

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Kuesioner Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya

Bersama ini saya mohon kesediaan Saudara/saudari, Bapa/Ibu untuk mengisi keusioner yang saya berikan. Informasi yang anda berikan banytuan yang sangat berarti dalam meyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian anda berikan, saya ucapkan terimakasih.

1. Identitas Responden

No. Identitas	: -	
Nama	:	
Jenis kelamin	: a. laki-laki	b. Perempuan
Usia	: -	
Pekerjaan	: a. PNS	d. Wirausaha
	b. Petani/berkebun	e. TNI/POLRI
	c. Pegawai Swasta	
Pendidikan Terakhir	: a. SMP	d. SI
	b. SMS/SMK	e. S2,dsb
	c. Diploma	

2. Petunjuk Pengisian

Berikan Tanda checklist (✓) sesuai dengan pilihan jawaban yang ada pada kolom isinya tersedia. Penelitian dapat di lakukan berdasarkan skala berikut ini:

SP = Sangat Puas	TP = Tidak Puas
P = Puas	STP = Sangat Tidak Puas
N = Netral	

Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner

Tabel 5.1 Pernyataan

1). Variabel Bebas (X) KUALITAS PELAYANAN		PILIHAN JAWABAN				
PERNYATAAN		SP	P	N	TP	STP
1	Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan					
2	Petugas pelayanan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam memerikan pelayanan					
3	Kemudahan akses masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan					
4	Kantor kecamatan meiliki Kelengkapan koputerisasi					
5	Terpenuhi Peralatan dan perlengkapan perkantoran dalam memberikan pelayanan					
6	Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan					
7	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan					
8	Kecermatan petugas dalam melayani					
9	Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					
10	Kecepatan melakukan pelayanan yang di butukan oleh masyarakat					
11	Pelayanan di lakukan dengan transparansi					
12	Pegawai berusaha keras melayani					
13	Pegawai komunukatif dan muda dihubungi					
14	Pegawai berkomunikasi, berbicara, dan bersikap secara baik, jelas dan ramah dalam pelayanan					
No	2). Variabel Terikat (Y)					
1	Respon pegawai terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan					

2	Ketetapan waktu pegawai melakukan pelayanan					
3	Respon pegawai terhadap setiap keluhan masyarakat dalam pelayanan					
4	Pegawai bersedia menerima kritik dan mendengar saran dari masyarakat					
5	Pegawai menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab					
6	Kepedulian pegawai terhadap keluhan/masalah masyarakat dalam pelaksanann pelayanan					
7	Pegawai menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab					

Lampiran 3 Uji Validitas

		Correlations					
		X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12
X1.1	Pearson Correlation	,184	,326**	,126	,235*	,177	,183
	Sig. (2-tailed)	,066	,001	,210	,019	,079	,068
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,300**	,188	,400**	,179	,218*	,171
	Sig. (2-tailed)	,002	,061	,000	,074	,029	,089
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,342**	,141	,196	,223*	-,106	,257**
	Sig. (2-tailed)	,001	,162	,050	,026	,296	,010
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,245*	,238*	,073	,215*	,104	,235*
	Sig. (2-tailed)	,014	,017	,472	,032	,304	,018
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,372**	,260**	,368**	,214*	,228*	,239*
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,000	,033	,022	,016
	N	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	-,019	,467**	,321**	,240*	,011	,183
	Sig. (2-tailed)	,849	,000	,001	,016	,912	,069
	N	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	1	,152	,387**	,194	,207*	,236*
	Sig. (2-tailed)		,130	,000	,053	,039	,018
	N	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	,152	1	,167	,541**	,273**	,397**
	Sig. (2-tailed)	,130		,096	,000	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	,387**	,167	1	,192	,273**	,294**
	Sig. (2-tailed)	,000	,096		,056	,006	,003
	N	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	,194	,541**	,192	1	,092	,529**
	Sig. (2-tailed)	,053	,000	,056		,363	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.11	Pearson Correlation	,207*	,273**	,273**	,092	1	-,048
	Sig. (2-tailed)	,039	,006	,006	,363		,638
	N	100	100	100	100	100	100
X1.12	Pearson Correlation	,236*	,397**	,294**	,529**	-,048	1
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,003	,000	,638	
	N	100	100	100	100	100	100
X1.13	Pearson Correlation	,132	,284**	,218	,172	,285**	,180
	Sig. (2-tailed)	,191	,004	,029	,087	,004	,073
	N	100	100	100	100	100	100
X1.14	Pearson Correlation	,144	,137	,048	,110	,154	,193
	Sig. (2-tailed)	,152	,176	,635	,278	,127	,055
	N	100	100	100	100	100	100

