



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KARTU
LANSIA JAKARTA (KLJ) TERHADAP KESEJAHTERAAN
PENERIMA BANTUAN DI KOTA JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

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

Winda Nurjanah
NPM. 223515516146

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
2026



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY OF THE KARTU
LANSIA JAKARTA (KLJ) PROGRAM ON THE WELFARE OF
BENEFICIARIES IN EAST JAKARTA***

SKRIPSI

*Submitted as one of the requirements for obtaining a
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

**Winda Nurjanah
NPM. 223515516146**

***DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE***

2026



PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Winda Nurjanah
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516146
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kartu Lansia
Jakarta (KLJ) Terhadap Kesejahteraan Penerima Bantuan
Di Kota Jakarta Timur
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Administrasi Publik

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M



Aberar Guridno, M.AP



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Winda Nurjanah
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516146
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kartu Lansia
Jakarta (KLJ) Terhadap Kesejahteraan Penerima Bantuan
Di Kota Jakarta Timur
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelara Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 12 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Absyiah Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama Mahasiswa : Winda Nurjanah
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516146
Program Studi : Administrasi Publik
Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kartu Lansia
Judul Skripsi : Jakarta (KLJ) Terhadap Kesejahteraan Penerima
Bantuan Di Kota Jakarta Timur

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Penguji 2 /
Ketua Sidang : Prof. Drs. Rusman Burhanudin
Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D.
Penguji 1 : Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si.
Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal: 12 Maret 2026



(Handwritten signatures and official stamps of the examiners and supervisor)



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Winda Nurjanah
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516146
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) Terhadap Kesejahteraan Penerima Bantuan Di Kota Jakarta Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi Lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian persyaratan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, Februari 2026
Yang membuat pernyataan,



Winda Nurjanah

ABSTRAK

Nama : Winda Nurjanah
NPM : 223515516146
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) Terhadap Kesejahteraan Penerima Bantuan Di Kota Jakarta Timur

Kata Kunci	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) terhadap kesejahteraan penerima bantuan. Program KLJ merupakan salah satu bentuk bantuan sosial Pemenuhan Kebutuhan Dasar (PKD) dari Pemerintah Provinsi Jakarta yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lanjut usia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penerima bantuan Program KLJ di Kota Jakarta Timur dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>Non-Probability</i> dengan jenis <i>Quota Sampling</i> . Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik analisis data dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS 25. Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, linearitas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi linear sederhana dan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program KLJ berpengaruh positif terhadap kesejahteraan penerima bantuan di Kota Jakarta Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesejahteraan sebesar 0,088 atau 8,8%, sedangkan sisanya 91,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu strategi penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan.
Kualitas Pelayanan, Kartu Lansia Jakarta (KLJ), Kesejahteraan, Penerima Bantuan, Bantuan Sosial	
Dosen Pembimbing	Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M

ABSTRACT

Name : Winda Nurjanah
NPM : 223515516146
Study Program : Public Administration
Title : *The Influence Of Service Quality Of The Kartu Lansia Jakarta (KLJ) Program On The Welfare Of Beneficiaries In East Jakarta*

<p>Keywords</p> <p><i>Service Quality, Kartu Lansia Jakarta (KLJ), Welfare, Beneficiaries, Social Assistance</i></p>	<p><i>This research aims to determine and analyze the effect of service quality in the Kartu Lansia Jakarta (KLJ) program on the welfare of beneficiaries. The KLJ program is a form of Pemenuhan Kebutuhan Dasar (PKD) social assistance provided by the Provincial Government of Jakarta, intended to improve the welfare of the elderly community. This research uses a quantitative method with an associative approach. The population in this research consists of beneficiaries of the KLJ program in East Jakarta, with a sample of 100 respondents. The sampling technique used was Non-Probability sampling, specifically Quota Sampling. Data were collected through questionnaires. The data analysis technique was conducted using IBM SPSS 25. The results of the instrument testing indicate that all research instruments are valid and reliable. The classical assumption tests show that the regression model meets the assumptions of normality, linearity, and no heteroscedasticity. The results of simple linear regression analysis and the t-test indicate that the service quality of the KLJ program has a positive effect on the welfare of beneficiaries in East Jakarta. The findings show that service quality influences welfare by 0.088 or 8.8%, while the remaining 91.2% is influenced by other variables not examined in this study. Improving service quality can be an important strategy in efforts to enhance welfare.</i></p>
<p>Lecture</p>	<p>Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M</p>

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Lansia Jakarta (KLJ) Terhadap Kesejahteraan Penerima Bantuan di Kota Jakarta Timur” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S1) pada Program Studi Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dari berbagai pihak, serta memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

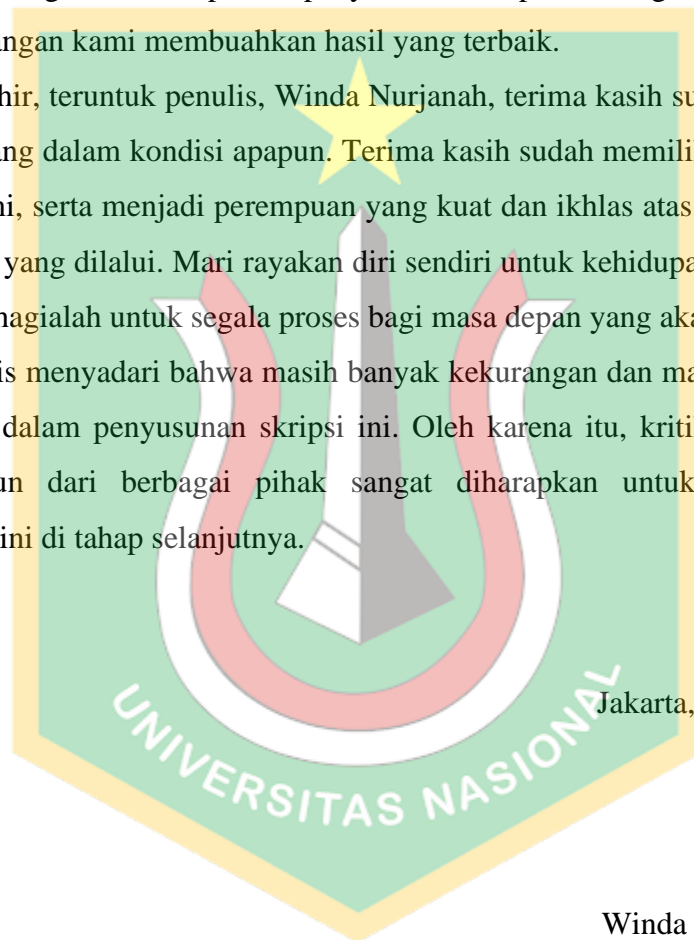
1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., M.Pd., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerjasama dan Sumber Daya Manusia.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan, sekaligus selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bantuan, arahan, serta motivasi yang diberikan selama masa perkuliahan.
5. Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan motivasi yang diberikan menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan setiap tahap penelitian, mulai dari penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda.
6. Bapak Aberar Guridno, M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional, atas dukungan, arahan, serta kesempatan yang diberikan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.A.P. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
8. Yth. seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, atas dedikasi dalam memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
9. Seluruh staff sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, yang selalu membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan administratif dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh staff Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial Jakarta dan seluruh responden, serta pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan penyusunan skripsi ini.
11. Yang istimewa dan tercinta kedua orang tua penulis yang sudah memberikan kasih sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya atas segala doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tiada batas, pengorbanan yang tidak terhitung, serta dukungan yang selalu diberikan sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini. Setiap langkah perjuangan dalam menyusun skripsi ini tidak lepas dari kekuatan doa dan semangat yang selalu mereka tanamkan kepada penulis. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk kecil dari rasa terima kasih atas segala cinta dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada mereka, serta membalas segala kebaikan dengan balasan yang berlipat ganda, aamiin.
12. Sahabat seperjuangan selama masa perkuliahan, yaitu Nina Zanita Gita, Rishafa Rosicky, Amanda Tasya Sifa Febriyanti dan Talitha Zafirah Maharani yang telah bersama-sama melewati berbagai proses akademik, mulai dari awal perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini. Kebersamaan dalam mengikuti perkuliahan, mengerjakan tugas, berkumpul, serta saling mendukung menjadi bagian penting dalam perjalanan yang penuh makna ini. Terima kasih atas semangat, motivasi, dan dukungan yang selalu diberikan. Terkhusus untuk Nina dan Rishafa sahabat seperjuangan kuantitatif yang selalu bersama-sama dalam setiap proses penyusunan skripsi dan memberikan

semangat serta dukungan satu sama lain untuk berjuang bersama penulis. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, serta kerja sama selama melewati berbagai tahapan hingga bisa terselesaikannya skripsi ini. Semoga kebersamaan ini menjadi awal dari langkah baru menuju kesuksesan di masa depan, serta tali silaturahmi yang telah terjalin tetap terjaga dengan baik.

13. Teman-teman seperbimbingan penulis, yaitu Shafa, Nanta, Rifa, Fidyah, Elisabeth, Novrida, Arinda, dan Wildan yang telah menjadi teman seperjuangan selama proses penyusunan skripsi. Semoga segala usaha dan perjuangan kami membuahkan hasil yang terbaik.
14. Terakhir, teruntuk penulis, Winda Nurjanah, terima kasih sudah berusaha dan berjuang dalam kondisi apapun. Terima kasih sudah memilih bertahan hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang dilalui. Mari rayakan diri sendiri untuk kehidupan selanjutnya dan berbahagialah untuk segala proses bagi masa depan yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan penelitian ini di tahap selanjutnya.



Jakarta, 12 Februari 2026

Winda Nurjanah
NPM: 223515516146

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Teori.....	14
2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2 Teori Kesejahteraan.....	16
2.2.3 Relevansi Teori terhadap Masalah yang Diteliti.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Berpikir.....	24
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26

3.3	Populasi dan Sampel	26
3.3.1	Populasi.....	26
3.3.2	Sampel.....	27
3.4	Operasional Variabel.....	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6	Instrumen Penelitian.....	32
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.9	Uji Asumsi Klasik	36
3.11	Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.12	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	39
3.13	Uji Hipotesis (Uji t).....	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.1	Gambaran Umum Program Kartu Lansia Jakarta (KLJ).....	41
4.1.2	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.2	Karakteristik Responden	46
4.2.1	Jenis Kelamin.....	47
4.2.2	Usia	48
4.2.3	Domisili.....	48
4.3	Operasional Variabel.....	50
4.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan	50
4.3.2	Variabel Kesejahteraan	55
4.4	Uji Instrumen Penelitian.....	58
4.4.1	Uji Validitas	59
4.4.2	Uji Reliabilitas	61
4.5	Uji Asumsi Klasik	62
4.5.1	Uji Normalitas.....	62
4.5.2	Uji Linearitas	63
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.6	Analisis Statistik Deskriptif	65
4.7	Uji Koefisien Korelasi.....	67
4.8	Koefisien Determinasi (R^2)	69

4.9 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	70
4.10 Uji Hipotesis (Uji t).....	71
4.11 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kesejahteraan	72
4.12 Kesesuaian Hasil dengan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	76
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Implikasi Penelitian.....	79
5.3 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Lansia di DKJ Tahun 2024	4
Tabel 1.2 Jumlah Penerima Program KLJ s.d Tahap 1 Tahun 2025	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	28
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kesejahteraan (Y).....	29
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	31
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	49
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesejahteraan	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kesejahteraan (Y).....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesejahteraan.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)	66
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Variabel Kesejahteraan (Y).....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi	68
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	70
Tabel 4.18 Hasil Uji t (Parsial).....	71
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk WNI di DKJ Semester 2 Tahun 2024	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Tampilan Fisik Kartu Lansia Jakarta (KLJ)	41
Gambar 4.2 Logo Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur	44
Gambar 4.3 Peta Wilayah Jakarta Timur.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	86
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Uji Coba 30 Responden.....	92
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban 100 Responden	94
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	100
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	106
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	108
Lampiran 7 Analisis Statistik Deskriptif	110
Lampiran 8 Uji Koefisien Korelasi	111
Lampiran 9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	112
Lampiran 10 Analisis Regresi Linear Sederhana	113
Lampiran 11 Uji Hipotesis (Uji t)	114
Lampiran 12 Surat Penugasan Pembimbing Skripsi	115
Lampiran 13 Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data.....	116
Lampiran 14 Surat Balasan dari Instansi Penelitian.....	117
Lampiran 15 Hasil Turnitin.....	118
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup.....	119

