

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
CAMAT BATU AJI**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Royanti Sihotang  
181010041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
CAMAT BATU AJI**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Royanti Sihotang  
181010041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Royanti Sihotang

NPM : 181010041

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT BATU AJI**

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana 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, 02 Agustus 2022



**Royanti Sihotang**

181010041

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
CAMAT BATU AJI**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Royanti Sihotang  
181010041**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
seperti seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 02 Agustus 2022**



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



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Batu Aji-Kota Batam. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan sampel sebanyak 100 responden yang diberikan kuisioner. Fokus penelitian ini pada kualitas pelayanan penanganan sampah di Kecamatan Batu Aji. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengujian yang dilakukan antara lain uji instrumen angket terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis terdiri dari uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara rata-rata kategori baik ditinjau dari segi indikator bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, terutama indikator bukti langsung. Untuk kepuasan masyarakat yang mengacu pada indikator Indeks Kepuasan Masyarakat secara rata-rata kategori baik, dengan indikator kepastian biaya yang terbaik. Hipotesis dalam penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji-t nilai variabel kualitas pelayanan sebesar 22,740 lebih besar dibandingkan nilai t-tabel = 1.984, maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,917 berarti 91,7%, sedangkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,841 berarti 84,1% variabel Kualitas Pelayanan (X) mampu menjelaskan oleh Kepuasan Masyarakat (Y) dan sisanya (100%-84,1%=15,9%) tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat

## **ABSTRACT**

*This study aims to explain the effect of service quality on community satisfaction in Batu Aji sub-district, Batam City. This research is a descriptive quantitative study, with a sample of 100 respondents who were given a questionnaire. The focus of this research is on the quality of waste handling services in Batu Aji District. The data collection techniques used were observation, questionnaires and documentation. 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 tests consisting of t tests and coefficients of determination. The results showed that the average quality of service was good in terms of indicators of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy, especially indicators of direct evidence. For community satisfaction, which refers to the Community Satisfaction Index indicator, the average category is good, with the best cost certainty indicator. The hypothesis in this study states that service quality has an effect on community satisfaction. The results of the t-test value of the service quality variable is 22.740 which is greater than the t-table value = 1.984, then the service quality variable has an effect on satisfaction. The result of determination obtained that the R value of 0.917 means 91.7%, while the R2 value of 0.841 means that 84.1% of the Service Quality variable (X) is able to explain by Community Satisfaction (Y) and the rest (100%-84.1% = 15, 9%) were not included in this study.*

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

## KATA PENGANTAR

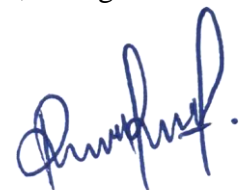
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.
4. Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi penulis pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
5. Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik penulis pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
6. Dosen Program Studi Administrasi Negara, serta seluruh Dosen dan staf Universitas Putera Batam.
7. Teman-teman Administrasi Negara Angkatan 2018 yang selalu membantu, berbagi informasi, memberi semangat, serta kompak dalam berbagai hal selama masa perkuliahan.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut membantu terselesainya skripsi ini.
9. Kepada teman saya Sahar Bin Bahar yang selalu memberi informasi ,selalu membantu dalam hal apapun
10. Orang tua serta keluarga saya yang selalu memberi dukungan motivasi ,selalu memberi arahan hingga saya bisa mencapai skripsi saya ini dengan baik

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 02 Agustus 2022



Royanti Sihotang





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3 Kepuasan Masyarakat .....	12
2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran .....	19
2.4 Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Sifat Penelitian.....	22
3.3 Lokasi Periode Penelitian .....	22
3.3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi .....	23
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel .....	23
3.5 Sumber Data .....	24
3.5.1 Sumber Data Primer .....	24
3.5.2 Sumber Data Sekunder .....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data .....	25

3.6.2	Alat Pengumpulan Data .....	25
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
3.7.1	Variabel Independen (X) .....	27
3.7.2	Variabel Dependen .....	28
3.8	Metode Analisis Data .....	29
3.8.1	Analisa Deskriptif .....	29
3.9	Uji Kualitas Data .....	30
3.9.1	Uji Reliabilitas Instrumen .....	30
3.9.2	Uji Validitas Data .....	31
3.9.3	Uji Asumsi Klasik .....	32
3.9.4	Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	33
3.9.5	Uji Regresi Linear Sederhana .....	34
3.10	Pengujian Hipotesis .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Profil Responden .....	37
4.2	Analisis Deskripsif.....	39
4.3	Uji Instrumen Penelitian .....	44
4.3.1	Uji Validitas .....	44
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	46
4.3.3	Uji Normalitas .....	47
4.3.4	Uji Multikoloniaritas .....	49
4.3.5	Uji Heterokedasitas.....	49
4.4	Analisis Regresi Sederhana .....	50
4.5	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	51
4.6	Uji Hipotesis .....	52
4.7	Pembahasan .....	53
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>55</b>
5.1	Simpulan .....	55
5.2	Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
Lampiran 1. Pendukung Penelirian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Batu Aji, Kota Batam..	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas .....	47
Gambar 4. 2 Normal Probablity Plot .....	48
Gambar 4. 3 Scatterplot.....	50

