

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN SURAT
REKOMENDASI PINDAH PENDUDUK
DI KANTOR KECAMATAN PATANGKEP TUTUI
KABUPATEN BARITO TIMUR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh :

KARSILA

NIM. 222632013827

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI
PINDAH PENDUDUK DI KANTOR KECAMATAN
PATANGKEP TUTUI

A. Nama Mahasiswa : Karsila

NIM : 2226.3201.3827

Program Studi : Administrasi Publik

B. Disetujui oleh

Pembimbing : H. Jamaludin, S.E.,M.A.P (.....)

NIDK : 8845930017

Penguji I : Hj. Rahmi Hayati, S.sos.,M.A.P (.....)

NIDN : 1126107702

Penguji II : Lilis Suryani, S.AP.,M.AP (.....)

NIDN : 1131058902

C. Dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS dalam mempertahankan

ujian skripsi pada tingkat Strata Satu (S-1) pada April 2026

Mengetahui:

Tanjung, April 2026

Ketua STIA Tabalong,

Ketua Prodi Administrasi Publik,

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

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

NIK 005 057 012

NIK 005 057 085

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN SURAT
REKOMENDASI PINDAH PENDUDUK
DI KANTOR KECAMATAN PATANGKEP TUTUI
KABUPATEN BARITO TIMUR**

Oleh :

KARSILA

NIM : 222632013827

Tanjung, April 2026

H. JAMALUDIN, S.E., M.A.P.

NIDK.8845930017

PEMBIMBING

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Karsila

Nim : 2226.3201.3827

Jurusan : Administrasi Publik

Judul : pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi pindah penduduk dikantor kecamatan patangkep tutui kabupaten barito timur

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah 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 secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

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

Patangkep tutui, April 2026

Karsila
NIM. 222632013827

RINGKASAN

Karsila, NIM 222632013827, Program Strata I Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Rekomendasi Pindah Penduduk Di Kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur. Dosen Pembimbing H.Jamaludin, SE, M.A.P. Pemerintah kecamatan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan kemampuan pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Pemerintah kecamatan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan dibawah ekspektasinya.

Tujuan penelitian adalah untuk: 1). Mengetahui tingkat kualitas pelayanan; 2). Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat; 3). Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat; dan 4). Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi pindah penduduk di kantor Kecamatan Patangkep Tutui.

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 responden, dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Tingkat kualitas pelayanan termasuk dalam kriteria “Baik” dengan nilai total rata-rata 83,68%; 2). Tingkat kepuasan masyarakat termasuk dalam kriteria “Cukup Baik” dengan nilai total rata-rata 70,88%; 3). Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat; 4). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi pindah penduduk di Kantor Kecamatan Patangkep Tutui sebesar 66,64%, adapun sisanya 32,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat; Surat Keterangan Pindah Penduduk

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong Ibu Hj.Rahmi Hayati, S.Sos.M.A.P., Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalog Ibu Lilis Suryani,S.AP.,M.A.P., Bapak H. Jamaludin, S.E.,M.A.P selaku dosen pembimbing, Ibu Hj.Rahmi Hayati, S.sos.,M.A.P selaku dosen penguji I, Ibu Lilis Suryani, S.AP, M.A.P, selaku dosen penguji II dan seluruh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan selama perkuliahan. Bapak Simon S. Oktavianus, S.STP selaku Kepala Kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur yang telah memberikan izin penelitian. Seluruh jajaran staf pegawai Kantor Kecamatan Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur yang telah membantu memberikan data – data respon positif dalam penyusunan Skripsi ini. Masyarakat Kecamatan Patangkep Tutui yang telah membantu memberikan informasi – informasi dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini. serta rekan-rekan peneliti yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam melancarkan penelitian dan penulisan skripsi ini.

Sujud dan terimakasih yang dalam peneliti persembahkan kepada Ibunda dan Ayahanda, atas dorongan yang kuat, bijaksana dan do'a yang dipanjatkan.

Ucapan terimakasih secara khusus peneliti sampaikan kepada kekasih, Sahabat penulis Dea Glory Kaeluni dan Frisna Ramani yang telah membantu dan mendukung peneliti selama proses penulisan tugas akhir ini.