Lampiran 4 Uji Reabilitas

1. Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,779	14

2. Uji Reabilitas Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,676	7

Lampiran 5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,64588826
Most Extreme Differences	Absolute	,031
	Positive	,031
	Negative	-,031
Kolmogorov-Smirnov Z		,312
Asymp. Sig. (2-tailed)		1,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 6 Uji Regresi Linier Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,685 ^a	,469	,464	2,65935

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	612,488	1	612,488	86,606	,000 ^b
	Residual	693,072	98	7,072		
	Total	1305,560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,359	2,274		3,235	,002
	Kualitas Pelayanan	,380	,041	,685	9,306	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Lampiran 7 Dokumentasi



Lampiran 6 Surat Izin Penelitian



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 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 26 Juni 2024

Nomor : 2000/K/FISIP/VI/2024
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Kantor Banda Naira
Jln. Gereja Tua, Negeri Administratif Nusantara, Kecamatan Banda

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Sulami Rabaali (1111800111)	Jl. Nginden V, No. 9C, Surabaya	081259849322

Guna melakukan pengambilan data di:

“Kantor Kecamatan Banda Naira”

Dengan Judul Skripsi: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda Naira Kabupaten Maluku Tengah”**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan

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

Lampiran 9 Kartu Bimbingan



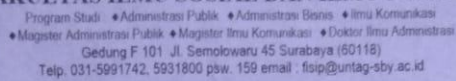
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsiip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sulami Rabaali
NBI : 1111800111
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
Dosen Pembimbing I : Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
Dosen Pembimbing II : Drs. Adi Soesiantoro, M.Si
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda Naira Kabupaten Maluku Tengah

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	31/08/2023	1. Mengumpulkan Kertas di atas? 2. Apa indikatornya?		
2	1/09/2023	Perbaikan Pertanyaan kuerso non-		
3	13/09/2023	Ace pertanyaan kuesioner		
4	19/09/2023	Buat struktur organisasi		
5	4/10/2023	1. Buat daftar Isi 2. Susun Bab 5 (kesimpulan)		
6	12/10/2023	1. Perbaiki Teori Slapa? 2. Rumus yang di pakai		
7	21/10/2023	1. Perbaiki Masalahnya apa? 4. Uji alat ukur - Validitas Reliabilitas		
8	15/11/23	Revisi Bab I pemb. I		

[illegible]

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

Bimbingan dinyatakan telah selesai
Tanggal : 15-Desember-2023

Dosen Pembimbing I,

Dr. Bambang Kus. MS

selesai
t. 2023
.....
Dosen Pembimbing II,

(Drs. Adi Suyantoro, MSi)

1523
12

Lampiran 10 Kartu Revisi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Sulami Rabaali
NIM : 1111800111
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa 9 Juli 2024

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

Catatan Perbaikan:

Rabaali *Metode dan Analisis*

Metode dan Analisis

Surabaya, 10 - Juli - 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Dr. Bambang Kusbandrijo MS

Dr. Bambang Kusbandrijo MS

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

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

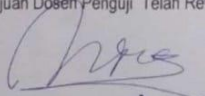
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Sulami Rabaali
NIM : 1111800111
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa 9 Juli 2024
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda Naira Kabupaten Maluku Tengah

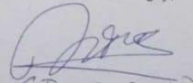
Catatan Perbaikan:

Tidak ada Revisi

Surabaya, 10 Juli 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,


(Indah M.)

Revisi dari Dosen Penguji,


(Indah M.)

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

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Sulami Rabaali
NIM : 1111800111
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa 9 Juli 2024
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda Naira Kabupaten Maluku Tengah

Catatan Perbaikan:

1. print naskah skripsi

Surabaya, 10 Juli 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

M. Rolsul Basyor, S.AP, M.AP M. Rolsul Basyor, S.AP, M.AP

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

Lampiran Jurnal 11 Terpublish

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik,
Vol. 4 No. 06 November (2024) e-ISSN: 2797-0469

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Kecamatan Banda)

Sulami Rabaali
Administrasi Negara,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
nonalhamy@gmail.com

ABSTRAK

Karya ini digunakan untuk mengeksplorasi dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Penelitian memakai pendekatan kuantitatif dengan survei tempat. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner, observasi, dan dokumentasi, baik data primer maupun sekunder. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product And Service Solution). Penelitian terlihat bahwa adanya dampak signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Banda. Hal ini mengindikasikan bahwa Kantor Kecamatan Banda sudah memberikan pelayanan yang sesuai standar prosedur operasional., dengan petugas memberikan pelayanan dengan baik, sehingga masyarakat merasakan kepuasan mengenai layanan

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Petugas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

A. PENDAHULUAN

Keterkaitan prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan, pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dengan suatu organisasi tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk mencapai kepuasan penerima layanan, pelayanan harus dilakukan dengan optimal. Kepuasan masyarakat dianggap sebagai indikator keberhasilan dari pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah perlu fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh melalui peningkatan Kualitas Pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat menjadi tolok ukur kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, tidak semua bidang pelayanan publik dapat mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang optimal.

Pelaksanaan revisi UU Pokok-Pokok Kepegawaian No 18 Th. 1974 disempurnakan UU Nomor 43 Th 1999. Selain guna peningkatan kinerja perangkat pemerintah, juga menguarkan PP No 101 Th 2000 mengeni Diklat Jabatan PNS, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/26/M.PAN/2/2004 mengenai Teknis ketransparansian serta penerapan akuntable dalam layanan Publik. (fiqi fatichhadiasty, 2020). Kebijakan diterbitkan dengan tujuan percepatan pelayanan publik yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Untuk mengevaluasi pencapaian upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, penulis tertarik untuk melakukan Riset di Kantor Kecamatan Banda berjudul "**Pengaruh Kualitas**

Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Banda".

B. METODE PENELITIAN

Kantor Kecamatan Banda Naira, Kabupaten Maluku Tengah merupakan tempat peneliti melakukan riset yang beralamat di Jl. Gereja Tua, Negeri Administratif Nusantara. Penelitian ini memakai teknik survei tempat karena melibatkan sampel yang lebih besar. Teknik simple random sampling Dalam menentukan sampel menggunakan, di mana teknik ini mengacu pada penarikan responden secara acak. Data dipakai data primer. Teknik dalam mengumpulkan data mencakup studi pustakadan menyebarkan kuesioner, serta di uji menggunakan SPSS.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Berdasar Jenis Kelamin

No	J. Kelamin	%
1	Laki-Laki	43%
2	Perempuan	57%

Sumber: Kuesioner Hasil Penelitian 2024

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, terdapat 57 orang responden perempuan dengan presentase 57%. Sebaliknya, terdapat 47 responden laki-laki dengan presentase 47%. Mayoritas dari responden adalah perempuan, seperti yang terlihat dalam tabel tersebut.

Tabel 2 Berdasarkan Usia

No	Berusia	%
1	17-20	35%
2	21-40	50%
3	40-60	15%

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Hasil pada tabel 2, Jumlah responden di usia antara 17 Tahun – 20 Tahun adalah 35 orang dengan presentase 35%, mereka yang berusia antara 21 Tahun – 40 Tahun adalah 50 orang dengan presentase 50%, yang berusia antara 41 Tahun- 60 Tahun adalah 15 Orang dengan presentase 15%. Hal ini menunjukkan bahwa dominan responden adalah di usia antara 21 tahun - 40 tahun.

Tabel 3 Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	%
1	Pegawai Swasta	7%
2	Wirausaha	35%
3	Bertani/Berkebun	20%
4	Siswa/ Mahasiswa	25%
5	PNS, TNI/ Polri	13%

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 di atas, terdapat 20 orang responden penelitian dengan presentase 20% yang bekerja sebagai petani/tukang kebun, 7 orang responden dengan presentase 7% adalah Pegawai Swasta, 25 orang responden sebagai Siswa/Mahasiswa dengan presentase sebesar 25%, 35 orang responden dengan presentase 35% bekerja sebagai Wiraswasta, 13 orang responden dengan presentase 13% bekerja sebagai TNI atau Polri. ini menunjukkan bahwa pekerjaan wirausaha dianggap memiliki mayoritas responden.

