

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN
BANDA NAIRA KABUPATEN MALUKU TENGAH**

SKRIPSI

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



Oleh

Sulami Rabaali

NBI 1111800111

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN
BANDA NAIRA KABUPATEN MALUKU TENGAH**

SKRIPSI

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



Oleh

Sulami Rabaali

NBI 1111800111

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sulami Rabaali

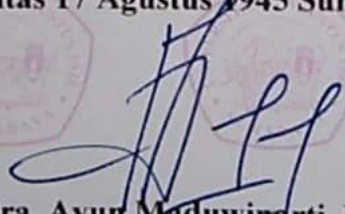
NBI : 1111800111

Judul Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda Naira Kabupaten Maluku Tengah

Surabaya, 10 Juli 2024

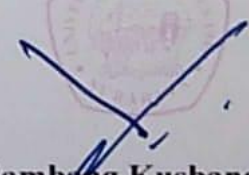
Mengetahui

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


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP.20120870103

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing I

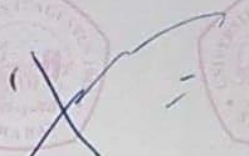

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
NPP.20110920239

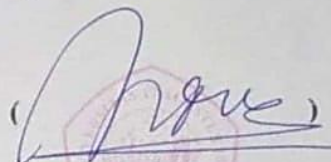
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

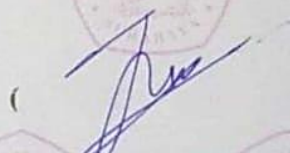
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 9 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. **Dr. Bambang Kusbandrijo, MS**
Ketua
2. **Dra. Indah Murti, M.SI**
Anggota 1
3. **Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP**
Anggota 2

()

()

()

Mengetahui

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



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P

NPP.20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Sulami Rabaali
Nim : 1111800111
Program : Administrasi Negara
Studi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Judul Skripsi : Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda Naira
Kabupaten Maluku Tengah

Menyatakan bahwa:

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

Demikian durat pernyataan ini saya buat dengan bersungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat undur-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, 10 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan


Sulami Rabaali



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 : Sulami Rabaali
NBI/ NPM : 1111800111
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul: **"Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda Naira Kabupaten Maluku Tengah"**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : 10 Juli 2024

Surabaya, 10 Juli 2024

Yang Menyatakan,


(Sulami Rabaali)

ABSTRAK

Sulami Rabaali, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Banda Naira Kabupaten Maluku Tengah

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui adakah pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda Maluku Tengah. Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif dengan Pendekatan Survei Tempat, dengan mengandalkan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder dari dokumen kantor, Jurnal dan literasi yang sudah ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan banda terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat banda. pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Banda telah dilakukan dengan maksimal. Hasil kajian menyatakan Kualitas Pelayanan petugas berdampak positif dan signifikan pada Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda. Dengan meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, dapat mendorong peningkatan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Banda secara signifikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang administrasi publik dan memberikan masukan praktis bagi pengelola Pelayanan Publik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Sulami, 2024, The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Banda Naira sub District, Central Maluku Regency

This research aims to determine whether there is an influence of service quality on community satisfaction at the Banda District Office, Central Maluku. This research uses a quantitative method with a site survey approach, relying on primary data obtained through questionnaires and field observations, while secondary data comes from office documents, journals and existing literature. The results of the research show that the quality of service provided by the Banda sub-district office has a significant influence on Banda Community Satisfaction. The services provided by the Banda District Office have been carried out optimally. The results of the study state that the quality of officer service has a positive and significant impact on community satisfaction at the Banda District Office. By improving employee performance in providing services, it can significantly increase the level of public satisfaction at the Banda District Office. It is hoped that this research can provide theoretical contributions in the field of public administration and provide practical input for the management of Public Services.

Keywords: Public Service, Service Quality, Community Satisfaction

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui adakah pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda Maluku Tengah. Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif dengan Pendekatan Survei Tempat, dengan mengandalkan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder dari dokumen kantor, Jurnal dan literasi yang sudah ada. Pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Banda telah dilakukan dengan maksimal. Evaluasi ini didasarkan pada kemampuan petugas dalam melayani masyarakat dengan etika yang baik dan sopan, terdapat ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, kemampuan komunikasi yang baik, serta perhatian terhadap lingkungan kantor. Kelima variabel bebas yang dituangkan dalam bentuk pernyataan kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan efektif, sehingga masyarakat merasa puas dan hal ini berdampak pada tingkat kepuasan mereka Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan banda terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat banda. pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Banda telah dilakukan dengan maksimal. Hasil kajian menyatakan Kualitas Pelayanan petugas berdampak positif dan signifikan pada Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda. Dengan meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, dapat mendorong peningkatan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Banda secara signifikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang administrasi publik dan memberikan masukan praktis bagi pengelola Pelayanan Publik.

