

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA TANTA
HULU KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh :

Dhini Juliyanti Safitri

NIM : 2216 3201 3654

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA TANTA HULU
KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG

A. Nama Mahasiswa : Dhini Juliyanti Safitri

NIM : 221632013654

Progrm Studi : Administrasi Publik

B. Disetujui Oleh

Pembimbing : Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd. (.....)
NIDN. 1107098901

Penguji I : Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P. (.....)
NIDN. 1131058902

Penguji II : Aulia Rahman, S.Pd.I., M.Pd. (.....)
NIDN. 1107079601

C. Dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi pada
tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal

Mengetahui:

Tanjung, 03 Mei 2025

Ketua STIA TABALONG,

Ketua Prodi Administrasi Publik,

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P.

Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P.

NIK 005 057 012

NIK 005 057 085

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA TANTA HULU
KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG

Oleh :

Dhini Juliyanti Safitri

221632013654

Tanjung, 26 April 2025

Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd

Pembimbing

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhini Juliyanti Safitri

NIM : 221632013654

Jurusan : Program Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 26 April 2025

Penulis,

Dhini Juliyanti Safitri

NIM. 221632013654

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, pengarahan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P., selaku Ketua STIA Tabalong.
2. Ibu Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan pengarahan dan masukan yang sangat bermanfaat dalam setiap perbaikan-perbaikan skripsi ini.
3. Bapak Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing seminar proposal skripsi yang telah memberikan semangat, dorongan, arahan, bimbingan dan masukan yang sangat bermanfaat dalam setiap perbaikan-perbaikan skripsi ini.

4. Bapak Aulia Rahman, S.Pd.I., M.Pd., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan pengarahan dan masukan yang sangat bermanfaat dalam setiap perbaikan-perbaikan skripsi ini.
5. Dosen-dosen dan seluruh sekretaris kampus STIA Tabalong yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan selama menjalani perkuliahan.
6. Bapak Muyadi selaku Kepala Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.
7. Seluruh staff di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong yang telah ikut serta dalam membantu penulis untuk melaksanakan penelitian.
8. Teristimewa cinta pertama dan pintu surgaku, Bapak Syarifuddin dan Ibu Astuti. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik untuk penulis, mendidik, membimbing, motivasi, selalu memberikan kasih sayang yang tulus dan terutama doa yang tak pernah putus, telah menjadi lentera yang menerangi setiap langkah saya. Terima kasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan utama penulis untuk menyelesaikan skripsi ini hingga memperoleh gelar sarjana. Skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan cinta dan terima kasih yang mendalam kepada kalian berdua.
9. Adik kandung penulis, Muhammad Syarif Rayandra. Terima kasih selalu menjadi semangat penulis untuk melakukan hal apapun, dan selalu

menjadi motivasi dalam diri penulis untuk menunjukkan yang terbaik.

Tumbuhlah menjadi versi yang hebat dan terbaik.

10. Teman-teman dekat dan seperjuangan penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu, dan orang favorit dibalik penyusunan skripsi ini.

Terima kasih atas dukungan dan partisipasi serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

11. Terakhir untuk diri saya sendiri Dhini Juliyanti Safitri. Terima kasih atas segala kerja keras, semangat yang tidak putus dan selalu percaya bahwa niat baik selalu dimudahkan jalannya dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih untuk segala perjuangan dan ketekunan yang telah dilalui dalam setiap langkah. Berbahagialah selalu kapanpun dan dimanapun.

RINGKASAN

Dhini Juliyanti Safitri, NIM. 221632013654, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2025. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd.

Tujuan penelitian (1) Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Desa, Tanta Hulu. (2) Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima di kantor Desa Tanta Hulu. (3) Untuk menganalisis apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik yang diberikan kantor desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tanta.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisis data berupa angka yang diolah menggunakan metode statistik dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah: (1) Observasi (2) Dokumentasi (3) Kuesioner (angket) yang disebar kepada masyarakat yang datang dan menerima pelayanan di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong yang berjumlah 55 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Berdasarkan uji t diketahui nilai t hitung sebesar 8,716 > t tabel 2,004 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong adalah 58,1% dan sisanya sebesar 41,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Desa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulisan proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga bersyukur karena dapat menyelesaikan proposal skripsi tepat waktu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”. Penulisan skripsi ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan program studi strata 1 (S1) pada program studi Administrasi Negara di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi, serta terimakasih kepada pimpinan dan seluruh pegawai tenaga kontrak yang terlibat atas bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung, 26 April 2025

Penulis,

Dhini Juliyanti Safitri

NIM. 221625013654

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAGA PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
RINGKASAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
B. Deskripsi Teori.....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	15
3. Asas Pelayanan Publik.....	17
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
5. Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
6. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	21
7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	23
8. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	23
C. Kerangka Konseptual.....	25
D. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel.....	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	30
E. Sumber Data.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Teknik Analisis Data.....	35
H. Waktu Penelitian.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
B. Deskripsi Hasil Penelitian	52
1. Karakteristik Responden	52
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
3. Uji Instrumen Penelitian	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reliabilitas	61
c. Uji t	61
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	62
5. Analisis Regresi Linear Sederhana	63
C. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.	Jenis Pelayanan di Kantor Desa Tanta Hulu	6
2.	Kerangka Konseptual	26
3.	Definisi Operasional Variabel.....	32
4.	Makna Nilai <i>Alpha Cornbach</i>	37
5.	Makna Nilai Korelasi Pearson	38
6.	Daftar Pejabat Kepala Desa Tanta Hulu	41
7.	Data Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Tanta Hulu	43
8.	Sumber Daya Manusia Kantor Desa Tanta Hulu	43
9.	Jenis Kelamin	53
10.	Umur Resaponden	54
11.	Tingkat Pendidikan	55
12.	Jenis Pekerjaan	56
13.	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X)	57
14.	Kategori Penilaian.....	58
15.	Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat (Y)	58
16.	Uji Validitas Kualitasn Pelayanan (X).....	59
17.	Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	60
18.	Uji Reliabilitas	61
19.	Uji T	62
20.	Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	26
2.	Struktur Organisasi Kantor Desa Tanta Hulu	45

DAFTAR LAMPIRAN

No. Judul Lampiran

1. Koesioner/Angket Penelitian
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
4. Kartu Konsultasi Skripsi
5. Surat Keputusan (SK) Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
6. Hasil Uji Statistik Deskriptif Instrumen Penelitian (Output SPSS)
7. Hasil Uji Validitas Data Instrumen Penelitian (Output SPSS)
8. Hasil Uji Reliabilitas Data Instrumen Penelitian (Output SPSS)
9. Hasil Uji T Data Instrumen Penelitian (Output SPSS)
10. Hasil Uji Koefisien Determinasi Instrumen Penelitian (Output SPSS)
11. Tebel T
12. Tebel R
13. Dokumentasi Kegiatan Penelitian