2. Hasil Penelitian SPSS

1) Hasil Uji Validitas

Tabel 4 Pengujian Kevalidan

Variabel Penelitian	Pernyataan	R Hitung
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,592
	X2	0,621
	X3	0,525
	X4	0,539
	X5	0,615
	X6	0,503
	X7	0,578
	X8	0,708
	X9	0,552
	X10	0,671
	X11	0,508
	X12	0,631
	X13	0,524
	X14	0,408
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,739
	Y2	0,658
	Y3	0,479
	Y4	0,601
	Y5	0,508
	Y6	0,489
	Y7	0,638

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Tabel 4 terdapat 2 variabel dan 21 pernyataan kuesioner yang diisi oleh 100 responden dalam penelitian ini. Dari hasil perhitungan dalam tabel tersebut, terlihat bahwa seluruh kuesioner yang berjumlah 21 dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Semua kuesioner dengan total 21 valid sehingga dapat digunakan untuk analisis data, karena semuanya > 0.165

Tabel 5 Pengujian Keandalan Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	N Off Item	Kriteria	Keterangan
X. Kualitas Pelayanan	0,730	15	>0,60	Realibel
Y. Kepuasan Masyarakat	0,737	7	>0,60	Reliabel

Sumber: Data OutPot SPSS, Penelitian 2024

Berdasarkan tabel tersebut, uji Reabilitas variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach menggunakan program SPSS menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,730. Sedangkan uji Reabilitas variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,737. Hasil ini menunjukkan kedua variabel tersebut dianggap reliabel karena nilai Cronbach Alpha masing-masing > dari 0,60.

2) Pengujian Regresi Linier Sederhana

Tabel 6 Hasil Uji

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constants)	7,359	2,274
1. Kualitas Pelayanan	,380	,041

Sumber : Hasil Output SPSS, Penelitian 2024

Dari tabel tersebut, Kostanta memiliki nilai sebesar 7,359, yang menunjukkan bahwa nilai tetap dari variabel Partisipasi adalah 7,359. Sedangkan Koefisien Regresi untuk Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,380, yang berarti setiap peningkatan 1% dalam nilai Kualitas Pelayanan akan meningkatkan nilai partisipasi sebesar 0,380. Koefisien regresi yang positif menunjukkan jika terjadi peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X) akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Masyarakat (Y)..

3) Hasil Kofiesien Korelasi (R) dan Koefiesien Determinasi

Tabel 7 Hasil uji Koefiesien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square
1	,685	,469

Sumber : Hasil Otput SPSS, Penelitian 2024

Dari tabel tersebut, nilai korelasi (R) adalah 0,685, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan

masyarakat. Diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,469, mengindikasikan bahwa variabel independen (Kualitas Pelayanan) menjelaskan sebesar 46,9% variasi yang terjadi pada variabel dependen (Kepuasan Masyarakat).

4) Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 8 Hasil uji F

F	Sig.
86,606	,000 ^b

Sumber : Output SPSS, Penelitian 2024

Dari tabel tersebut, nilai signifikansi adalah 0,000, atau lebih kecil dari kriteria yang ditetapkan yaitu $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang diestimasi adalah signifikan secara statistik. Dengan artian Kepuasan Masyarakat terjadi karena Kualitas Pelayanan yang baik, berdampak besar.

5) Pengujian Hipotesis (Uji T)

Tabel 9 Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan

Model	T	Sig.
(Constants)	3,235	,002
1. Kualitas Pelayanan	9,306	,000

Sumber : Output SPSS, Penelitian 2024

Hasil dari pengujian uji t nilai Sig adalah 0,000, atau lebih kecil dari nilai 0,05 yang ditetapkan. Temuan mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan berdampak secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga Hipotesis dapat diterima..

D. KESIMPULAN

Hasil yang didapat dalam penelitian ini berdasar kuesioner, dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Kecamatan Banda telah optimal. Petugas menunjukkan kemampuan dalam melayani masyarakat dengan baik dan sopan, serta sarana dan prasarana yang baik. Lingkungan sekitar kantor juga bersih, menunjukkan perhatian terhadap kebersihan Kantor Kecamatan. Kelima variabel yang tercantum dalam kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju mengenai pelayanan yang diberikan efektif dan memuaskan, yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Hasil koefisien Determinasi (R²) menunjukkan bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh sebesar 46,4% terhadap Kepuasan Masyarakat, sementara 54,6% sisanya bukan yang dalam penelitian.

Nilai sig adalah 0,000 lebih kecil 5 % terbukti ada dampak signifikan Kualitas Pelayanan Publik akan timbulnya Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda" dapat diterima. Koefisien keterkaitan variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,380 mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki dampak signifikan kepuasan masyarakat. Hasil ini dapat menjadi acuan bagi Dinas Kecamatan Banda untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanannya, dengan tujuan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

fiqi fatichhadiasty. (2020). *Reformasi Sistem Pensiun Pasca Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Guna Mewujudkan Kesejahteraan Bagi Pegawai Negeri Sipil*. 26, 9. <https://fhukum.unpatti.ac.id/jurnal/sasi/article/download/231/pdf>

Lampiran 12 Bebas Jurnal Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 867/K/LOD/VII/2024

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

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Sulami Rabaali

NBI : 1111800111

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, 05 Juli 2024

Mengetahui
Kepala Lab. Otonomi

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom

Lampiran 13 LOA Jurnal Terpublish



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

4/06/2024/#1678

L.o.A

05/07/2024

Kepada
SULAMI RABAALI,
nonalhamy@gmail.com;

Di
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 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Kecamatan Banda)”** yang diterbitkan pada bulan November Tahun 2024: Volume 4, No. 06 (2024). 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 14 Hasil Turnitin Jurnal Terpublish

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Kecamatan Banda)

Sulami Rabaali

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : nonaibhatty@gmail.com

Abstrak

Karya ini digunakan untuk mengeksplorasi dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Penelitian memakai pendekatan kuantitatif dengan survei tempat. Data dikumpulkan melalui metode kuisioner, observasi, dan dokumentasi, baik data primer maupun sekunder. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product And Service Solution). Penelitian terlihat bahwa adanya dampak signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Banda. Hal ini mengindikasikan bahwa Kantor Kecamatan Banda sudah memberikan pelayanan yang sesuai standar prosedur operasional, dengan petugas memberikan pelayanan dengan baik, sehingga masyarakat merasakan kepuasan mengenai layanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Petugas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Pendahuluan

Keterkaitan prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan, pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dengan suatu organisasi tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk mencapai kepuasan penerima layanan, pelayanan harus dilakukan dengan optimal. Kepuasan masyarakat dianggap sebagai indikator keberhasilan dari pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah perlu fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh melalui peningkatan Kualitas Pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat menjadi tolok ukur kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, tidak semua bidang pelayanan publik dapat mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang optimal.

Pelaksanaan revisi UU Pokok-Pokok Kepegawaian No 18 Th. 1974 disempurnakan UU Nomor 43 Th 1999. Selain guna peningkatan kinerja perangkat pemerintah, juga mengemukakan PP No 101 Th 2000 mengenai Disiplin Jabatan PNS, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/26/MPAN/2/2004 mengenai Teknis ketranparansian serta penerapan akuntable dalam layanan Publik. (fiqi fatichhadiasty, 2020). Kebijakan diterbitkan dengan tujuan percepatan pelayanan publik yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Untuk mengevaluasi pencapaian upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, penulis tertarik untuk melakukan Riset di Kantor Kecamatan Banda berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Banda".

Metode Penelitian

Kantor Kecamatan Banda Naira, Kabupaten Maluku Tengah merupakan tempat peneliti melakukan riset yang beralamat di Jl. Gereja Tua, Negeri Administratif Nusantara. Penelitian ini memakai teknik survei tempat karena melibatkan sampel yang lebih besar. Teknik simple random sampling Dalam menentukan sampel menggunakan, di mana teknik ini mengacu pada penarikan responden secara acak. Data dipakai data primer. Teknik dalam mengumpulkan data mencakup studi pustakadan menyebarkan kuesioner, serta di uji menggunakan SPSS.

Hasil Penelitian

I. Karakteristik Responden

Tabel 1 Berdasar Jenis Kelamin

No	J. Kelamin	%
1	Laki-Laki	43%
2	Perempuan	57%

Sumber: Kuesioner Hasil Penelitian 2024

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, terdapat 57 orang responden perempuan dengan presentase 57%. Sebaliknya, terdapat 47 responden laki-laki dengan presentase 47%. Mayoritas dari responden adalah perempuan, seperti yang terlihat dalam tabel tersebut.

