

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Suatu Studi Pada Kelurahan Ciamis)

DRAF SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Oleh,

GINA FARADILA
NIM. 3402180375



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH
2022

ABSTRAK

Gina Faradila, 3402180375. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Suatu Studi pada Kelurahan Ciamis). Dibawah bimbingan Dr. H. Yusup Iskandar, S.E.,M.M (Pembimbing I) dan Faizal Haris Eko Prabowo, S.E.,M.M (Pembimbing II)

Kelurahan Ciamis merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan yang dihadapi seperti kurang tanggapnya pegawai, perbedaan pemberian pelayanan, pelayanan yang kurang cepat. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Bagaimana pelayanan di Kelurahan Ciamis; Bagaimana kepuasan masyarakat di Kelurahan Ciamis; Bagaimana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Ciamis. Adapun tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis: pelayanan di Kelurahan Ciamis; kepuasan masyarakat di Kelurahan Ciamis; pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif perivikatif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi yang akan dijadikan objek penelitian adalah Masyarakat Kelurahan Ciamis, dengan ukuran sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sedangkan untuk menganalisis data digunakan Analisis Korelasi Sederhana, Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis (Uji t). Hasil dari penelitian dan pengelolaan data secara deskriptif menunjukkan bahwa variabel Pelayanan memiliki interpretasi tinggi dan variabel kepuasan masyarakat memiliki interpretasi tinggi. Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan besarnya pengaruh sebesar 86,49% dan sisanya 13,51% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif, kepuasan berpengaruh positif dan pelayanan terhadap kepuasan memiliki pengaruh positif. Dengan demikian, semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan terlampaui sesuai harapan masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABEL..... iv

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR LAMPIRAN viii

BAB I PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

1.1 Latar Belakang Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah..... **Error! Bookmark not defined.**

1.2.1 Identifikasi Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.2.2 Rumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.3 Tujuan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

1.4 Manfaat Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

1.4.1 Manfaat Teoritis**Error! Bookmark not defined.**

1.4.2 Manfaat Praktis**Error! Bookmark not defined.**

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESISError! Bookmark not defined.

2.1 Kajian Pustaka.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.	Kajian Variabel Yang Di Teliti	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Hubungan antara Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Definisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.

4.1 Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1	Gambaran Umum Objek	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	Sejarah Pembentukan Kelurahan Ciamis ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2	Visi dan Misi Kelurahan Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Deskripsi Variabel yang diteliti.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pembahasan tentang Pelayanan pada Kelurahan Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pembahasan tentang Kepuasan masyarakat pada Kelurahan Ciamis.	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pembahasan tentang Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Ciamis	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

- Table 1.1 Hasil Wawancara dengan 7 Narasumber **Error! Bookmark not defined.**
- Table 2.1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- Table 3.1 Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Table 3.2 Jadwal Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Penampilan petugas pelayanan rapi, sopan dan profesional **Error! Bookmark not defined.**
- Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Teknologi yang digunakan sangat mendukung pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Adanya kursi, air minum dan koran di ruang tunggu kantor Kelurahan Ciamis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Petugas menjalankan teknis pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada di kantor Kelurahan Ciamis.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Petugas merespon dengan baik dalam membantu keluhan masyarakat.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Petugas cepat dan tanggap menanggapi keluhan yang disampaikan masyarakat**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Petugas memiliki kesediaan untuk meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Petugas bersikap sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.11 Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.12 Petugas bersikap transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Petugas memberikan pelayanan dengan prinsip kesamaan hak tanpa diskriminatif/membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Petugas dapat memahami terhadap kebutuhan spesifik masyarakat**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16 Rekapitulasi Variabel Pelayanan pada Kelurahan Ciamis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Interpretasi untuk Variabel Pelayanan .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Tidak ada keluhan atau keluhan teratasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.19 Petugas memberikan pelayanan sangat terampil**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.20 Prosedur pelayanan yang diberikan mudah, dapat dipahami, dan tidak berbelit-belit.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.21 Petugas memberikan pelayanan secara cepat**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 Petugas tidak membedakan golongan dan status sosial dalam memberikan pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23 Petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 Petugas menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien sesuai dengan waktu yang ditentukan.**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25 Petugas memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.26 Petugas bersikap transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.27 Jenis pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan yang diminta.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.28 Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.29 Petugas memberikan pelayanan dengan terampil.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.30 Ruang tunggu kantor Kelurahan bersih dan nyaman**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.31 Petugas bersosialisasi dengan baik.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.32 Sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai dengan standar**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.33 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Ciamis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.34 Interpretasi untuk Variabel Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.35 Rekap Penelitian Deskriptif**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.36 Tabulasi data mengenai pengaruh pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kelurahan Ciamis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.37 Tingkat Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Ciamis**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Diagram lingkaran mengenaiKarakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Diagram lingkaran mengenai karakteristik responden berdasarkan usia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Diagram lingkaran mengenai Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Diagram lingkaran mengenai karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir.**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Pembimbing
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian dari Fakultas
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dari Tempat Penelitian
Lampiran 4	Kuesioner
Lampiran 5	Rekapitulasi Karakteristik Responden
Lampiran 6	Jawaban Responden
Lampiran 7	Tabel Uji T
Lampiran 8	SPSS

