

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA PUAIN KIWA
KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh

Helda Ramadiana

NIM. 222632013808

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
DESA PUAIN KIWA KECAMATAN TANJUNG
KABUPATEN TABALONG**

- A. Nama Mahasiswa : Helda Ramadiana
NIM : 222632013808
Program Studi : Administrasi Negara
- B. Disetujui Oleh
- Pembimbing : Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P. (.....)
NIDN. 1131058902
- Penguji I : Dr. Muhammad Noor Ifansyah, S.Sos., (.....)
M.A.P.
NIDN. 0009038201
- Penguji II : Norhalidah, S.A.P., M.A.P. (.....)
: NIDN. 1102069302
- C. Dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal 04 April 2026.

Mengetahui,
Ketua STIA Tabalong

Tanjung, 09 April 2026
Ketua Prodi Administrasi Negara

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos, M.A.P.
NIK. 005 057 012

Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P.
NIK. 005 057 085

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Helda Ramadiana

Nim : 222632013808

Jurusan : Administrasi Negara

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

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

Tanjung, 31 Maret 2026

Helda Ramadiana

Nim. 2226 3201 3808

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong, Ibu Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Muhammad Noor Ifansyah, S.Sos., M.A.P. selaku Dosen Penguji I, Ibu Norhalidah, S.A.P, M.A.P. selaku Dosen Penguji II dan seluruh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan selama perkuliahan. Bapak Jainal Abidin selaku Kepala Kantor Desa Puain Kiwa, seluruh pegawai Kantor Desa Puain Kiwa yang ikut serta membantu melaksanakan penelitian ini, serta rekan-rekan peneliti seperjuangan yang juga ikut berperan dalam mendukung dalam melancarkan penelitian dan penulisan skripsi ini.

Sujud dan terimakasih yang dalam peneliti persembahkan kepada orang tua dan seluruh keluarga tercinta, atas dorongan yang kuat, bijaksana dan do'a yang dipanjatkan tak henti-hentinya.

Ucapan terimakasih secara khusus peneliti sampaikan kepada sahabat dan kawan tersayang yang telah membantu dan mendukung peneliti baik secara emosional maupun intelektual selama proses penulisan tugas akhir ini.

Tanjung, 31 Maret 2026

Penulis,

Helda Ramadiana

Nim. 2226 3201 3808

RINGKASAN

Helda Ramadiana, NIM. 222632013808, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong." Dosen Pembimbing Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P.

Fenomena pelayanan publik di Indonesia secara umum masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada aspek kualitas dan profesionalisme aparatur. Realitas pelayanan publik di lapangan menunjukkan bahwa kualitasnya masih beragam dan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat.

Tujuan penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Puain Kiwa; (2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa; (3) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa; dan (4) Untuk mengukur besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu metode survei. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 91 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, serta dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif, tabulasi frekuensi uji validitas, uji reliabilitas, uji t, koefisien determinasi (R^2), dan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Puain Kiwa berada pada tingkat tinggi dengan nilai rata-rata per item sebesar $3,99 \approx 4$. (2) Tingkat kepuasan masyarakat berada pada tingkat tinggi dengan nilai rata-rata per item sebesar $3,96 \approx 4$. (3) Ada pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa, diketahui nilai t hitung sebesar $13,717 > t$ tabel $1,987$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. (4) Besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa adalah sebesar $67,5\%$ dan sisanya sebesar $32,5\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari yang diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kantor Desa Puain Kiwa

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Puain Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong" dengan selesai. Yang mana tugas ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong.

Dengan ini penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan skripsi masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Namun, demikian penulis tetap berusaha sebaik-baiknya dan secara maksimal menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P. selaku Dosen Pembimbing, serta semua pihak yang memberikan pengetahuan dan manfaat bagi pembaca yang kemudian dapat diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

Tanjung, 31 Maret 2026

Helda Ramadiana

NIM. 222632013808

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori.....	17
C. Kerangka Konseptual	36
D. Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Definisi Operasional Variabel.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	49
G. Waktu Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
B. Hasil Penelitian	65
C. Pembahasan.....	110
BAB V PENUTUP.....	128
A. Kesimpulan	128
B. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel penelitian Terdahulu	15
2. Tabel Variabel Independen	42
3. Tabel Variabel Dependen.....	45
4. Tabel Skala Pengukuran <i>Likert</i>	48
5. Tabel Makna Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	52
6. Tabel Makna Nilai Korelasi Pearson	54
7. Tabel Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik (X).....	72
8. Tabel Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat (Y)	73
9. Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik (X)	75
10. Tabel Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	76
11. Tabel Uji Reliabilitas	77
12. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X1	78
13. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X2	79
14. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X3	79
15. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X4	80
16. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X5	80
17. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X6	81
18. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X7	82
19. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X8	82
20. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X9	83
21. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X10	83
22. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X11	84

23. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X12	85
24. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X13	85
25. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X14	86
26. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X15	87
27. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X16	87
28. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X17	88
29. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X18	89
30. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X19	89
31. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X20	90
32. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X21	90
33. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X22	91
34. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X23	92
35. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X24	92
36. Tabel Tabulasi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik X25	93
37. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y1	94
38. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y2	94
39. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y3	95
40. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y4	96
41. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y5	96
42. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y6	97
43. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y7	97
44. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y8	98
45. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y9	99

46. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y10.....	99
47. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y11.....	100
48. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y12.....	101
49. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y13.....	101
50. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y14.....	102
51. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y15.....	103
52. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y16.....	103
53. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y17.....	104
54. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y18.....	105
55. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y19.....	105
56. Tabel Tabulasi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Y20.....	106
57. Tabel Uji t	107
58. Tabel Uji Koefisien Determinasi	108
59. Tabel Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	109

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Kerangka Konseptual	36
2. Gambar Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Puain Kiwa.....	58
3. Gambar Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4. Gambar Karakteristik berdasarkan Status	67
5. Gambar Karakteristik berdasarkan Usia	68
6. Gambar Karakteristik berdasarkan Pendidikan.....	69
7. Gambar Karakteristik berdasarkan Pekerjaan	70
8. Gambar Karakteristik berdasarkan Jenis Layanan.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner/Angket Penelitian
2. Laporan Observasi
3. Surat Izin Penelitian
4. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
5. Kartu Konsultasi Skripsi
6. Surat Keputusan (SK) Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
7. Karakteristik Responden (*Output SPSS*)
8. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian (*Output SPSS*)
9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian (*Output SPSS*)
10. Statistik Deskriptif (*Output SPSS*)
11. Tabulasi Frekuensi (*Output SPSS*)
12. Hasil Uji Hipotesis dan Hasil Uji Regresi (*Output SPSS*)
13. Tabel r
14. Tabel t
15. Rekapitulasi Angket
16. Dokumentasi Kegiatan Penelitian