Tabel 2 Berdasarkan Usia

No	Berusia	%
1	17-20	35%
2	21-40	50%
3	40-60	15%

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Hasil pada tabel 2, Jumlah responden di usia antara 17 Tahun – 20 Tahun adalah 35 orang dengan presentase 35%, mereka yang berusia antara 21 Tahun – 40 Tahun adalah 50 orang dengan presentase 50%, yang berusia antara 41 Tahun- 60 Tahun adalah 15 Orang dengan presentase 15%. Hal ini menunjukkan bahwa dominan responden adalah di usia antara 21 tahun - 40 tahun.

Tabel 3 Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	%
1	Pegawai Swasta	7%
2	Wirasaha	35%
3	Bertani/Berkebun	20%
4	Siswa/ Mahasiswa	25%
5	PNS, TNI/ Polri	13%

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 di atas, terdapat 20 orang responden penelitian dengan presentase 20% yang bekerja sebagai petani/tukang kebun, 7 orang responden dengan presentase 7% adalah Pegawai Swasta, 25 orang responden sebagai Siswa/Mahasiswa dengan presentase sebesar 25%, 35 orang responden dengan presentase 35% bekerja sebagai Wiraswasta, 13 orang responden dengan presentase 13% bekerja sebagai TNI atau Polri. ini menunjukkan bahwa pekerjaan wirasaha dianggap memiliki mayoritas responden.

II. Hasil Penelitian SPSS

1. Hasil Uji Validitas

Tabel 4 Pengujian Kevalidan

Variabel Penelitian	Pernyataan	R Hitung
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,592
	X2	0,621
	X3	0,525
	X4	0,539
	X5	0,615
	X6	0,503
	X7	0,578
	X8	0,708
	X9	0,552
	X10	0,671
	X11	0,508
	X12	0,631
	X13	0,524
	X14	0,408
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,739
	Y2	0,658
	Y3	0,479
	Y4	0,601
	Y5	0,508
	Y6	0,489
	Y7	0,638

Sumber : Hasil Penelitian 2024

Tabel 4 terdapat 2 variabel dan 21 pernyataan kuesioner yang diisi oleh 100 responden dalam penelitian ini. Dari hasil perhitungan dalam tabel tersebut, terlihat bahwa seluruh kuesioner yang berjumlah 21 dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Semua kuesioner dengan total 21 valid sehingga dapat digunakan untuk analisis data, karena semuanya > 0.165

Tabel 5 Pengujian Keandalan Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Nilai Crombach Alpha	N Off Item	Kriteria	Keterangan
X. Kualitas Pelayanan	0,730	15	>0.60	Realibel
Y. Kepuasan Masyarakat	0,737	7	>0.60	Reliabel

Sumber: Data Output SPSS, Penelitian 2024

Berdasarkan tabel tersebut, uji Reabilitas variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach menggunakan program SPSS menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,730. Sedangkan uji Reabilitas variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,737. Hasil ini menunjukkan kedua variabel tersebut dianggap reliabel karena nilai Cronbach Alpha masing-masing > dari 0,60.

2. Pengujian Regresi Linier Sederhana

Tabel 6 Hasil Uji

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constants)	7,359	2,274
1. Kualitas Pelayanan	,380	,041

Sumber : Hasil Output SPSS, Penelitian 2024

Dari tabel tersebut, Konstanta memiliki nilai sebesar 7,359, yang menunjukkan bahwa nilai tetap dari variabel Partisipasi adalah 7,359. Sedangkan Koefisien Regresi untuk Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,380, yang berarti setiap peningkatan 1% dalam nilai Kualitas Pelayanan akan meningkatkan nilai partisipasi sebesar 0,380. Koefisien regresi yang positif menunjukkan jika terjadi peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X) akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Masyarakat (Y).

3. Hasil Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi

Tabel 7 Hasil uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square
1	,685	,469

Sumber : Hasil Output SPSS, Penelitian 2024

Dari tabel tersebut, nilai korelasi (R) adalah 0,685, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,469, yang mengindikasikan bahwa variabel independen (Kualitas Pelayanan) menjelaskan sebesar 46,9% variasi yang terjadi pada variabel dependen (Kepuasan Masyarakat).

4. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 8 Hasil uji F

F	Sig.
86,606	.000 ^a

Sumber : Output SPSS, Penelitian 2024

Dari tabel tersebut, nilai signifikansi adalah 0,000, atau lebih kecil dari kriteria yang ditetapkan yaitu $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang diestimasi adalah signifikan secara statistik. Dengan artian Kepuasan Masyarakat terjadi karena Kualitas Pelayanan yang baik, berdampak besar.

