



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN JAGAKARSA (STUDI
PEMBUATAN KTP-el)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)

Pelangi Cahya Adini

NPM. 83112351550128

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
2022**



NATIONAL UNIVERSITY

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT
THE JAGAKARSA SUB-DISTRICT OFFICE, SOUTH JAKARTA (STUDY OF
MAKING KTP-el***

THESIS

***Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)***

Pelangi Cahya Adini

NPM. 83112351550128

***DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
2022***



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Pelangi Cahya Adini
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550128
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa Jakarta Selatan (Studi Pembuatan KTP-el)
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, September 2022



Dosen Pembimbing

Dekan

Prof. Dr. Lijan P Sinambela, M.Pd., M.M



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Pelangi Cahya Adini

NPM : 183112351550128

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa Jakarta Selatan (Studi Pembuatan KTP-el)

Telah berhasil dipertahankan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang	Dr. Syaipudin, M.Si	
Penguji I	Dr. Rusman Ghazali, M.si	
Pembimbing/Penguji II	Prof. Dr. Lijan P Sinambela, M.Pd., M.M	

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal : 9 / 9 / 2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Pelangi Cahya Adini
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550128
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan
Jagakarsa Jakarta Selatan (Studi Pembuatan
KTP-el)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 29 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 09 September 2022

Ketua Sidang

Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji I

Dr. Rusman Ghazali, M.Si

Penguji II Prof. Dr. Lijan P Sinambela, M.Pd., M.M

Keterangan :

**1. Lamboran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP apabila Skripsinya telah disetujui dan dimatangkan UJIAN*

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Pelangi Cahya Adini

NPM 183112351550128

Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Tanggal Sidang : 29 Agustus 2022




JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN JAGAKARSA (STUDI PEMBUATAN KTP-el)

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE JAGAKARSA SUB-DISTRICT OFFICE, SOUTH JAKARTA (STUDY OF MAKING KTP-el)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 9 Sept, 2022	TGL:	TGL: 13 Sept 2022
		

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Pelangi Cahya Adini

NPM : 183112351550128

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Pembuatan KTP-el)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri, Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional

Demikian Pernyataan ini saya buat apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran

Jakarta, 08 Agustus 2022

Yang membuat Pernyataan


Pelangi Cahya Adini

ABSTRAK

Nama : Pelangi Cahya Adini

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Pembuatan KTP-el)

<p>Kata Kunci</p> <p>Pengaruh, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Pembuatan KTP-el)</p>	<p><i>Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. 2022. Jakarta.</i> Penelitian ini menggunakan metode survei yang mengumpulkan data secara langsung berupa penyebaran kuisioner, dengan sampel 50 responden, dan sampel untuk penelitian ini adalah masyarakat yang baru saja akan membuat KTP-el di Kantor Kelurahan Jagakarsa Jakarta Selatan.</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu non probability, kuota sampling berjumlah sebanyak 50 responden yang berdomisili di Kelurahan Jagkarsa, Jakarta Selatan. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dan menggunakan program SPSS 25.</p> <p>Berdasarkan analisis data yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial terhadap pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dapat dibuktikan dengan nilai thitung 6,415 dan ttabel sebesar 1,677. Berdasarkan data tersebut, nilai thitung > ttabel, maka dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 47,2%</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M</p>

ABSTRACT

Name : Pelangi Cahya Adini

Study Program : *Public Administration*

Tittle : *The Influence Of Servive Quality On Community Satisfaction At The Jagakarsa Sub-District Office, South Jakarta (Study Of making KTP-el)*

<p>Key Words</p> <p><i>The Influence, Quality of Service on Community Satisfaction at the Jagakarsa Village Office (Study of Making e-KTP)</i></p>	<p><i>Thesis. Undergraduate Program of Public Administration Study Program. Faculty of Social and Political Sciences, National University. 2022. Jakarta. This study uses a survey method that collects data directly in the form of a questionnaire, with a sample of 50 respondents, and the sample for this research is people who are just about to make an e-KTP at the Jagakarsa Village Office, South Jakarta. Based on the results of data processing, the multiple linear regression model of this study is this study uses descriptive quantitative research methods. The sampling technique used is non-probability, the sampling quota obtained is 50 respondents who live in Jagkarsa Village, South Jakarta. The data analysis technique used multiple linear regression and used the SPSS 25 program.</i></p> <p><i>Based on data analysis, it can be concluded that partially positive and significant influence between service quality and community satisfaction can be proven by the tcount value of 6.415 and ttable of 1.677. Based on these data, the value of tcount > ttable, it can be said that Ho is rejected and Ha is accepted. In addition, the results of this study also show that the influence of service quality on community satisfaction is 47.2%.</i></p>
<p><i>Lecturer</i></p>	<p style="text-align: center;">Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M</p>

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Jagakarsa (Studi Pembuatan KTP-el)”**. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik
7. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu serta memberikan saran dan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini
8. Yth. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis

9. Kepada seluruh staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
10. Saya mengucapkan terimakasih kepada Papah saya tercinta Hadi Sucipto yang telah mencurahkan kasih sayang serta memberikan dukungan moril maupun materil
11. Saya mengucapkan terimakasih kepada Bunda saya tercinta Harmini, M.Pd atas seluruh dukungan dan supportnya begitu besar yang tidak bisa saya jelaskan satu persatu namun sangat berpengaruh untuk kelancaran kuliah saya hingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan tepat waktu
12. Dibalik selesainya skripsi ini Saya juga mengucapkan terimakasih kepada Runan Wasiyo Jati seseorang yang selalu ada mendukung dan banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu
13. Saya mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah berusaha untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini hingga lulus

Serta seluruh pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, saya ingin mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya. Saya berharap Allah SWT akan membalas kebaikan kalian semua. Semoga Penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan

Jakarta, 4 Agustus 2022



Pelangi Cahya Adini

NPM. 183112351550128

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
BIODATA ALUMNI MAHASISWA	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
2.2 Kerangka Konsep	13

2.2.1 Kualitas Pelayanan	13
2.2.2 Kepuasan Masyarakat	16
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis Metode Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Definisi Operasional.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1 Sumber Data.....	25
3.4.2 Pengumpulan Data	25
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	27
3.5.1 Analisis Deskriptif	27
3.5.2 Uji Kualitas Instrumen	28
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.5.4 Uji Hipotesis	35
3.6 Waktu dan Tempat Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.2 Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan Data.....	42
4.2.1 Identitas Responden	42
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif	44
4.2.3 Analisis Per Variabel.....	45
4.2.4 Uji Kualitas Instrumen	72
4.2.5 Analisis Linier Berganda	74
4.2.6 Uji Asumsi Klasik.....	75
4.2.7 Analisis Koefisien Korelasi.....	81
4.2.8 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	82
4.2.9 Uji Hipotesis	83

BAB V PENUTUP	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	94



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1	Gambaran Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2	Kerangka Pemikiran	20
Tabel 3	Skala Linkert	26
Tabel 4	Intrepretasi Koefisien korelasi	34
Tabel 5	Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	43
Tabel 6	Profil Responden Menurut Usia.....	43
Tabel 7	<i>Descriptive Statistics</i>	45
Tabel 8	X.1	45
Tabel 9	X.2.....	46
Tabel 10	X.3.....	47
Tabel 11	X.4.....	48
Tabel 12	X.5.....	49
Tabel 13	X.6.....	50
Tabel 14	X.7.....	50
Tabel 15	X.8.....	51
Tabel 16	X.9.....	52
Tabel 17	X.10.....	53
Tabel 18	X.11.....	53
Tabel 19	X.12.....	54
Tabel 20	X.13.....	55
Tabel 21	X.14.....	55
Tabel 22	X.15.....	56
Tabel 23	X.16.....	57
Tabel 24	X.17.....	58
Tabel 25	X.18.....	58

Tabel 26 Indikator Kualitas Pelayanan (X).....	59
Tabel 27 Y.1.....	62
Tabel 28 Y.2.....	63
Tabel 29 Y.3.....	64
Tabel 30 Y.4.....	65
Tabel 31 Y.5.....	66
Tabel 32 Y.6.....	66
Tabel 33 Y.7.....	67
Tabel 34 Y.8.....	68
Tabel 35 Y.9.....	69
Tabel 36 Indikator Kepuasan Masyarakat (Y).....	70
Tabel 37 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	72
Tabel 38 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y).....	73
Tabel 39 Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 40 Analisis Linier Berganda.....	75
Tabel 41 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	76
Tabel 42 Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 43 Hasil Uji Autokorelasi.....	80
Tabel 44 Analisis Koefisien Korelasi.....	81
Tabel 45 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	83
Tabel 46 Uji t.....	84
Tabel 47 Uji f.....	85

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1	Grafik Normal P-P Plot Of Refression Standardized Residual.....	77
Gambar 2	Scatterplot Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat	79



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	KUESIONER PENELITIAN.....	95
2.	PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER.....	96
3.	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel X Kualitas Pelayanan	101
4.	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Y Kepuasan Masyarakat	104
5.	Uji Validitas X Kualitas Pelayanan.....	106
6.	Uji Validitas Y Kepuasan Masyarakat.....	110
7.	Uji Reliabilitas	111
8.	Uji Asumsi Klasik.....	113
9.	Uji Multikolinieritas.....	114
10.	Uji Heterokedastisitas	115
11.	Uji Autokorelasi	115
12.	Koefisien Korelasi.....	116
13.	Koefisien Korelasi.....	116
14.	Uji t	117
15.	Uji F	117
16.	Tabel Uji t	118
17.	Tabel Uji f	119
18.	Tabel Uji r	120
19.	Daftar Riwayat Hidup	122