Patangkep tutui, April 2026

Karsila

NIM. 222632013827

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya yaitu kesempatan serta pengetahuan yang membuat penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi pindah penduduk dikantor kecamatan patangkep tutui kabupaten barito timur”

Skripsi ini merupakan syarat penulis untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1) di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong. Dalam penyusunan Skripsi ini, penyusun banyak mendapat tantangan dan hambatan akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak tantangan itu bisa teratasi.

Penyusun menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dan bentuk penyusunan maupun materinya selanjutnya., akhir kata semoga laporan ini bisa memberikan manfaat kepada kita sekalian.

Patangkep tutui, April 2026

Karsila

NIM. 222632013827

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Manfaat penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian terdahulu.....	10
B. Kerangka teori.....	14
C. Kerangka Konseptua.....	32
D. Hipotesi.....	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Pendekatan dan jenis penelitian	33
B. Lokasi penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
D. Sumber Data.....	36
E. Teknik pengumpulan data.....	37
F. Definisi Operasional Variabel.....	39
G. Teknik analisis data.....	46
H. Waktu penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
B. Hasil Penelitian.....	66
C. Pembahasan.....	94
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Persentase Hasil Penilaian.....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variable.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.5 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.1.....	69
Tabel 4.6 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.2.....	69
Tabel 4.7 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.3.....	70
Tabel 4.8 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.4.....	70
Tabel 4.9 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.5.....	71
Tabel 4.10 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.6.....	71
Tabel 4.11 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.7.....	72
Tabel 4.12 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.8.....	72
Tabel 4.13 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.9.....	73
Tabel 4.14 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.10.....	73
Tabel 4.15 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.11.....	74
Tabel 4.16 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.12.....	74
Tabel 4.17 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.13.....	75
Tabel 4.18 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.14.....	75
Tabel 4.19 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.15.....	76
Tabel 4.20 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.16.....	76

Tabel 4.21 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.17.....	77
Tabel 4.22 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.18.....	77
Tabel 4.23 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.19.....	78
Tabel 4.24 Instrumen variabel kualitas pelayanan No.20.....	78
Tabel 4.25 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.1.....	79
Tabel 4.26 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.2.....	79
Tabel 4.27 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.3.....	80
Tabel 4.28 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.4.....	80
Tabel 4.29 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.5.....	81
Tabel 4.30 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.6.....	81
Tabel 4.31 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.7.....	82
Tabel 4.32 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.8.....	82
Tabel 4.33 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.9.....	83
Tabel 4.34 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.10.....	83
Tabel 4.35 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.11.....	84
Tabel 4.36 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.12.....	84
Tabel 4.37 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.13.....	85
Tabel 4.38 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.14.....	85
Tabel 4.39 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.15.....	86
Tabel 4.40 Statistik Deskriptif Variabel X.....	87
Tabel 4.41 Statistik Deskriptif Variabel Y.....	88
Tabel 4.42 Uji Validitas Variabel X.....	89
Tabel 4.43 Uji Validitas Variabel Y.....	90

Tabel 4.44 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X.....	91
Tabel 4.45 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y.....	92
Tabel 4.46 Uji Analisis Regresi Sederhana.....	92
Tabel 4.47 Model Summary.....	93
Tabel 4.48 Uji t.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4.1. Kantor Kecamatan Patangkep Tutui.....	50
Gambar 4.2. Peta Kecamatan Patangkep Tutui.....	51
Gambar 4.3. Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Patangkep Tutui.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

NO	Judul lampiran
1.	Kuesioner Penelitian
2.	Kartu Konsultasi Skripsi
3.	Surat Keputusan Dosen Pembimbing
4.	Surat Izin Penelitian
5.	Surat Keterangan Bebas Plagiasi
6.	Statistik Deskriptif Variabel
7.	Uji Validitas
8.	Uji Realibilitas
9.	Uji Regresi Linear Sederhana
10.	Koefisien Determinasi
11.	Uji t
12.	Dokumentasi Kegiatan Penelitian