

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KECAMATAN BENGKONG
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh
Paramita Rosadi Siregar
18101025**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KECAMATAN BENGKONG
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh
Paramita Rosadi Siregar
181010025**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Paramita Rosadi Siregar
NPM : 181010025
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program studi : Administrasi Negara
Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BENGKONG KOTA BATAM

Merupakan hasil yang sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 27 Januari 2023


Paramita Rosadi Siregar
181010025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KECAMATAN BENGKONG
KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
Memenuhi gelar sarjana

Oleh

Paramita Rosadi Siregar
181010025

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini

Batam, 27 Januari 2023



Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Bengkong-Kota Batam. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan sampel sebanyak 100 responden yang diberikan kuisisioner. Fokus penelitian ini pada kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Bengkong. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Teknik pengujian yang dilakukan antara lain uji instrumen angket terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis terdiri dari uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diukur dalam variabel bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, secara rata-rata penilaian responden cukup baik dimana secara rerata skor bukti langsung (3,523), keandalan (3,576), ketanggapan (3,563), jaminan (3,636), dan empati (3,676). Untuk kepuasan masyarakat yang mengacu pada indikator Indeks Kepuasan Masyarakat secara rata-rata kategori baik, dengan skor indikator sarana dan prasarana yang tertinggi. Hipotesis penelitian ini menyebutkan bahwa bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji-t atau secara parsial, hanya variabel keandalan dan ketanggapan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan variabel bukti langsung, jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sementara hasil uji f atau simultan menunjukkan Nilai F tabel dengan jumlah sebesar 3,09, sedangkan nilai F hitung adalah sebesar 52,019, karena nilai F hitung ($52,019 > \text{nilai F table } (3,09)$), artinya terdapat pengaruh Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,857 berarti 85,7%, sedangkan nilai R² sebesar 0,8735 berarti 73,5% variabel Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) mampu menjelaskan oleh Kepuasan Masyarakat (Y) dan sisanya ($100\% - 73,5\% = 26,5\%$) tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, Kecamatan Bengkong.

ABSTRACT

This study aims to explain the quality of service to community satisfaction in the Bengkong sub-district of Batam City. This research is a descriptive quantitative research, with a sample of 100 respondents who were given a questionnaire. The focus of this research is on the quality of PATEN services in Kecamatan Bengkong. The data collection techniques used are observation, questionnaires and documentation. The testing techniques carried out included questionnaire instrument tests consisting of validity and reliability tests, classical assumption tests consisting of multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, normality tests, simple linear regression analysis, hypothesis testing consisting of t tests and the coefficient of determination. The results showed that service quality was measured in terms of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The hypothesis of this study states that direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have an effect on community satisfaction. The results of the t-test or partially, only the reliability and responsiveness variables have an influence on community satisfaction, while the direct tangibles, assurance and empathy variables have no influence on community satisfaction. While the f or simultaneous test results show the F table value with a total of 3.09, while the calculated F value is 52.019, because the calculated F value (52.019) > F table value (3.09), meaning that there is an influence of Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Empathy (X5) of Community Satisfaction (Y). The results of the determination obtained an R value of 0.857 which means 85.7%, while an R² value of 0.8735 means 73.5% of the variables Direct Evidence (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Empathy (X5) was able to explain by Community Satisfaction (Y) and the rest (100% - 73.5% = 26.5%) were not included in this study.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, Kecamatan Bengkong.*

KATA PENGANTAR

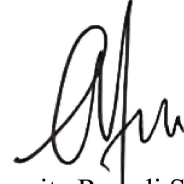
Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. yang sudah memberi rahmat, serta kasih karunia hingga peneliti mampu menuntaskan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bengkong Kota Batam”. Satu diantara persyaratan guna menuntaskan program sarjana (S1) Jurusan Administrasi Negara di Fakultas Universitas Putera Batam (UPB).

Penulis sadar masih jauh dari sempurna, sebabnya, kirtik serta saran hendak penulis terima dengan senang hati. Bersama segala keterbatasan, penulis sadar juga skripsi ini tak bisa ada tiada bantuan bimbingan serta dorongan dari beragam pihak. Maka bersama segala kerendahan hati, penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., sebagai Rektor UPB;
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S T., M.I.Kom, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, UPB sekaligus pembimbing akademik yang telah memberi dukungan serta motivasi guna menuntaskan skripsi ini secara baik;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si sebagai pembimbing skripsi yang meluangkan waktu, tenaga serta pikiran beserta memberi motivasi guna penulis supaya bisa menuntaskan skripsi ini secara baik;
5. Bapak serta ibu dosen Administrasi Negara UPB;
6. Bapak/ibu dosen penguji sebagai penguji skripsi yang sudah berkenan memberi saran serta kritik yang berguna untuk penulis;
7. Kantor Kecamatan Bengkong Kota Batam yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis;
8. Narasumber penulis lainnya dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
9. Kedua orang tuaku Bapak Horas Siregar dan Ibu Rusmiatur Pasaribu yang selalu mendoakan, memberi motivasi baik internal ataupun eksternal sampai penulis menuntaskan skripsi ini dengan baik; dan
10. Beserta semua pihak yang turut memberi semangat serta mendukung penulis guna melaksanakan studi ini, yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya, guna setiap doa, dukungan, bantuan, motivasi yang diberi semoga apa yang sudah rekan-rekan beri ke penulis dibalas Tuhan YME dengan berlimpah kebaikan serta rahmatnya.

Batam, 27 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paramita Rosadi Siregar', written in a cursive style.

Paramita Rosadi Siregar.



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS Error! Bookmark not defined.	
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kualitas	12
2.2 Pelayanan Publik	13
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	19
2.3 Kepuasan Masyarakat.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
2.5 Kerangka Pikiran	29
2.6 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Operasional Variabel	31
3.3 Populasi	32
3.4 Sampel	33
3.5 Sumber Data	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	34
3.7 Metode Analisis Data	36
3.7.1 Uji Kualitas Data	36
3.7.2 Uji Reliabilitas Data	38
3.8 Metode Asumsi Klasik	39
3.8.1 Uji Normalitas	39
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	39
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	39
3.9 Uji Pengaruh	40

3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.9.2 Hipotesis	40
3.9.3 Analisa Koefisien Determinasi (R ²).....	41
3.10 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Profil Responden	43
4.2 Analisis Deskriptif.....	45
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	53
4.3.1 Uji Validitas Variabel Bukti Langsung (X1).....	53
4.3.2 Uji Validitas Variabel Keandalan (X2)	54
4.3.3 Uji Validitas Variabel Ketanggapan (X3)	54
4.3.4 Uji Validitas Variabel Jaminan (X4).....	55
4.3.5 Uji Validitas Variabel Empati (X5).....	55
4.3.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	56
4.4 Uji Reliabilitas Variabel	56
4.5 Uji Normalitas	59
4.6 Uji Multikolinearitas.....	61
4.7 Uji Heterokedasitas.....	62
4.8 Uji Linear Berganda	63
4.9 Uji-t.....	65
4.10 Uji F.....	68
4.11 Uji R ²	69
4.12 Pembahasan	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas	59
Gambar 4. 2 Normal Probablity Plot.....	60

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Data Jumlah penduduk Kecamatan Bengkong	5
Tabel 1. 2 Jenis Pelayanan di Kecamatan Bengkong.....	5
Tabel 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bengkong 2022	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Interval Validitas.....	37
Tabel 3. 2 Indeks Koefisien Reliabilitas	38
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden pada Variabel Bukti Langsung	46
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden pada Variabel Keandalan.....	47
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden pada Variabel Ketanggapan.....	48
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden pada Variabel Jaminan	49
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden pada Variabel Empati	50
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Masyarakat	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Langsung	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan.....	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan.....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Empati	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Bukti Langsung	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Keandalan.....	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Ketanggapan.....	57
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Jaminan.....	58
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Empati	58
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat	58
Tabel 4. 22 Uji Kolomorov Smirnov	60
Tabel 4. 23 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 24 Uji Rank Spearman	62
Tabel 4. 25 Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4. 26 Uji t	66
Tabel 4. 27 Uji F	68
Tabel 4. 28 Uji R Square.....	69

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Koefisien <i>Pearson Moment</i>	37
Rumus 3. 2 <i>Cronbach's Alpha</i>	38
Rumus 3. 4 Analisis Regresi Linear Berganda	40
Rumus 3. 5 Nilai t	41
Rumus 3. 6 Analisis Koefisien Determinasi	41