampuan dalam melayani masyarakat	0,894	Valid	Sangat Kuat
	Y1.7	Menurut saya perilaku petugas dalam pelayanan sopan dan ramah	0,894	Valid	Sangat Kuat
	Y1.8	Menurut saya penanganan pengaduan berjalan dengan baik	0,890	Valid	Sangat Kuat
	Y1.9	Menurut saya sarana dan prasarana sudah berkualitas dan memadai	0,859	Valid	Sangat Kuat

Sumber : Data Diolah Dari Jawaban Responden, 2023

Pada hasil tabel diatas dapat disimpulkan dari hasil pengujian dengan aplikasi spss yang berdasarkan pada jawaban responden dimana dalam hasil uji validitas menunjukkan indikator dari variabel dikatakan valid karena pada korelasi > dari rtabel (0,2787) dan pengaruh dominan sangat kuat.

2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha Hitung	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,856	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,963	Reliabel

Sumber : Data Diolah Dari Jawaban Responden, 2023

Hasil dari tabel diatas disimpulkan bahwasanya jawaban dari responden memiliki nilai Cronbach's alpha lebih besar dari ketentuan minimum yaitu 0,60, sebagaimana data pada penelitian dikatakan bahwa variabel yang diteliti adalah reliabel.

3. Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.154	6.735			
	Kualitas Pelayanan Publik	.910	.321	.379		

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah Dari Jawaban Responden, 2023

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel bisa disimpulkan persamaan regresi linear sederhana yaitu:

$$Y = 18.154 + 0,910x$$

- Nilai konstanta mempunyai pengaruh positif pada variabel bebas terhadap variabel terikat. Bisa disimpulkan apabila nilai variabel Kualitas Pelayanan (X) sama dengan 0, maka nilai tetap atau nilai awal variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 18.154.
- Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,910 dan menandakan positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) artinya setiap perbaikan satuan Kualitas Pelayanan (X) akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,910.

4. Uji Hipotesis

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.154	6.735		2.696	.010
	Kualitas Pelayanan Publik	.910	.321	.379	2.838	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Diolah Dari Jawaban Responden, 2023

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat disimpulkan hasil uji Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil dari pengujian dapat diketahui pengaruh antar variabel yang sudah ditemukan sebelumnya.

- Menentukan *level of significant* (α) sebesar 5%

$$\begin{aligned}t_{tabel} &= \left(\frac{\alpha}{2}; n - k\right) \\ &= \left(\frac{0,05}{2}; 50 - 1\right) \\ &= 0,025 ; 49 \\ &= 2,0098\end{aligned}$$

- Hasil perhitungan menunjukkan sebesar 2,838
- Nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X) lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu $2,838 > 2,0098$ pada tingkat signifikansi 5% sehingga bisa disimpulkan bahwasanya pada variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Hasil penelitian diatas disimpulkan bahwasanya berdasarkan dari hasil koefisien regresi, Kualitas Pelayanan memiliki nilai positif yaitu 0,910 sedangkan untuk hasil uji t hasilnya bahwa t_{hitung} (2,838) $>$ t_{tabel} (2,0098) dengan signifikansi 0.07. Sehingga disimpulkan bahwasanya Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

D. SIMPULAN

- Dari hasil koefisien korelasi disimpulkan bahwasanya ada hubungan yang dominan sangat kuat antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- Berdasarkan uji t dan koefisien regresi pada penelitian ini dapat disimpulkan “Kualitas pelayanan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya.”

E. SARAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis, sebagaimana dapat diberikan saran yang tentu dapat dijadikan bahan pertimbangan dasar, yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat. Hingga sampai saat ini Kelurahan Kendangsari telah memberikan pelayanan yang dengan cukup baik, akan tetapi masih saja terdapat permasalahan yang muncul, apabila Kelurahan Kendangsari mampu memberikan pemecahan masalah atas semua permasalahan apabila pada saat masyarakat menemukan masalah dalam mendapatkan pelayanan publik, masyarakat dapat memberikan penilaian bagi kinerja seluruh staff/karyawan Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya sehingga dalam hal ini menjadikan Kelurahan

Kendangsari dalam memberikan layanan harus mengedepankan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Nugroho, Mulyanto, and Abdul Halik, 'Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri', *JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM U\Untag Surabaya*, 1.2 (2016), 251–66
- Rianti, Selvi, Zaili Rusli, Febri Yuliani, Kampus Bina, Widya Jl, and Panam Pekanbaru, 'Dari Pelayanan Aparatur Pemerintah Akan Sipil Merupakan Unsur Pelaksanaan Peme- Kepala Dinas Yang Berada Dibawah Dan Ber-', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15 (2019), 412–19
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Saputro, H. E. (2016). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 2(1).
- Ombudsman.go.id. 27 Februari 2019. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. Diakses pada 14 Januari 2023, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>
- Bpbd.landakkab.go.id. 22 Mei 2021. Standar pelayanan Publik. Diakses pada 14 Januari 2023, dari <https://bpbd.landakkab.go.id/halaman/detail/standar-pelayanan-publik>
- Statistika.com. Januari 2018. Regresi Linear Berganda: Penjelasan, Contoh, Tutorial. Diakses pada 26 Januari 2023, dari <https://www.statistikian.com/2018/01/penjelasan-tutorial-regresi-linear-berganda.html>

Lampiran 16 Hasil Turnitin Artikel Ilmiah

ORIGINALITY REPORT			
19%	17%	12%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	aksiologi.org Internet Source	3%	
2	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%	
3	repository.nusamandiri.ac.id Internet Source	1%	
4	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%	
5	jurnal.unived.ac.id Internet Source	1%	
6	repository.ub.ac.id Internet Source	1%	
7	juliwi.com Internet Source	1%	
8	Submitted to Binus University International Student Paper	1%	
9	ejurnal.untag-smd.ac.id Internet Source	1%	