DAFTAR PUSTAKA

Amalia Siti Nurhayati. 2019. *Implementasi Pelayanan Di Kelurahan. Thesis pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FE Unnes.*

Anang Firmansyah, dan Budi W. 2018 Mahardika, Pengantar Manajemen, Yogyakarta: DEEPUBLISH.

Daft, Richard L. (2012) Manajemen. Edisi 1, Alih bahasa oleh Edward Tanujaya dan Shirly Tiolina. Salemba Empat, Jakarta.

Darsono Dan Tjatjuk, Siswandoko. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21. Nusantara Consulting. Jakarta.

Daryanto, Setyabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta. PENERBIT GAVA MEDIA.

Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif. (2021). (n.p.): Yayasan Kita Menulis.

Handoko, hani. 2009. Manajemen. Yogyakarta : BPFE-YOGYAKARTA

Hasibuan, Malayu SP. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu SP. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Cetakan keempat belas. PT. Bumi Aksara.

Irsan. (2012). “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung”. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung

Kasmir. (2017). Customer Services Excellent (Cetakan 1). Jakarta: Rajawali pers.

Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. (2018). (n.p.): Jakad Media Publishing. h. 98

Kotler, Philip dan Armstrong. 2007. Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Kesembilan, Cetakan Kedua. Jakarta: PT Indeks.

Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, h. 152

Manullang, 2016, *Dasar-Dasar Manajemen*, Gadjah Mada University Press. P.O.BOX 14, Bulaksumur, Yogyakarta

Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Nirma. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pelanggan Pada Toko Giant. Skripsi pada Program Studi Manajemen FEB Universitas Muhammadiyah Makassar.

Permen PAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Priansa, D. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemperor*. Bandung: CV. Alfabeta.

R.Terry, George dan Leslie W.Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perंकaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990. Retrieved from <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>

Rima Rahmawati Ditiya. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Panyileukan Kota Bandung. Skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Unpas.

Rizal Hanif. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Eservice Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cimahi Utara. Skripsi Program Studi Administrasi Publik FISIP Unpas.

Robbins, Stephen P., and Mary Coulter. 2012. *Management. 11th*. Prentice Hall. New Jersey.

Sarinah, & Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.

Sedjati, R. S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.

Stanton, William J. 2012. Prinsip pemasaran, alih bahasa : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta.

Sugiyono. (2017) Dr. Harbani Pasolong. 2019. Teori Administrasi Publik. Cetakan 8. Bandung : CV. Alfabeta.. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sule, Ernie Tisnawati dan Saefullah, Kurniawan, (2012), Pengantar Manajemen, Jakarta: Penerbit Kencana.

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta