

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN
TEGAL SARI MANDALA III MEDAN DENAI**

SKRIPSI

OLEH :

**PUTRI YULIANA
198520115**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/10/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/10/23

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN
TEGAL SARI MANDALA III MEDAN DENAI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



Oleh :

PUTRI YULIANA

198520115

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)9/10/23

LEMBAR PENGESAHAN

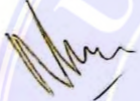
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat
Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Tegal Sari
Mandala III Medan Denai


Nama : Putri Yuliana

NPM : 198520115


Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik


Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Nina Angelia, S.Sos, M.Si
Pembimbing I


Marlina Deliana, S.AB, M.AB
Pembimbing II

Mengetahui


Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si
Dekan


Khairunnisah Lubis S.Sos, M.I.Pol
Ka. Prodi Administrasi Publik

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa, skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah di tuliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana yang saya peroleh ataupun sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan plagiat dalam skripsi ini.


Medan
10000
METERAI
TEMPEL
E821FAKX614403383
Putri Yuliana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Yuliana
NPM : 198520115
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul : Pengaruh Kualitas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Tegol Sari Mandala III Medan Denai, beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan

Pada Tanggal: 15 Maret 2023

Yang menyatakan,



Putri Yuliana

Abstrak

Penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai. pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel 100 masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III. Mempunyai 5 dimensi : Bukti Fisik, Keandalan, Cepat Tanggap, Jaminan dan Perhatian. Metode penelitian menggunakan metode Kuantitatif. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi sederhana, uji hipotesis dan determinasi. Hasil penelitian ini variabel kualitas pelayanan diperoleh skors rata-rata 3.925 dan nilai 78.5 dengan kriteria baik. Variabel kepuasan masyarakat diperoleh skors rata-rata 3.945 dan nilai 78.9 dengan kriteria baik. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai persamaan regresi $Y = 0,958 + 0,157X$. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$ yang dimana terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Study determines the extent to which service quality influences the level of community satisfaction in the Tegal Sari Mandala III Medan Denai. data collection using a questionnaire with a sample of 100. Has 5 dimensions. The research method uses quantitative methods with statistical testing. The results this study the variable quality of service obtained a value of 78.5 with good criteria. Community satisfaction variable is obtained with value of 78.9 good criteria. Service quality has a positive effect on community satisfaction. Test the hypothesis that there is a significant effect of the quality of public services on community satisfaction.

Keywords: Influence, Service Quality, Community Satisfaction



RIWAYAR HIDUP

Penulis bernama lengkap Putri Yuliana, anak dari Bapak Alm. Sulaiman dan ibu Saniyah. Lahir di Medan pada 28 Juli 2000. Penulis merupakan anak ke 4 dari 4 bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 060816 Medan Area pada tahun 2006, selanjutnya pada tahun 2012 penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 12 Medan, kemudian pada tahun 2015 penulis melanjutkan sekolah di SMK BM APIPSU Medan. Pada tahun 2019 sampai sekarang penulis melanjutkan Studi Strata Satu (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan penulis mengikuti organisasi kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAP) periode 2020-2021 sebagai Anggota Manajemen keilmuan dan periode 2022-2023 menjabat di HIMAP sebagai Sekretaris Umum. Penulis mengikuti Magang Merdeka dari Kampus Merdeka Kemendikbud selama 4 bulan dari Agustus 2022 Sampai Desember 2023.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat, kasih sayang, waktu dan hidayah-Nya, Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya. Penulis telah melengkapi skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua Orangtua Penulis, Ayahanda Alm. Sulaiman dan Ibunda Saniyah yang telah menyemangati serta memberikan do'a untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
4. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Ibu Nina Angelia S.Sos, M.Si Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu memberi masukan dan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi penulis.

6. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu memberi masukan dan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi penulis.
7. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Muhammad Rizki, S.Sos dan Ibu Rosni ziawa selaku Lurah dan Sekretaris lurah yang telah memberikan kemudahan dalam penelitian di kantor Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai.
9. Kepada Masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner kepada penulis.
10. Kepada saudara kandung penulis Kak Ika Monika yang telah membantu saya dalam finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Saudara kandung penulis Bg Chandra Buana dan Kak Desy Rahayu yang telah mendukung proses perkuliahan saya sampai akhir.
12. Kepada Sahabat Penulis Ulul Azmi, Meylia Risya Ananda, Salwa Nazfa, Adibah Adine Andini Sinulingga dan Diana Ayu Pratiwi yang telah membantu penulis dan mendukung dalam proses pembuatan skripsi ini.
13. Kepada seseorang spesial penulis Abuda Rozy yang telah menemani dan mendukung penulis di penghujung dalam pembuatan skripsi ini.
14. Kepada Teman penulis Jelina Purwasih Nadeak, Vesi Martini Sitompul yang sudah membantu penulis dalam proses pemberkasan

dan mendukung penulis dalam pembuatan skripsi ini.

15. Kepada Teman YTTA Ariandy, Dosma Manalu, Ferson, Fransiska, Glorya, Kevin, Marina, Martin, Ryan, Trihardi, Simon dan William yang sudah berteman dari awal semester perkuliahan sampai dalam proses pembuatan skripsi ini.
16. Kepada Teman penulis Siti Agustina Sari dan Indah Tri Madyati yang telah menghibur penulis dalam proses pembuatan skripsi ini dan teman dari awal semester dan sampai tahap pembuatan skripsi ini.
17. Kepada saya sendiri terimakasih sudah mau berjuang dan bertahan sampai pada tahap ini dalam proses perkuliahan dan dalam proses penyusunan skripsi ini.
18. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan penulis mahasiswa Administrasi Publik stambuk 19 yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Medan, 15 Maret 2023

Putri Yuliana

(198520115)

DAFTAR ISI

	Hal
Abstrak	i
<i>Abstract</i>	v
RIWAYAR HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.2 Standar Pelayanan Publik.....	8
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	13
2.1.6 Pengertian Kepuasan.....	15
2.1.7 Tingkat Kepuasan Masyarakat	15
2.2 Penelitian Sebelumnya	17
2.2 Kerangka Konsep	19
BAB III METODEODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
3.1.1 Pendekatan Penelitian	24
3.1.2 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	22
3.2.1 Waktu Penelitian	22
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	23

3.3	Populasi dan Sampel	23
3.3.1	Populasi.....	23
3.3.2	Sampel.....	23
3.3.3	Accidental Sampling	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1	Observasi.....	25
3.4.2	Kuesioner	26
3.4.3	Dokumentasi	27
3.5	Definisi Operasional Variabel	27
3.6	Pengukuran Instrumen Penelitian.....	29
3.7	Teknik Analisis Data	30
3.7.1	Analisis Regresi Sederhana.....	30
3.7.2	Uji Kualitas Data.....	31
3.7.3	Uji Hipotesis	32
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	36
4.1	Gambaran Umum Kelurahan Tegalar Sari Mandala III	36
4.1.1	Geografis Kelurahan Tegalar Sari Mandala III	36
4.1.2	Visi dan Misi Tegalar Sari Mandala III	37
4.1.3	Demografi Kelurahan Tegalar Sari Mandala III.....	37
4.2	Hasil Peneliti	41
4.3	Pembahasan	63
BAB V	PENUTUP.....	66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....		68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	18
Tabel 2.2 Kerangka Konsep	22
Tabel 3.1 Tabel Waktu Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel	31
Tabel 3.3 Bobot.....	33
Tabel 3.4 TCR.....	33
Tabel 4.1 Kepala Keluarga.....	39
Tabel 4.2 Penduduk.....	39
Tabel 4.3 Penduduk yang pindah	40
Tabel 4.4 Penduduk yang datang.....	40
Tabel 4.5 Penduduk menurut agama.....	40
Tabel 4.6 Sarana pendidikan.....	40
Tabel 4.7 Sarana social	40
Tabel 4.8 Sarana kesehatan	41
Tabel 4.9 Sarana peribadatan	41
Tabel 4.10 Data Kependudukan.....	41
Tabel 4.11 Responden berdasarkan jenis kelamin	44
Tabel 4.12 Responden berdasarkan usia	44
Tabel 4.13 Responden berdasarkan pendidikan terakhir	45
Tabel 4.14 Responden berdasarkan pekerjaan	46
Tabel 4.15 Jawaban variabel X1	47
Tabel 4.16 Jawaban variabel X2	48
Tabel 4.17 Jawaban Variabel X3	49
Tabel 4.18 Jawaban variabel X4	50
Tabel 4.19 Jawaban variabel X5	51
Tabel 4.20 Jawaban variabel Y	52
Tabel 4.21 Uji validitas X1	53
Tabel 4.22 Uji validitas X2	54
Tabel 4.23 Uji validitas X3	54

Tabel 4.24 Uji Validitas X4	55
Tabel 4.25 Uji Validitas X5	56
Tabel 4.26 Uji validitas Y	56
Tabel 4.27 Uji realibilitas.....	56
Tabel 4.28 Uji realibilitas X1	57
Tabel 4.29 Uji realibilitas X2.....	58
Tabel 4.30 Uji realibilitas X3.....	58
Tabel 4.31 Uji realibilitas X4.....	59
Tabel 4.32 Uji realibilitas X5.....	59
Tabel 4.33 Uji regresi sederhana.....	60
Tabel 4.34 Uji regresi sederhana anova	60
Tabel 4.35 Uji t X1	62
Tabel 4.36 Uji t X2	63
Tabel 4.37 Uji t X3	63
Tabel 4.38 Uji t X4	64
Tabel 4.39 Uji t X5	64
Tabel 4.40 Uji t Anova.....	65
Tabel 4.41 Koefisien determinasi	65

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.2 Kerangka Konsep..... 20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Gambar	70
Lampiran Kuesioner	71
Lampiran Tabulasi Kuesioner	74
Lampiran Hasil Penelitian Deskripsi	79
Lampiran Surat Pengambilan Riset.....	95
Lampiran Surat Balasan	96



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara kenyataan bahwa setiap kehidupan manusia baik sebagai individu, anggota keluarga, anggota kelompok, anggota masyarakat, anggota organisasi, dan bahkan sebagai warga negara senantiasa melakukan berbagai interaksi antara satu dengan yang lain dalam rangka mewujudkan keinginan sebagai persyaratan hidup berkecukupan dan agar dapat terhindar dari kehidupan yang serba kekurangan. Pelayanan mempunyai tugas yang paling utama dari aparatur, sebagai pengabdian kepada negara dan masyarakat, dalam pelayanan publik sekarang banyaknya permasalahan-permasalahan yang timbul di masyarakat karena kurangnya efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tetapi pula di saat berjalannya waktu sekarang ini para petugas pelayanan publik sudah membaik, dalam UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 ialah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan ialah suatu bentuk aktivitas manusia untuk saling memberikan bantuan dalam rangka memenuhi keinginan masing-masing yang lebih cepat, rasional, efisien, dan terikat dalam kesepakatan sebelumnya. Pelayanan dapat terjadi apabila memenuhi empat unsur, ialah : (1) adanya pemberi bantuan atau layanan, (2) adanya penerima bantuan atau layanan, (3) adanya wujud bantuan atau layanan, dan (4) adanya kesepakatan sebelumnya. Unsur pelayanan ini harus

menjadi sebuah sistem yang saling mempelancar untuk mewujudkan keinginan masing-masing, tetapi sebaliknya dapat juga terjadi bahwa salah satu unsur yang bermasalah, maka unsur lainnya juga akan turut bermasalah, sehingga dapat menyebabkan kegagalan dalam pelayanan.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 ialah segala aksi pelayanan yang diselenggarakan oleh pelayanan publik sebagai solusi pemenuhan kebutuhan penerima layanan, meskipun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan yaitu, (1) Pelayanan *administrative*, (2) Pelayanan barang, (3) Pelayanan jasa.

Kepuasan pada masyarakat dapat meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik, masyarakat akan menjadi puas karna sudah memperoleh pelayanan yang baik dari suatu instansi dan memberikan manfaat kepada hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, serta meningkatkan loyalitas dari masyarakat dan terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut bahwa pelayanan di instansi tersebut sangat bagus dan sangat menguntungkan bagi suatu instansi, menjadikan nama instansi tersebut menjadi baik serta masyarakat akan lebih percaya untuk mengurus segala hal ke instansi tersebut. Menurut Lukman (2000), mengatakan bahwasannya kepuasan sebagaimana tingkat pandangan seseorang membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Setiap manusia sangat peduli dengan pekerjaannya masing-masing agar dapat menciptakan hasil yang kualitas, namun demikian bahwa sebagian manusia dalam menetapkan pilihan (*preferensi*) pelayanan publik senantiasa memilih yang paling

mudah dengan menggunakan teknologi yang sangat sederhana sehingga produk yang dihasilkan dari pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditentukan dan menurunkan tingkat kepercayaan bagi pengguna hasil pekerjaan. Kenyataan yang berkembang bahwa yang menentukan pelayanan publik berkualitas atau tidak adalah para penerima dan pengguna hasil pekerjaan layanan, maka semakin berkualitas pelayanan publik, tetapi sebaliknya semakin tinggi kepuasan penerima dan pengguna hasil layanan, maka semakin rendah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya, kondisi seperti ini menjadi tanggung jawab oleh penjawab yang memiliki kewenangan terhadap jenis pelayanan publik untuk menyempurnakan seluruh komponen pelayanan. Mekanisme dari pelayanan publik sehingga dapat menciptakan kualitas pelayanan, terutama dilakukan oleh aparatur negara kepada masyarakat sebagai penerima dan sekaligus menjadi pengguna hasil layanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam menghadapi era globalisasi sangat memerlukan sebuah strategi, dimulai dari strategi perancangan pelayanan prima dalam kualitas pelayanan modern sehingga kepada implementasi dari rancangan terhadap kualitas pelayanan. Dalam instansi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hendaknya senantiasa berfokus pada pencapaian pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat diberikan untuk memenuhi harapan masyarakat. Menerapkan prinsip merancang kualitas pelayanan sebaik-baiknya, perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, yang mana

penting untuk dilakukan ialah kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian pelayanan dan jenis pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara atau penduduk, jasa dan pelayanan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Salah satu kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah kantor Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai. Yang memberikan berbagai jenis pelayanan seperti pelayanan surat pengantar pembuatan E-KTP baru, pelayanan surat pengantar pembuatan KK baru/perubahan KK, pelayanan surat keterangan perpindahan penduduk (pindah datang dan pindah keluar), pelayanan pengantar pencatatan dan penerbitan biodata penduduk.

Dalam Prasurvey di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai ialah salah satu contoh yaitu ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan keterlambatan dalam pelayanan kepada masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan di masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan ini melewati batas waktu pelayanan yang sudah ditetapkan, maka dengan itu perlu ketanggapan, kehandalan, empati oleh aparatur dari kantor kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai agar menghasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan sehingga dapat membuat masyarakat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan ini.

Berdasarkan beberapa pandangan serta penjelasan mengenai pelayanan publik tersebut dapat dilihat bahwasannya pelayanan publik ialah segala sesuatu untuk melayani masyarakat dalam sebuah instansi, pelayanan publik juga harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka saat

mereka memerlukan pelayanan pada sebuah instansi dan ada kualitas pelayanan yang dapat dinikmati masyarakat seperti barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga yang dirasakan oleh konsumen akan selalu terpenuhi dan tujuan terhadap berforma barang dan jasa yang diberikan produse diterima dengan baik, semakin baik pemerintahan/kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kepercayaan masyarakat (*High trust*).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertatik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun penelitian dari proposal ini diharapkan dapat menjadi referensi sebagai akademis, Mahasiswa administrasi publik atau jurusan lainnya, terutama yang tertarik dalam bidang penelitian pelayanan publik, penelitian ini nantinya akan menambah wawasan mengenai kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan publik, sehingga akan menimbulkan ide baru dalam membuat tulisan mengenai kualitas dari pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dari proposal ini diharapkan dapat memberikan edukasi dan informasi kepada pembaca khususnya masyarakat agar lebih tahu mengenai kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai. Peneliti juga berharap penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi bagi individu yang bergerak di bidang administrasi publik terkhususnya dibagian pelayanan publik agar bisa membuat referensi yang bermanfaat bagi banyak orang dan berpengaruh dalam penelitian di bagian pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Monir (2003), Menyatakan bahwa pelayanan merupakan sistem pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Menurut dari Sinambela (2005), Pelayanan publik yaitu sebagai setiap kegiatan seperti yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah besar orang yang terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan di dalam kelompok atau unit yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk atau secara fisik. Pada dasarnya pelayanan dapat dipahami sebagai kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melengkapi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan seperti tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk memuaskan pelanggan. Artinya pelayan berinteraksi langsung berhadapan kepada pelanggan dengan menempatkan mereka hal yang mendesak.

Pelayanan publik yang terfokus pada disiplin administrasi menarik untuk dicermati. Hal ini dikarenakan pelayanan lembaga Negara kepada masyarakat masih dianggap “buruk atau masih kurang memuaskan”. Agus Dwiyanto dkk (2003), dalam GDS 2002 sekilas tata pemerintah dan desentralisasi di 20 Provinsi Indonesia, dapat menyimpulkan bahwa implementasi otonomi daerah tidak menurunkan kualitas pelayanan publik. Namun, secara umum publik masih jauh dari prinsip *Good Governance*.

Menurut Ratminto dan Atik Winarsih (2007) istilah pelayanan publik atau

public service dapat diartikan sebagai segala pelayanan yang berupa barang publik dan pelayanan publik yang terutama bertanggung jawab, dan instansi pemerintah yang beroperasi pada badan usaha milik Negara atau daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan dalam rangka menegakkan ketentuan undang-undang.

2.1.2 Standar Pelayanan Publik

Semua penyelenggara pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan, yang diterbitkan sebagai jaminan kepada penerima layanan. Standar pelayanan ialah standar perilaku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diikuti oleh pemberi pelayanan dan penerima manfaat. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memastikan penyampaiannya, pemberi layanan publik mengharuskan semua warga Negara dan penduduk Negara memiliki pemerintahan untuk memberikan perlindungan dari penyalahgunaan kekuasaan dalam pemberian layanan publik, dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, selanjutnya pada tanggal 18 Juli 2009, Indonesia mengesahkan Undang Undang Pelayanan Publik No. 25.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, standar pelayanan ialah tolak ukur yang dijadikan pedoman bagi penyelenggara jasa, dan acuan penilaian mutu pelayanan yaitu mutu, cepat, sederhana, terjangkau, serta komitmen dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat terkait pelayanan yang terukur. Penyelenggara layanan umum (Penyelenggara) adalah semua instansi pemerintah Negara bagian, korporasi, badan independen yang dibentuk penyelenggaraan layanan umum, dan penyelenggara layanan umum yang didirikan semata-mata untuk tujuan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggara wajib merumuskan dan

menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara harus melibatkan masyarakat dan/pemangku kepentingan. Dan penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan tersebut. Pengembangan standar pelayanan mengikuti pedoman khusus yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah. Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi :

1. Dasar hukum, ketentuan hukum yang menjadi dasar
2. Persyaratan, persyaratan yang perlu dipenuhi ketika mengatur jenis pelayanan baik persyaratan teknis dan administratif
3. Mekanisme sistem dan pengaduan tata cara pengendalian penyedia dan penerima layanan
4. Durasi Penyelesaian, jumlah waktu yang diperlukan akan menyelesaikan segala proses eksekusi untuk semua jenis layanan
5. Biaya/tariff yang dibebankan kepada penerima layanan untuk penyelenggaraan atau memperoleh layanan dari penyedia, biaya besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyedia dan masyarakat
6. Produk jasa, hasil pemberian dan menerima layanan
7. Fasilitas, prasarana, dan fasilitas, peralatan dan fasilitas (termasuk alat dan fasilitas) diperlukan untuk menyediakan layanan bagi kelompok rentan
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan

kerja atau atasan langsung pelaksana

10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tidak lanjut
11. Jumlah pelaksana, ketersediaan pelaksana tergantung beban kerja
12. Keamanan bentuk dan layanan jaminan keamanan dan kewajiban penyediaan
13. Evaluasi kinerja penyelenggara, perbandingan untuk mengetahui sejauh mana kinerja kegiatan memenuhi standar pelayanan (Pasal 21 UU No. 25 tahun 2009)

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah kunci bagi penyedia layanan bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa. Untuk penyedia layanan/penyedia layanan di mencapai kepuasan pelanggan, kualitas adalah penting dan layak untuk ditingkatkan dan ditingkatkan terus menerus dengan inovasi berkelanjutan. Kualitas sesuai dengan spesifikasi dan apa yang diinginkan konsumen. Wijaya (2011) menjelaskan bahwa kualitas adalah yang ditentukan oleh pelanggan, ini berarti kualitas didasarkan pada pengalaman nyata, pelanggan atau konsumen produk atau layanan yang diukur terhadap persyaratan-persyaratan itu. Tampubolon (2010), pengertian kualitas perpaduan alam sifat produk yang menguntungkan tunjukkan keahlianmu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung, baik kebutuhan tersurat dan tersirat, hadir dan masa depan

Bagi perusahaan yang memberikan pelayanan perlu diperhatikan mutu atau kualitas yang dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Menurut *Lovelock di laksana (2008)*, “Kualitas ialah tingkat mutu yang diharapkan, segera pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.” Kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan, seperti yang dimukakan oleh *Welch dalam Kotler (2001)*, “Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng”.

Menurut *Zeithaml et.al dalam laksana (2008)*, “Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka”. Sedangkan menurut *Payne (2000)* “Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan”. *Wyckof dalam purnama (2006)* memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Inti dari penjelasan *Wyckof* ini adalah bahwa konsep kualitas pelayanan umum terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa, keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan. Organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hendaknya selalu berfokus

kepada pencapaian pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat diberikan untuk memenuhi pelanggan. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dimana yang penting dilakukan adalah kemampuan membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan memilih rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

2.1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Di dalam buku Pelayanan Publik, menurut Parasuraman & Berry (2012), terdapat lima dimensi pokok dalam pengukuran pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.5 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Meningkatkan kualitas pelayanan publik upaya peningkatan kualitas pelayanan menjadi penting untuk dilanjutkan. Setidaknya untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mendapatkan umpan balik dari masyarakat yang dilayani, mengevaluasi produk layanan, meningkatkan layanan yang kurang. Pengukuran kualitas dijelaskan sebagai berikut :

1. Umpan balik dari masyarakat

Untuk mendapatkan feedback dari masyarakat, termasuk membagikan

survey kepada masyarakat yang menerima layanan, dan *follow up* kepada pelanggan setelah layanan diadakan, cara ini dilakukan. Dilakukan melalui survei langsung juga dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik bahkan menggunakan media social, untuk merangsang masyarakat agar merespon, dapat diberikan insentif atau reward dalam berbagai bentuk setidaknya ucapan terima kasih. Perkembangan media elektronik memudahkan dalam pelaksanaan survey melalui situs web, analitik google, dan instrument media sosial lainnya.

2. Lakukan evaluasi layanan

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dan bagaimana pelayanan publik yang diberikan untuk mengetahui dan mendapatkan masukan tentang aspek-aspek penting substansial, seperti empati atau kepedulian terhadap petugas, kemampuan dan keandalan petugas dalam memberikan dan memberikan pelayanan, kecepatan sistem dan petugas dalam merespon harapan dan tuntutan masyarakat dan yang lebih penting mengevaluasi proses bisnis layanan yang efektif, efisien dan ekonomis untuk memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

3. Tingkatkan layanan

Upaya peningkatan pelayanan dapat dilakukan bila awal pelayanan diadakan, pada saat pelaksanaan pelayanan atau juga pada akhir pelayanan langsung. Bentuk peningkatan pelayanan dapat dilakukan melalui sosialisasi standar pelayanan kepada petugas, pelatihan petugas, peningkatan kapasitas dan karakter pemberi pelayanan kepada petugas dan dilakukan secara berkelanjutan dengan penerapan *reward* dan *funishment*

kepada petugas pelayanan secara seimbang dan proporsional.

2.1.5 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai jika ada pejabat pemerintah yang secara langsung atau tidak langsung terlibat dinyanyikan dalam layanan dapat memahami dan menghargai dan harapan untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

Kepuasan ialah tindakan positif dari masyarakat yang ditunjukkan oleh sesuatu kinerja dan layanan. Menurut *Kotler* (2005), kepuasan ialah perasaan senang atau mengecewakan oleh seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya pada kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapannya. Oleh karena itu hal ini menunjukkan bahwa kepuasan ialah fungsi kinerja dan harapan yang dirasakan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan merasa kurang puas. Di sisi lain, jika kinerja memenuhi harapan masyarakat akan puas.

Menurut Lukman (2000:119), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

2.1.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat sebagai ukuran kualitas dan keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya, ruang lingkup kepuasan pelanggan dimulai dari adanya kebutuhan pelanggan yang disampaikan kepada institusi birokrasi pemerintah dan berakhir pada persepsi pelanggan dalam menerima pelayanan publik dengan pemerintah. Sehingga

kualitas pelayanan publik tetap fokus atau ditentukan oleh kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan publik dari pemerintah.

Terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan publik dilaksanakan oleh pemerintah, maka Ruhana (2010) berpendapat, bahwa jika sebuah organisasi publik berupaya melaksanakan kualitas pelayanan masyarakat dan melakukan berbagai upaya perubahan berupa perubahan dari budaya pelayanan publik yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pelanggan/masyarakat dan menjadikan kualitas pelayanan publik sebagai komitmen bersama aparat pemerintah sebagai aktor utama proses pemberian pelayanan publik, dimungkinkan akan menciptakan suatu bentuk organisasi publik yang benar-benar dapat memberikan tingkat kepuasan yang relative tinggi kepada masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan publik dari unsur-unsur birokrasi pemerintah.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang baik diselenggarakan oleh non pemerintah, dikemukakan oleh Ruhana (2010) bahwa tingkat kepuasan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan publik yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan publik yang diharapkan (*expected service*). Ketika hasilnya mendekati kategori satu, maka masyarakat sebagai elemen yang dilayani oleh lembaga pemerintah pasti puas, begitu juga sebaliknya jika harganya jauh di bawah satu orang akan merasa semakin tidak puas. Yang ideal melebihi satu yang berarti bahwa layanan yang diberikan harapan, atau ada harapan yang tidak terduga (*antisipasi*) puas. Bila hal ini tercapai masyarakat akan sangat puas dengan pelayanannya diterima publik.

Tingkat kepuasan pelanggan dengan proses penyampaian layanan

pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, menurut Soerya Putri (2010) bahwa proses pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh unsur-unsur lembaga birokrasi pemerintah, tingkat kepuasan dari pelanggan (masyarakat) tidak hanya diukur dengan perbandingan biaya yang telah dikeluarkan oleh unsur masyarakat dan juga manfaat pelayanan publik yang telah diterima oleh elemen masyarakat, tetapi juga akan terukur melalui bagaimana dimensi kualitas proses pemberian pelayanan publik dapat diukur atau diwujudkan dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, tingkat kepuasan pelanggan dalam proses pemberian pelayanan publik tidak hanya diukur dengan perbandingan biaya atau bahan yang dikeluarkan (harga) dengan yang tidak diketahui masyarakat dalam proses pelayanan publik yang telah diberikan oleh lembaga birokrasi pemerintah dalam memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat yang dilayaninya, selain itu juga dapat diukur dengan dimensi tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dapat diukur dan diwujudkan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) dalam proses pelayanan publik, sehingga siapapun pada umumnya akan dapat mengukur tingkat kepuasannya diterima oleh masyarakat dalam pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan bahan untuk evaluasi dan tindakan korektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu berguna untuk mengetahui bagaimana metode penelitian dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu

digunakan sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No.	Nama dan Judul Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	AHRY ANA 105720544315 (2019) Universitas Muhammadiyah Surakarta Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan BontoBangun Kabupaten Kepulauan Selayar	Metode Kuantitatif	Tingkat kualitas dan kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar secara keseluruhan dapat dikatakan baik, berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. Indikator yang menjadi penilaian dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, dan tanggung jawab petugas pelayanan.	Tempat dan kota penelitian berbeda dengan penelitian ini, sampel sebanyak 96 orang, sedangkan penelitian ini sampel sebanyak 100 orang
2.	Usnul Hatimah (2020) Universitas Muhammadiyah Makassar Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Prima unggul global (<i>tours & travel</i>) di kota Makassar	Metode Kuantitatif	Kualitas pelayanan pada pt. prima unggul global (<i>tours & travel</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Komisarisi dari pelayanan pada pelanggan sudah baik, harus lebih mempertahankan dan menciptakan inovasi baru agar minat pelanggan jamaah bertambah.	Tempat dan kota penelitian berbeda dengan penelitian ini, pengujian dilakukan dengan aplikasi spss 26 sedangkan penelitian ini memakai aplikasi spss 25, penelitian memakai uji f sedangkan dengan penelitian ini tidak menggunakan uji f
3.	Linda Nur Susila (2010) STIE AUB Analisis pengaruh	Metode Kuantitatif dengan Teknik sampling dengan proporsional random sampling	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh	Tempat dan kota penelitian ini berbeda

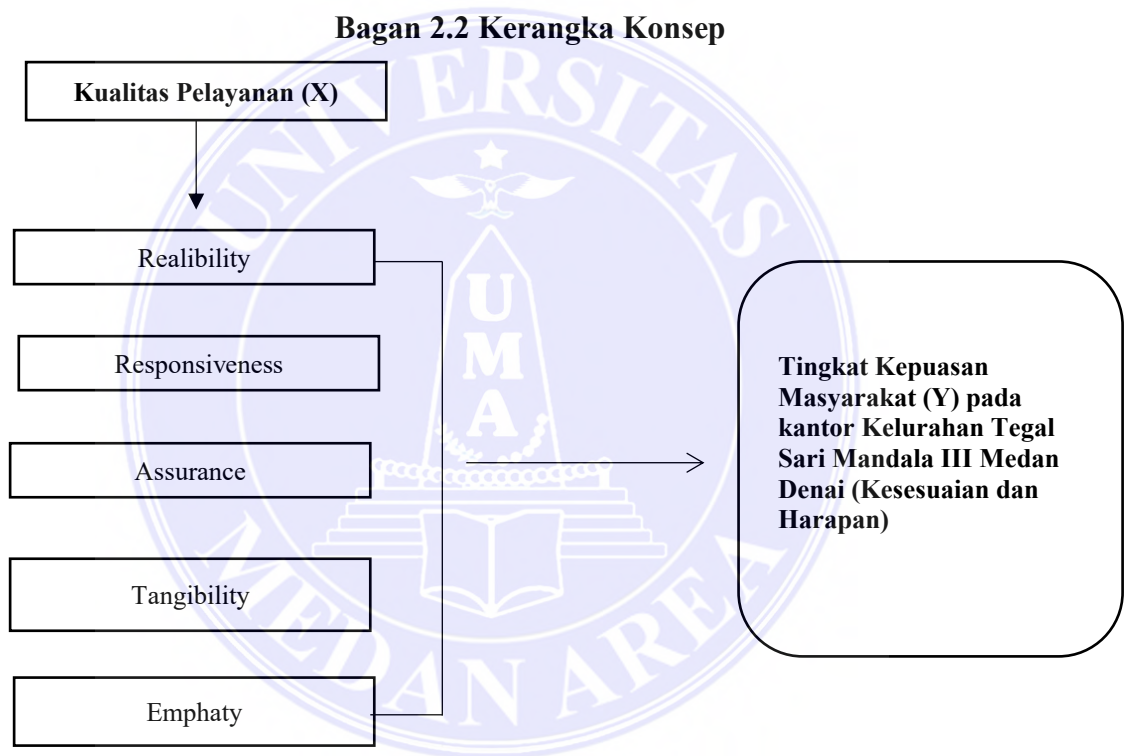
	<p>kualitas pelayanan kantor kelurahan terhadap kepuasan masyarakat kelurahan jagalan kecamatan jebres kota Surakarta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara • Observasi • Kuesioner 	<p>faktor daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas dan empati, oleh karena itu seluruh aparat kantor kelurahan Jagalan perlu meningkatkan semua faktor tersebut. Meningkatnya kepuasan masyarakat. Kepaka unit kerja diharapkan dapat memberikan arahan kepada bawahannya setiap saat dan mengirimkan karyawannya ke kursus dan keterampilan yang berkaitan dengan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kepuasan masyarakat.</p>	<p>dengan penelitian yang peneliti buat, dalam uji pada uji Analisis Servqual dan uji f di dalam penelitian yang peneliti buat tidak ada uji analisis servqual dan uji f, di dalam penelitian ada uji regresi berganda sedangkan di dalam penelitian yang di buat peneliti memakai uji regresi sederhana</p>
--	---	---	---	--

2.2 Kerangka Konsep

Untuk mengukur taraf kepuasan masyarakat, belum ada standar baku yang bisa dijadikan pedoman, selain itu sebab kepuasan itu sifatnya relative pula harapan serta interpretasi berbeda-beda pula . Tetapi secara pembuktian kepuasan pelanggan bisa dipahami dengan meneliti 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Realibility* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Tangibility* (bukti fisik), dan *Emphaty* (empati). Jika Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai mampu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme pelayanan, maka kepuasan dari pelanggan akan mudah diwujudkan dengan kata lain harapan dari pelanggan merasa puas dengan pelayanan di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai akan semakin mendekati kenyataan. Pelayanan jika dikatakan berkualitas apabila tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu untuk

memenuhi kebutuhan pelanggan. Lovelock dalam laksana (2008).

Pelanggan dari Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai bisa dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan konsumen setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang sudah diterimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan pelanggan tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima. Kerangka berpikir dalam penulisan ini dapat digambarkan yaitu :



2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan teori-teori yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai”.

BAB III

METEODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan *postpositivist* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis, dan pertanyaan spesifik, menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori), Menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik (Emzir, 2017). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah dan sistematis yang dilihat dari fenomena serta hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif untuk meluaskan serta menggubakan model matematika, teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam, prosedur dari pengukurannya adalah bagian yang penting di dalam penelitian kuantitatif. Ini merupakan gambaran atau jawaban atas hubungan yang mendasar bagi hubungan dari kuantitatif (Siyoto & Sodik, 2015).

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif biasanya dilakukan dengan jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan populasi ada. Perhitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan formula tertentu. Pemilihan rumus yang akan digunakan, maka dengan itu disesuaikan dengan jenis penelitian dan homogenitas populasi (Priyono, 2008). Dengan pendekatan kuantitatif penelitian ini akan berfokus pada pengaruh tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

3.2 Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Sept 2022	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2022	Feb 2023	Mar 2023	April 2023	Mei 2023	Jun 2023	Jul 2023
1.	Penyusunan Proposal											
2.	Seminar Proposal											
3.	Perbaikan Proposal											
4.	Pelaksanaan Penelitian											
5.	Seminar Hasil											
6.	Revisi Skripsi											
7.	Sidang											

	Meja Hijau													
--	------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.2.2 Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian pada kantor Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan denai yang beralamat di JL. Tuba IV No.25, Tegal Sari Mandala III, Kec. Medan Denai, Kota Medan. Alasan dari penulis memilih obyek tersebut adalah karna ingin mengetahui keberhasilan dari pelayanan publik yang sudah diberikan kantor kelurahan tersebut kepada masyarakat dan juga dengan pertimbangan bahwa penulis berdomisili di tempat yang sama sehingga memudahkan dalam perolehan data serta waktu, tenaga dan biaya dapat digunakan seefisien mungkin.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sitoyo & Sodik, 2015). Populasi dalam penelitian adalah masyarakat yang pernah melakukan/pengurusan di kantor Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai yang jumlah penduduknya 41,185 jiwa di 15 lingkungan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun sebagian kecil dari populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi. Jika populasi

besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, hal ini disebabkan karena ada keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative atau dapat mewakili (Sitoyo & Sodik, 2015). Kriteria sampel dalam penelitian ini ialah :

- a. Laki-laki atau perempuan yang sudah memiliki KTP minimal 17 Tahun.
- b. Masyarakat yang sudah pernah mengurus segala hal surat-surat yang penting seperti KTP, KK dll di kantor Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai.

Untuk memperoleh sampel yang *representative* dan mewakili populasi, maka jumlah sampel yang di ambil dan ditentukan dengan menggunakan metode sampel acak (random sampling) dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

E = Tingkat presentasi toleransi ketidaktelitian

Dalam penelitian ini akan digunakan nilai $e = 10\%$, artinya tingkat toleransi ketidaktelitian sebesar 10%. Dengan menerapkan rumus slovin maka diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{31,071}{1 + 31,071(0,1)^2}$$

$$n = \frac{31,071}{311,71}$$

$$n = 99,7$$

$$= 100 \text{ responden}$$

3.3.3 Accidental Sampling

Sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* atau sering disebut convenience sampling. Menurut Sugiyono (2009:221), accidental sampling adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Artinya, teknik ini memerlukan langkah yang strategis dan juga sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan juga sesuai dengan kenyataannya. Berikut teknik pengumpulan data yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

3.4.1 Observasi

Observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik

ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan terkait 5 dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat, keahlian dalam menggunakan alat, menanggapi pengguna jasa, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, memberikan pelayanan tepat waktu atau tidak, menanggapi keluhan pelanggan atau tidak, memiliki jaminan tepat waktu atas pelayanan atau tidak, memiliki jaminan kepastian biaya atau tidak, mengutamakan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan dan ramah atau tidak, membeda-bedakan atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

3.4.2 Kuesioner

Teknik pengumpulan berupa angket ini bentuk pengumpulan informasi untuk menganalisis dan mempelajari perilaku dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan peneliti. Adapun alat yang digunakan adalah daftar ceklis dalam bentuk kuesioner.

Menurut Siregar (2013) kuesioner tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden yang sudah dalam bentuk pilihan. Jadi kuesioner jenis ini responden tidak memberikan kesempatan untuk

mengeluarkan pendapat.

3.4.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah suatu Teknik pengumpulan data dengan menghimpun serta menganalisis dokumen yang mendukung penelitian contohnya seperti foto bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil dari kantor Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang bentuknya ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Berikut ini akan dijelaskan mengenai variabel-variabel yang digunakan penulis:

Tabel 3.2 Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan kantor dan kecanggihan peralatan 2. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan 3. Penampilan petugas/aparatur seperti mengenakan tanda pengenal, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab 4. Kemudahan dalam proses pelayanan serta kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan
	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan 2. Pelayanan yang sama untuk semua pelanggan serta sikap yang

		<p>simpatik</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kecermatan petugas/aparatur dalam proses pelayanan 4. Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan yang baik
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat 2. Cepat merespon pelanggan yang datang 3. Kemauan untuk membantu masyarakat pada saat melakukan pelayanan 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat 5. Semua keluhan pengguna layanan di respon oleh petugas 6. Kinerja sesuai dengan harapan masyarakat
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan jaminan yang tepat waktu dalam pelayanan 2. Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan 3. Memberikan jaminan legalitas/keabsahan dalam pelayanan 4. Memiliki citra positif di mata masyarakat 5. Petugas bersikap transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan
	<i>Emphaty</i> (Perhatian)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian. 2. Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat 3. Petugas bersikap ramah serta saling menghargai dan menghormati 4. Petugas memberikan pelayanan dengan tulus 5. Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik
Kepuasan pelanggan (Y)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan jasa penerangan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan 2. Mempunyai jaringan yang cukup luas dan terjangkau 3. Menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat 4. Memiliki citra yang positif dan baik

3.6 Pengukuran Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2005) menjelaskan bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert variabel penelitian dijabarkan menjadi indikator yang kemudian dijadikan sebagai acuan dalam menyusun instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari : sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

Tabel 3.3 bobot

Jawaban	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup setuju	3
tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Skala likert kemudian menskala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih.

Untuk mengetahui tingkatan pencapaian responden digunakan rumus sebagai berikut :

Tabel 3.4 TCR

No.	Presentase Pencapaian	kriteria
1.	85% - 100%	Sangat Baik
2.	66% - 84%	Baik
3.	51% - 65%	Cukup
4.	36% - 50%	Kurang Baik
5.	35% - 0 %	Tidak Baik

Sumber: Sugiyono (2012)

3.7 Teknik Analisis Data

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, maka penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dan analisis statistik. Analisis data ini adalah analisis yang menggunakan data-data yang dinyatakan dalam bentuk angka di mana data tersebut adalah variabel yang dianggap berpengaruh terhadap perilaku masyarakat dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai dalam kategori-kategori yang pada akhirnya akan menjadi total skor dari pengisian kuesioner oleh responden.

Proses analisis dimulai dengan memeriksa semua data yang diperoleh dari hasil survey, dan data yang terkumpul harus diolah dan dianalisis. Pengolahan data melibatkan beberapa langkah, antara lain :

Pemrosesan ini berarti bahwa semua data yang dikumpulkan diperiksa untuk kelengkapan dan kejelasan jawaban atas pertanyaan. Langkah-langkah pengolahan yang dilakukan adalah :

- a. Kelengkapan pengisian seluruh pertanyaan angket
- b. Teks tertulis harus dapat dibaca
- c. Arti kalimat harus jelas agar tidak menimbulkan salah tafsir
- d. Apakah jawaban responden sangat logis dan apakah ada kesamaan antara jawaban
- e. Jawaban harus berhubungan dengan pertanyaan

3.7.1 Analisis Regresi Sederhana

Analisis Regresi Sederhana Agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan, maka data tersebut diolah dan dianalisis terlebih dahulu

sehingga nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam perhitungan statistik ini penulis menggunakan program SPSS (*Statistic Program for Social Science*). Sugiyono (2013) model analisis regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Tingkat Kepuasan

a = Konstanta

x = Kualitas Pelayanan

b = Koefisien regresi

3.7.2 Uji Kualitas Data

Kuesioner survei dirancang untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari kantor kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai. Uji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa akurat kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

A. Uji Validitas

Validitas merupakan keadaan yang mendeskripsikan taraf instrument bersangkutan yang akan mengukur apa yang akan diukur dipenelitian, sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiyono (2006) bahwa valid berarti instrument tadi bisa dipakai buat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dipakai buat mengukur ketepatan dan kecermatan suatu instrument penelitian menjadi alat ukur dalam mendapatkan data yang sesuai dengan korelasi masing-masing pernyataan dengan skor total.

Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas yaitu *corrected item-total correlation* dengan menggunakan SPSS. *Corrected-item-total Correlation* digunakan untuk menguji apakah suatu item pertanyaan memiliki korelasi dengan skor total item dalam suatu variabel.

B. Uji Realibilitas

Menurut Ghozali dalam Sujarweni (2015), “Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.” Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach*. Instrumen dapat dikatakan handal atau fleksibel bila memiliki koefisien realibitas 0,5 atau lebih.

3.7.3 Uji Hipotesis

1. T pasrial

Menurut Sujarweni (2015) “Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y)”.

Metode pengujian terhadap hipotesis dilakukan secara parsial dan simultan. Pengujian secara parsial dilakukan dengan menggunakan uji t. Pengujian signifikansi dengan uji t digunakan untuk melihat variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Jika nilai probabilitas

signifikansi: $\alpha = 5\%$ (0,05) dari t-rasio dari regresi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Untuk menentukan nilai *df* (*degree of freedom*), maka digunakan rumus: Keterangan : $n =$ jumlah sampel $k =$ jumlah variabel.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya (Nawari,2010). Koefisien determinasi disimbolkan dengan dengan R square. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, dan sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai, yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut :

Masyarakat beranggapan bahwa kualitas pelayanan di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Baik dan cukup baik berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada masyarakat pada indikatornya yaitu : Bukti Fisik, Kenyamanan kantor, kedisiplinan petugas, penampilan petugas dan kemudahan dalam proses pelayanan. Kehandalan, Pelayanan sesuai yang dijanjikan, pelayanan satu untuk semua, kecermatan dalam pelayanan. Cepat Tanggap, Kesiapan petugas dalam melayani, cepat merespon, kemauan untuk membantu masyarakat, melakukan pelayanan dengan tepat, keluhan masyarakat direspon, kinerja sesuai yang diharapkan. Jaminan dan Perhatian, Jaminan yang tepat waktu, kepastian biaya, jaminan legalitas, memiliki citra positif, bersikap transparan dalam menjalankan administrasi. Perhatian, Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian, mengutamakan kepentingan masyarakat, bersikap ramah, memberikan pelayanan yang tulus. Pada tingkat kepuasan masyarakat hasil yang di peroleh ialah baik berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada masyarakat dengan 4 pertanyaan di dalam kuesioner tersebut. Pada hasil uji T di 5 indikator di hasilkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan tingkat kepuasan

masyarakat secara signifikan. Pada hasil uji Koefisien determinasi pada Kepuasan Masyarakat dari hasil *R-square* dimana nilai *R square* pada tabel diatas bernilai 0.877, atau senilai 87.7% besaran nilai presentase yang mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) sedangkan sisanya 12.3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya di sarankan untuk memperluas ruang lingkup dan sampel agar mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dan menambah variabel lain yang belum diteliti.
2. Bagi pihak Kelurahan Tegal Sari Mandala III, diharapkan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat merasa aman dan nyaman untuk melakukan proses pelayanan di kantor kelurahan.

Daftar Pustaka

Buku

- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. (2019). *KUALITAS PELAYANAN*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Emzir. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Depok: PT. Raja Grafindo.
- Hardani, S. S. (2020). *Buku Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Kotler. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Moenir, H. (2003). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT. Fajar Interpretama Mandiri.
- Siyoto, S. d. (2015). *Dasar Metodologi*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Winarsih, R. d. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Women. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

Jurnal

- Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. (2000). Jakarta: Stia Lan Press.
- Alma. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jakarta: Alfabeta.
- Ayudin. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta Barat.
- Dwiyanto, A. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan UGM.
- Purnama. (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global* (Edisi Pertama ed.). Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- Moenir, H. (2003). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT. Fajar Interpretama Mandiri.
- Siyoto, S. d. (2015). *Dasar Metodologi*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Winarsih, R. d. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Women. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Struktur, Proses* (Edisi Kelima ed.). Jakarta : Alih Bahasa Djarkasih, Erlangga.

Undang-Undang

- UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan
- Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 Jenis Pelayanan Dari Intansi Pemerintah

LAMPIRAN



Gambar 5.1 Lokasi Kantor Kelurahan



Gambar 5.4 Pembagian Kuesioner sekretaris lurah



Gambar 5.3 Pembagian Kuesioner



Gambar 5.5 Dokumentasi dengan



Gambar 5.6 Pembagian Kuesioner



Gambar 5.7 Pembagian Kuesioner



Gambar 5.8 Pembagian Kuesioner



Gambar 5.9 Pembagian Kuesioner



Gambar 5.10 Pembagian Kuesioner



Gambar 5.11 Pembagian Kuesioner

Lampiran Kuisisioner

Identitas Responden

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan berikut:

1. Usia :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan terakhir :
4. Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian Kuisisioner Persepsi dan Harapan

Pengisian kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan Bapak/Ibu Sebagai masyarakat Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai.

Berilah tanda centang pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut:

Jawaban	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup setuju	3
tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

PERTANYAAN

Variabel X1 Bukti Fisik (Tangible)

No.	Bukti Fisik	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Kenyamanan kantor					
2.	Kecanggihan peralatan kantor					
3.	Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan					
4.	Penampilan petugas/aparatur seperti mengenakan tanda pengenal atau jabatan					
5.	Kewenangan dan Tanggung Jawab					
4.	Kemudahan dalam proses pelayanan serta kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan					

Variabel X2 Kehandalan (*Realibility*)

No.	Kehandalan dari Petugas Aparatur	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan					
2.	Pelayanan yang sama untuk semua pelanggan serta sikap yang simpatik					
3.	Kecermatan petugas/aparatur dalam proses pelayanan					
4.	Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan yang baik					

Variabel X3 Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Cepat Tanggap dari Petugas Aparatur	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat					
2.	Cepat merespon pelanggan yang datang					
3.	Kemauan untuk membantu masyarakat pada saat melakukan pelayanan					
4.	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat					
5.	Semua keluhan pengguna layanan di respon oleh petugas					
6.	Kinerja sesuai dengan harapan masyarakat					

Variabel X4 Jaminan (*Assurance*)

No.	Jaminan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Memberikan jaminan yang tepat waktu dalam pelayanan					
2.	Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
3.	Memberikan jaminan legalitas/keabsahan dalam pelayanan					
4.	Memiliki citra positif di mata masyarakat					
5.	Petugas bersikap transparan dalam menjalankan administrasi					
6.	Teknis dalam Pelayanan yang diberikan					

Variabel X5 Perhatian (*Emphaty*)

No.	Perhatian dari Petugas Aparatur	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian.					
2.	Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat					
3.	Petugas bersikap ramah					
4.	Petugas saling menghargai					
5.	Petugas saling menghormati					
6.	Petugas memberikan pelayanan dengan tulus					
7.	Petugas mampu memberikan citra					
8.	Petugas memberikan kesan yang baik					

Variabel Y Kepuasan Pelanggan

No.	Kepuasan Pelanggan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Memberikan pelayanan jasa penerangan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan					
2.	Mempunyai jaringan yang cukup luas					
3.	Menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat					
4.	Memiliki citra yang positif					

TABULASI KUESIONER

No.	Bukti Fisik X1				Total X1	Kehandalan X2				Total X2	Cepat Tanggap X3						Total X3
	X1	X2	X3	X4		X1	X2	X3	X4		X1	X2	X3	X4	X5	X6	
1	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	3	21
2	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26
5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
6	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	3	3	4	3	4	21
7	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
8	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	5	4	5	5	27
9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	3	18
10	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	5	25
11	4	5	3	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26
12	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	3	3	4	4	3	20
13	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	4	3	3	3	3	19
14	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	3	3	3	3	3	18
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30
16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	5	25
17	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26
18	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24
19	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26
20	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	3	3	4	3	4	20
21	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	25
22	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	4	22
23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
24	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	3	3	22
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	4	4	3	3	22
27	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	23
28	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
29	3	3	4	4	14	2	3	3	3	11	4	3	3	3	3	3	19
30	4	5	3	5	17	5	4	4	4	17	4	3	4	4	4	5	24
31	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26
32	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26
33	4	5	5	1	15	2	3	2	4	11	4	1	3	3	3	4	18
34	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	17
35	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	3	21
36	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
37	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	4	25

38	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	3	3	3	21
40	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	3	5	4	4	4	3	23
41	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26
42	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	5	5	5	4	5	4	28
43	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26
44	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	3	4	4	4	3	3	21
45	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	3	3	3	3	19
46	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	5	29
47	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
50	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	4	27
51	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	5	4	4	26
52	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12
53	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	4	22
54	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15	4	5	4	4	4	4	25
55	4	5	4	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22
56	4	5	4	4	17	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	4	22
57	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	2	2	3	2	2	2	13
58	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	3	4	4	23
59	4	5	3	4	16	3	4	3	4	14	3	4	4	3	4	4	22
60	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	2	2	2	3	2	14
61	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	2	2	13
62	4	5	3	4	16	4	3	3	4	14	4	3	4	4	3	4	22
63	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	4	5	5	4	4	5	27
64	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	4	27
65	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	5	5	4	5	5	5	29
66	4	5	4	5	18	3	5	5	5	18	4	5	5	4	5	4	27
67	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	5	27
68	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	4	25
69	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	5	5	29
70	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	4	4	5	4	5	5	27
71	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	5	4	4	5	5	4	27
72	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	4	27
73	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	4	5	3	4	5	5	26
74	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	4	25
75	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24
76	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	19
77	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	3	3	4	22
78	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	3	18
79	3	2	2	3	10	3	3	3	4	13	4	4	3	3	2	2	18
80	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	2	16

81	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
82	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
83	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
84	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	5	4	4	5	4	26
85	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	5	5	4	5	4	5	28
86	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	4	4	4	4	5	5	26
87	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
88	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	4	27
89	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	4	5	4	4	5	5	27
90	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	23
91	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	3	4	4	3	4	3	21
92	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
98	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
99	4	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	4	23
100	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24

No.	Jaminan X4					Total X4	Perhatian X5					Total X5	Kepuasan Masyarakat					Total Y
	X1	X2	X3	X4	X5		X1	X2	X3	X4	X5		X1	X2	X3	X4		
1	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5
6	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3
8	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	4	4	5	5	5	5
9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	5
11	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	5
12	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	5	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	5
17	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	19	3	3	5	4	4	19	4	4	5	5	5	5

20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3
24	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4
26	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4
27	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3
29	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3
30	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5
31	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5
32	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5
33	4	3	3	5	4	19	4	3	2	3	3	15	5	5	2	3
34	2	3	4	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3
35	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4
36	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3
37	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	4	21	5	5	4	3
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4
40	5	3	4	4	5	21	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3
41	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5
42	5	4	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4
43	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5
44	2	2	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4
45	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4
46	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5
47	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
50	4	3	5	4	5	21	5	4	5	4	5	23	5	3	4	4
51	3	5	4	4	3	19	4	4	5	4	4	21	4	5	5	3
52	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2
53	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4
54	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4
55	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4
56	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4
57	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2
58	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4
59	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4
60	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2
61	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2
62	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4

63	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5
64	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4
65	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4
66	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	4	22	4	5	5	4
67	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4
68	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4
69	4	4	5	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5
70	4	5	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4
71	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4
72	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4
73	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4
74	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
75	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
76	3	2	3	3	3	14	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3
77	5	4	4	4	4	21	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
79	3	4	4	3	3	17	3	2	4	4	3	16	3	4	3	3
80	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3
81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5
84	4	5	4	5	5	23	5	3	5	5	5	23	4	5	5	5
85	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4
86	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3
87	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5
88	4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	4	22	5	4	5	5
89	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5
90	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4
92	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4

Hasil Penelitian Deskripsi

Bukti Fisik (Tangible) X1

Statistics

		BF1	BF2	BF3	BF4	TotalX1
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.88	4.16	4.00	3.97	16.00
Std. Error of Mean		0.066	0.083	0.070	0.083	0.247
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
Mode		4	4	4	4	16
Std. Deviation		0.656	0.825	0.696	0.834	2.470
Variance		0.430	0.681	0.485	0.696	6.101
Range		3	3	3	4	11
Minimum		2	2	2	1	9
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		388	416	400	397	1600

BF1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	CUKUP SETUJU	22	22.0	22.0	24.0
	SETUJU	62	62.0	62.0	86.0
	SANGAT SETUJU	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

]

BF3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	CUKUP SETUJU	21	21.0	21.0	22.0
	SETUJU	55	55.0	55.0	77.0
	SANGAT SETUJU	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

BF2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	CUKUP SETUJU	15	15.0	15.0	19.0
	SETUJU	42	42.0	42.0	61.0
	SANGAT SETUJU	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

BF4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	4.0
	CUKUP SETUJU	21	21.0	21.0	25.0
	SETUJU	48	48.0	48.0	73.0
	SANGAT SETUJU	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kehandalan (Realibility) X2**Statistics**

		K1	K2	K3	K4	TotalX2
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.93	3.86	3.86	3.94	15.59
Std. Error of Mean		0.091	0.074	0.071	0.069	0.267
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
Mode		4	4	4	4	16
Std. Deviation		0.913	0.739	0.711	0.694	2.667
Variance		0.833	0.546	0.505	0.481	7.113
Range		3	3	3	3	12
Minimum		2	2	2	2	8
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		393	386	386	394	1559

K1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	8.0
	CUKUP SETUJU	21	21.0	21.0	29.0
	SETUJU	41	41.0	41.0	70.0
	SANGAT SETUJU	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	CUKUP SETUJU	23	23.0	23.0	27.0
	SETUJU	56	56.0	56.0	83.0
	SANGAT SETUJU	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	CUKUP SETUJU	21	21.0	21.0	25.0
	SETUJU	60	60.0	60.0	85.0
	SANGAT SETUJU	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	CUKUP SETUJU	15	15.0	15.0	19.0
	SETUJU	64	64.0	64.0	83.0
	SANGAT SETUJU	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Cepat Tanggap (*Responsiveness*) X3

		Statistics						
		CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	TotalX3
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.87	4.03	3.91	3.83	3.84	3.95	23.43
Std. Error of Mean		0.068	0.086	0.071	0.070	0.081	0.089	0.402
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	24.00
Mode		4	4	4	4	4	4	24
Std. Deviation		0.677	0.858	0.712	0.697	0.813	0.892	4.018
Variance		0.458	0.736	0.507	0.486	0.661	0.795	16.147
Range		3	4	3	3	3	3	18
Minimum		2	1	2	2	2	2	12
Maximum		5	5	5	5	5	5	30
Sum		387	403	391	383	384	395	2343

		CT1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	CUKUP SETUJU	21	21.0	21.0	24.0
	SETUJU	62	62.0	62.0	86.0
	SANGAT SETUJU	14	14.0	14.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

		CT2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	4.0
	CUKUP SETUJU	20	20.0	20.0	24.0
	SETUJU	44	44.0	44.0	68.0
	SANGAT SETUJU	32	32.0	32.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

CT3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	CUKUP SETUJU	21	21.0	21.0	24.0
	SETUJU	58	58.0	58.0	82.0
	SANGAT SETUJU	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CT4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	CUKUP SETUJU	22	22.0	22.0	26.0
	SETUJU	61	61.0	61.0	87.0
	SANGAT SETUJU	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CT5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
	CUKUP SETUJU	27	27.0	27.0	32.0
	SETUJU	47	47.0	47.0	79.0
	SANGAT SETUJU	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Jaminan (Assurance) X4
Statistics**

		J1	J2	J3	J4	J5	TotalX4
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.80	3.86	3.79	3.97	3.86	19.28
Std. Error of Mean		0.078	0.074	0.073	0.072	0.068	0.309
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
Mode		4	4	4	4	4	19
Std. Deviation		0.778	0.739	0.729	0.717	0.682	3.088
Variance		0.606	0.546	0.531	0.514	0.465	9.537
Range		3	3	3	3	3	15
Minimum		2	2	2	2	2	10
Maximum		5	5	5	5	5	25
Sum		380	386	379	397	386	1928

J1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	6	6.0	6.0	6.0
	CUKUP SETUJU	24	24.0	24.0	30.0
	SETUJU	54	54.0	54.0	84.0
	SANGAT SETUJU	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

J2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	6	6.0	6.0	6.0
	CUKUP SETUJU	17	17.0	17.0	23.0
	SETUJU	62	62.0	62.0	85.0
	SANGAT SETUJU	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

J3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	CUKUP SETUJU	30	30.0	30.0	33.0
	SETUJU	52	52.0	52.0	85.0
	SANGAT SETUJU	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

J4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	CUKUP SETUJU	15	15.0	15.0	19.0
	SETUJU	61	61.0	61.0	80.0
	SANGAT SETUJU	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

J5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
	CUKUP SETUJU	16	16.0	16.0	21.0
	SETUJU	67	67.0	67.0	88.0
	SANGAT SETUJU	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Perhatian (Emphaty) X5
Statistics**

		P1	P2	P3	P4	P5	TotalX5
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.98	3.76	4.10	4.02	3.98	19.84
Std. Error of Mean		0.072	0.070	0.085	0.079	0.070	0.331
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
Mode		4	4	4	4	4	20
Std. Deviation		0.724	0.698	0.847	0.791	0.696	3.311
Variance		0.525	0.487	0.717	0.626	0.484	10.964
Range		3	3	3	3	3	15

Minimum	2	2	2	2	2	10
Maximum	5	5	5	5	5	25
Sum	398	376	410	402	398	1984

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	CUKUP SETUJU	18	18.0	18.0	21.0
	SETUJU	57	57.0	57.0	78.0
	SANGAT SETUJU	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
	CUKUP SETUJU	24	24.0	24.0	29.0
	SETUJU	61	61.0	61.0	90.0
	SANGAT SETUJU	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
	CUKUP SETUJU	16	16.0	16.0	21.0
	SETUJU	43	43.0	43.0	64.0
	SANGAT SETUJU	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	CUKUP SETUJU	18	18.0	18.0	22.0
	SETUJU	50	50.0	50.0	72.0
	SANGAT SETUJU	28	28.0	28.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
CUKUP SETUJU	13	13.0	13.0	17.0
SETUJU	64	64.0	64.0	81.0
SANGAT SETUJU	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Masyarakat Y

Statistics

		KM1	KM2	KM3	KM4	TotalY
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.88	3.89	4.03	3.98	15.78
Std. Error of Mean		0.066	0.065	0.082	0.075	0.246
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
Mode		4	4	4	4	16
Std. Deviation		0.656	0.650	0.822	0.752	2.464
Variance		0.430	0.422	0.676	0.565	6.072
Range		3	3	3	3	11
Minimum		2	2	2	2	9
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		388	389	403	398	1578

KM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
CUKUP SETUJU	19	19.0	19.0	22.0
SETUJU	65	65.0	65.0	87.0
SANGAT SETUJU	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KM2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	CUKUP SETUJU	21	21.0	21.0	23.0
	SETUJU	63	63.0	63.0	86.0
	SANGAT SETUJU	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KM3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	CUKUP SETUJU	20	20.0	20.0	24.0
	SETUJU	45	45.0	45.0	69.0
	SANGAT SETUJU	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KM4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	CUKUP SETUJU	17	17.0	17.0	21.0
	SETUJU	56	56.0	56.0	77.0
	SANGAT SETUJU	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Uji Validitas**X1****Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.670**	.487**	.640**	.842**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.670**	1	.492**	.638**	.867**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000

	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.487**	.492**	1	.417**	.717**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.640**	.638**	.417**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100
TotalX1	Pearson Correlation	.842**	.867**	.717**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		X2				
		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.644**	.638**	.663**	.863**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.644**	1	.712**	.732**	.878**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.638**	.712**	1	.720**	.870**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.663**	.732**	.720**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100
TotalX2	Pearson Correlation	.863**	.878**	.870**	.882**	1

Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X3

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.598**	.730**	.788**	.660**	.726**	.857**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.598**	1	.682**	.667**	.702**	.635**	.834**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.730**	.682**	1	.701**	.743**	.677**	.868**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.788**	.667**	.701**	1	.700**	.734**	.877**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.660**	.702**	.743**	.700**	1	.727**	.878**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.726**	.635**	.677**	.734**	.727**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TotalX3	Pearson Correlation	.857**	.834**	.868**	.877**	.878**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X4

		Correlations					TotalX 4
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
X4.1	Pearson Correlation	1	.583**	.602**	.713**	.746**	.864**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.583**	1	.564**	.659**	.582**	.801**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.602**	.564**	1	.664**	.631**	.816**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.713**	.659**	.664**	1	.735**	.889**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.746**	.582**	.631**	.735**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalX 4	Pearson Correlation	.864**	.801**	.816**	.889**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X5

		Correlations					TotalX 5
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	
X5.1	Pearson Correlation	1	.709**	.695**	.653**	.780**	.866**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

	N	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.709**	1	.673**	.704**	.718**	.857**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.695**	.673**	1	.796**	.740**	.896**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.653**	.704**	.796**	1	.735**	.888**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	.780**	.718**	.740**	.735**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalX5	Pearson Correlation	.866**	.857**	.896**	.888**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Y				
		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	.656**	.663**	.610**	.846**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.656**	1	.555**	.533**	.786**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.663**	.555**	1	.802**	.901**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000

	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.610**	.533**	.802**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100
TotalY	Pearson Correlation	.846**	.786**	.901**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas

X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.832	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.890	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.929	6

Excluded ^a	0	0.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

X4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

X5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.901	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.926	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.874	4



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7360078, 7364348 📠 (061) 7360012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Sellaubudi Nomor 70 / Jalan Sol Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanaron@uma.ac.id

Nomor : 1328/FIS.2/01.10/XII/2022
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

13 Desember 2022

Yth,
Bapak Lurah Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Putri Yuliana
N P M : 198520115
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Lurah Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai, dengan judul Skripsi "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-





**PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN DENAI
KELURAHAN TEGAL SARI MANDALA III**

Alamat Kantor : Jl. Tuba IV No. 25 Telp. 7349355 Medan – 20227

Nomor	: 1328 / 012 / 2023	Medan, 26 Januari 2023
Sifat	: -	Kepada Yth :
Lampiran	: -	Ibu Dekan Universitas Medan Area
Perihal	: <u>Balasan Surat Ijin Permohonan</u> <u>Pengambilan Data/Riset</u>	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di - Medan

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat dari Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Medan Area Nomor : 1328/FIS.2/01.10/XII/2022 berkenaan dengan Permohonan Pengambilan Data/Riset di wilayah Kelurahan Tegal Sari Mandala III Kecamatan Medan Denai, maka dengan ini kami memberikan ijin untuk melakukan Pengambilan Data/Riset di wilayah Kelurahan Tegal Sari Mandala III Kecamatan Medan Denai kepada :

Nama	: Putri Yuliana
NPM	: 198520115
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai

Demikianlah surat ini kami sampaikan. Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

LURAH TEGAL SARI MANDALA III
KECAMATAN MEDAN DENAI

MUHAMMAD RIZKI, S.Sos.
Penata Tk. I
NIP. 19750603 200701 1 024