5. Pengujian Hipotesis (Uj T)

Tabel 9 Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan

Model	T	Sig.
(Constants)	3,235	.002
f. Kualitas Pelayanan	9,306	.000

Sumber : Output SPSS, Penelitian 2024

Hasil dari pengujian uji t nilai Sig adalah 0,000, atau lebih kecil dari nilai 0,05 yang ditetapkan. Temuan mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan berdampak secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga Hipotesis dapat diterima.

Kesimpulan

Hasil yang didapat dalam penelitian ini berdasar kuesioner, dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Kecamatan Banda telah optimal. Petugas menunjukkan kemampuan dalam melayani masyarakat dengan baik dan sopan, serta sarana dan prasarana yang baik. Lingkungan sekitar kantor juga bersih, menunjukkan perhatian terhadap kebersihan Kantor Kecamatan. Kelima variabel yang tercantum dalam kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju mengenai pelayanan yang diberikan efektif dan memuaskan, yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Hasil koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh sebesar 46,4% terhadap Kepuasan Masyarakat, sementara 54,6% sisanya bukan yang dalam penelitian.

Nilai sig adalah 0,000 lebih kecil 5 % terbukti ada dampak signifikan Kualitas Pelayanan Publik akan timbulnya Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda" dapat diterima. Koefisien keterkaitan variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,380 mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki dampak signifikan kepuasan masyarakat. Hasil ini dapat menjadi acuan bagi Dinas Kecamatan Banda untuk

meningkatkan lagi kualitas pelayanannya, dengan tujuan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

- fiqi fatichhadiasty. (2020). *Reformasi Sistem Pensiun Pasca Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Guna Mewujudkan Kesejahteraan Bagi Pegawai Negeri Sipil*. 26, 9. <https://thukum.unpatti.ac.id/jurnal/sasi/article/download/231/pdf>

Jurnal Sulami

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinib.ac.id Internet Source	2%
2	text-id.123dok.com Internet Source	2%
3	fhukum.unpatti.ac.id Internet Source	2%
4	Sulaiman Sulaiman, Sunarsih Sunarsih, Desvira Zain. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat", Eksos, 2022 Publication	1%
5	123dok.com Internet Source	1%
6	research.kalbis.ac.id Internet Source	1%
7	digilib.uns.ac.id Internet Source	1%
8	journal.stiekop.ac.id Internet Source	1%
9	core.ac.uk Internet Source	1%
10	repository.unja.ac.id Internet Source	1%
11	Pascalina Sesa. "Pengaruh Kandungan Informasi Arus Kas, Dividend Payout Ratio Dan Economic Valued Added Terhadap Volume Perdagangan Saham Dengan Size Dan Growth Sebagai Variabel Kontrol", JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN DAERAH, 2020 Publication	1%
12	Utari Trina Sujana, Heru Irianto, Isti Khomah. "Pengaruh Elemen Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pisang "Sunpride" di Kota Bandar Lampung", Jurnal AGRISEP Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian dan	1%

	Internet Source	1 %
10	repository.unja.ac.id Internet Source	1 %
11	Pascalina Sesa. "Pengaruh Kandungan Informasi Arus Kas, Dividend Payout Ratio Dan Economic Valued Added Terhadap Volume Perdagangan Saham Dengan Size Dan Growth Sebagai Variabel Kontrol", JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN DAERAH, 2020 Publication	1 %
12	Utari Trina Sujana, Heru Irianto, Isti Khomah. "Pengaruh Elemen Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pisang "Sunpride" di Kota Bandar Lampung", Jurnal AGRISEP Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis, 2020 Publication	1 %
13	id.123dok.com Internet Source	1 %
14	fatcat.wiki Internet Source	1 %
15	ojs.uho.ac.id Internet Source	1 %
16	www.politeknikmbp.ac.id	
	Internet Source	1 %
17	journal.ubm.ac.id Internet Source	1 %
18	jurnal.unigal.ac.id Internet Source	1 %
19	repository.stiewidyagamalumajang.ac.id Internet Source	1 %
20	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
21	www.scribd.com Internet Source	1 %
22	Intan Puspita Sari, Ceacilia Srimindarti. "Indikator-Indikator yang Mempengaruhi Tingkat Konservatisme Akuntansi", Owner, 2022 Publication	<1 %