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap	: Sulami Rabaali
Tempat Tanggal Lahir	: Pulau Hatta, 20 April 2000
Alamat Domisili	: jl. Nginden V No. 9c
Nomer telpon/handpone	: -
E-mail	: nonalhamy@gmail.com
Riwayat Pendidikan	: 2005-2012 MI ALHILAL PULAU HATTA 2012-2015 SMPN 9 SATAP BANDA 2015-2018 SMKN 2 KAIMANA
Riwayat Pekerjaan	:-
Pengalaman Organisasi	: 2018-2023 IKMANA SURABAYA

LEMBAR 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 ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda dan Ibunda. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua ku. Serta Untuk Orang-Orang Terdekatku Yang Tersayang, Dan Untuk Almamater Merah Kebanggaanku.

Surabaya, 10 Juli 2024

Sulami Rabaali

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di kantor Kecamatan Banda Naira Kabupaten Maluku Tengah” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjanah pada Jurusan Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Mulyanto Nugroho., M.M., CMA., CPA., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta staf yang telah memberikan segala fasilitas dan kesempatan untuk penyelesaian skripsi.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko., S.AP., M. AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS dan Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.SI selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dengan baik dan sabar serta memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen-dosen pengajar prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah diberikan selama melakukan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Suliman dan Ibu Marhani selaku kedua orang tua penulis yang telah banyak mencurahkan kasih sayang dan doa.
7. Arini Rabaali dan Arya Rabaali selaku adik penulis yang memberikan support dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Kadir Sarilan selaku Camat Kecamatan Banda Naira, Ibu Sulatmi Ismail selaku Kepala Sub Kepegawaian, dan seluruh Staff yang saya tidak sempat sebut satu persatu di Kantor Kecamatan Banda Naira Kabupaten Maluku Tengah dalam memberikan arahan, bimbingan, dan informasi untuk skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan saya Terima kasih atas segala dukungan, doa, semangat yang tidak pernah berhenti dari awal perkuliahan sampai akhir
10. Para sahabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan banyak masukan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
ABSTACK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
RINGKASAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR.....	ixi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	7
2.2.2 Pengertian Kualitas.....	7
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.4 Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.5 Pengertian Kepuasan.....	15
2.2.6 Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	15
2.2.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.8 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat.....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
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	23
3.4.1 Variabel Penelitian.....	23
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	24
3.5 Populasi dan Sampel.....	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7 Metode Pengumpulan Data	27
3.8 Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
4.2 Visi Misi	31
4.3 Bagan Susunan Organisasi Kantor Kecamatan	32
4.4 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	32
4.5 Karakteristik Responden	33
4.6 Hasil Analisis Data	35
4.6.1 Uji Validitas.....	35
4.6.2 Hasil Uji Realibilitas	36
4.6.3 Hasil Uji Asumsi (Normalitas)	36
4.6.4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	38
4.6.5 Hasil Uji Signifikansi Model.....	38
4.6.6 Hasil Uji T	39
4.6.7 Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi	39
4.7 Pembahasan	40
BAB V PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian	6
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Usia Responden.....	34
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir	34
Tabel 4.4 Pekerjaan	35
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	35
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan (X)	36
Tabel 4.7 Normalitas	37
Tabel 4.8 Kepuasan Masyarakat (Y).....	37
Tabel 4.9 Uji F	38
Tabel 4.10 Uji Regresi	38
Tabel 4.11 Tabel Uji T.....	39
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1. Peta Lokasi Kantor Kecamatan Banda	31
Gambar 4.2. Bagan Susunan Organisasi Kantor Kecamatan	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	47
Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner	48
Lampiran 3 Uji Validitas	50
Lampiran 4 Uji Reabilitas	51
Lampiran 5 Uji Normalitas	52
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Sederhana	53
Lampiran 7 Dokumentasi	54
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	55
Lampiran 9 Kartu Bimbingan	56
Lampiran 10 Kartu Revisi.....	58
Lampiran 11 Jurnal Terpublish	61
Lampiran 12 Bebas Jurnal Skripsi	67
Lampiran 13 LOA Jurnal Terpublish	68
Lampiran 14 Hasil Turnitin Jurnal Terpublish	69
Lampiran 13 Turnitin Jurnal	69