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	22
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	26
Tabel 3. 3 Rentang Skala.....	30
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel 4. 4 Kategori Jawaban .....	40
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Masyarakat .....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat .....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat .....	46
Tabel 4. 11 Uji Kolmogorov Smirnov .....	48
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Sederhana.....	51
Tabel 4. 14 Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	51
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis .....	52

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rentang Skala .....	29
Rumus 3. 2 Rumus Uji Reliabilitas .....	30
Rumus 3. 3 Rumus Uji Validitas .....	32
Rumus 3. 4 Rumus Koefisien Determinasi .....	34
Rumus 3. 5 Rumus Regresi Linear Sederhana .....	35
Rumus 3. 6 Rumus Konstanta .....	35
Rumus 3. 7 Rumus Keofisien Regresi .....	35
Rumus 3. 8 Rumus t-hitung .....	36



---

**Universitas Putera Batam**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemangku kepentingan dengan menyediakan administrasi publik yang efektif dan efisien sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat, Pemerintah harus memiliki nilai-nilai demokrasi utama untuk meningkatkan prospek dengan berkomitmen untuk meningkatkan inovasi dalam menciptakan administrasi publik yang efektif, kompak, didorong oleh layanan yang tegas. Agar mencapai pemerintahan yang lebih baik akan membutuhkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan jasa yang diberikan dengan mengandung unsur saling menghargai dan saling menghormati. Menurut Septiandika & Halima (2021:16) Menyatakan bahwa untuk meningkatkan bagaimana inovasi tersebut dapat berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka, Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu mampu untuk memberikan pelayanan dengan tepat (*accurately*) sesuai dengan permintaan konsumen dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali dengan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) juga disertai sikap yang baik sopan dan santun.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan pula sebagai jasa yang bersifat tidak berwujud namun dapat berdampak pada respon baik atau buruk bagi pihak yang dilayani. Menurut Glodia et al.,(2021:92) Kualitas pelayanan adalah mutu yang menunjukkan tingkat baik maupun buruknya suatu jenis pelayanan dari



pemerintah (*sector public*) kepada individu yang dapat memberikan *feedback* positif yaitu kepuasan masyarakat Finistiawan (2020;151) menambahkan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan masyarakat maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

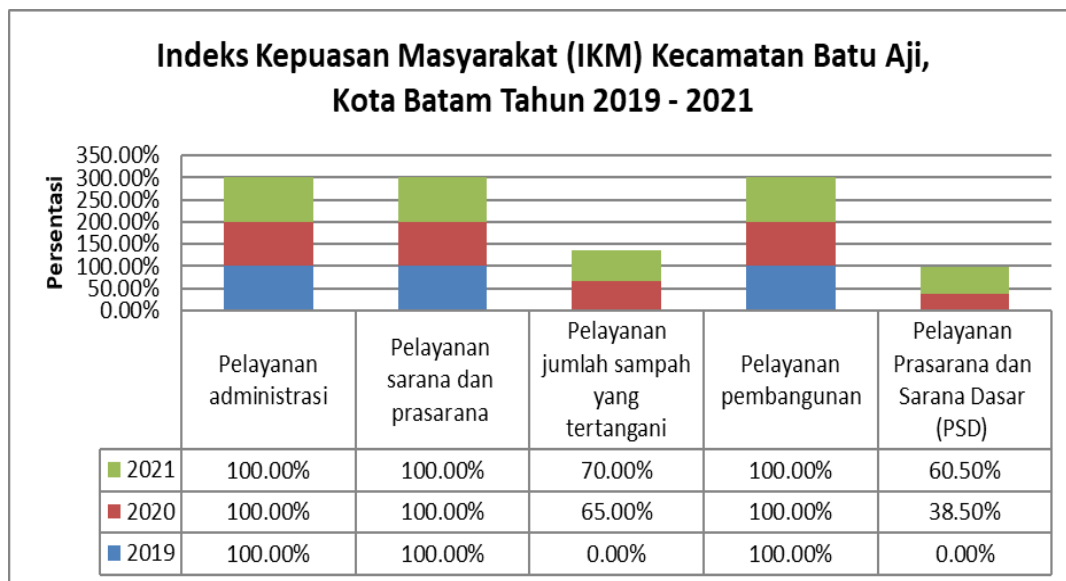
Kualitas pelayanan merupakan suatu harapan dari masyarakat tentang bagaimana mereka di layani dengan adil, cepat dan tepat waktu oleh pemangku publik selain dari kebutuhan untuk dihormati dan dihargai. Menurut Tamara et al (2018;3524) menjelaskan bahwa anggota masyarakat dalam perannya sebagai penerima pelayanan tentu mengharapkan pelayanan yang kompeten dan adil, serta memuaskan. Oleh karena itu, karena pelayanan adalah suatu tindakan atau manfaat yang diterima oleh pihak ketiga yang pada intinya tidak menghasilkan kepemilikan, maka satu-satunya hal yang dapat membuat pelayanan yang efektif dan merata yang memenuhi harapan publik adalah komitmen teguh pemerintah untuk secara psikologis-birokrasi yang terinformasi. Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan rasa bahagia akan pelayanan yang didapatkan, dalam hal ini masyarakat yang merasa puas akan memberikan respon positif bagi pemberi layanan atau sebagai timbal baliknya masyarakat akan selalu mengapresiasi apapun bentuk pelayanan dari pemerintah. Menurut Sari & Armianti,(2019;374) Kepuasan merupakan wujud dari perasaan seseorang yang merasa senang dan merupakan perbandingan antara kesenangan yang didapat melalui aktivitas dari suatu layanan jasa yang diterima.

Kepuasan masyarakat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan yang diterima, masyarakat yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan akan menanamkan rasa percaya pada aparaturnya setempat, sehingga dapat dikatakan bahwa Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Simarmata Pardamean et al,(2020;246) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan kepuasan masyarakat. Penelitian serupa dari Ana Mayasari,(2020;36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mempertimbangkan ketepatan waktu, ketepatan, keramahan staf, dan kenyamanan terbukti berdampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima dari pemberi layanan, jika layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang berlaku yakni mengandung unsur-unsur dan prinsip yang mementingkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan mengakibatkan timbulnya rasa kepuasan dalam diri masyarakat. Menurut Kepmen PAN no (25,20004:4) bahwa tingkat kepuasan masyarakat diperoleh melalui data survei kuantitatif tentang persepsi masyarakat tentang pengalaman memperoleh pelayanan publik dari infrastruktur pemerintah dengan membandingkan harapan masyarakat untuk layanan tersebut dengan kebutuhan aktual masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Berdasarkan Rencana Strategis Kecamatan Batu Aji Renstra Kecamatan Batu Aji Kota Batam (2021:44), pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2019 sampai tahun 2021 dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



**Gambar 1. 1** Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Batu Aji, Kota Batam

Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan administrasi tahun 2019 sebesar 100,00%, pelayanan sarana dan prasaran sebesar 100,00%, pelayanan jumlah sampah yang terlayani adalah sebesar 0,00%, Pelayanan pembangunan sebesar 100%, pelayanan prasarana dan sarana dasar sebesar 0,00%. Indeks kepuasan Masyarakat pada pelayanan administrasi tahun 2020 sebesar 100,00%, pelayanan sarana dan prasaran sebesar 100,00%, pelayanan jumlah sampah yang terlayani adalah sebesar 65,00%, Pelayanan pembangunan sebesar 100%, pelayanan prasarana dan sarana dasar sebesar 38,50%. Indeks kepuasan Masyarakat pada pelayanan administrasi tahun 2021 sebesar 100,00%, pelayanan sarana dan prasaran sebesar 100,00%, pelayanan jumlah sampah yang terlayani adalah sebesar 0,00%, Pelayanan pembangunan sebesar 100%, pelayanan prasarana dan sarana dasar sebesar 0,00%.

Berdasarkan data tersebut kelemahan kualitas pelayanan kecamatan Batu Aji -Kota Batam adalah terletak pada pelayanan jumlah sampah yang tertangani

dan pelayanan prasarana dan sarana dasar (PSD). Terlihat bahwa jumlah sampah yang tertangani pada tahun 2021 telah berproses hingga 70,00% dari 0,00% pada tahun 2019 dan 65,00% pada tahun 2020, namun belum mencapai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diharapkan yakni 100,00%. Demikian pula dengan Pelayanan Prasarana dan Sarana Dasar, bila di bandingkan dengan tahun 2019 sebesar 38,50% dan 60,50% pada tahun 2020, Pelayanan Prasarana dan Sarana Dasar tahun 2021 telah berproses hingga mencapai 60,60%, namun masih di bawah Indeks Kepuasan Masyarakat yang diharapkan yakni sebesar 100,00%, yang artinya bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pemerintah Kecamatan Batu Aji, Kota Batam belum maksimal.

Jadi fokus penelitian ini ada pada pelayanan jumlah sampah yang tertangani, karena belum signifikan, tingkat persennya dari tahun 2020 ke 2021 hanya naik 5% saja dibandingkan dengan pelayanan prasarana dan sarana dasar yang meningkat lebih dari 20%, jadi bisa dibilang tingkat persennya ketahun 2022 akan lebih meningkat lagi.

Pihak Kecamatan Batuaji-Kota Batam sejauh ini telah berupaya dengan optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait pelayanan jumlah sampah yang tertangani dan pelayanan prasarana dan sarana dasar (PSD) yakni dengan membuat program bank sampah kepada masyarakat dijalankan sejak tahun 2019 ini, ini diharapkan mengurangi muatan pembuangan sampah rumah tangga dan terlaksananya Pembangunan peningkatan (PSD) Lingkungan Pemukiman dengan melibatkan Peran serta (Pemberdayaan) Masyarakat namun hasilnya masih jauh dari harapan. Terbukti dari Permasalahan sampah di tepi jalan Pelabuhan

Sagulung seakan tak teratasi dikutip tanggal 22 april 2022 dari [www.batam.tribunnews.com](http://www.batam.tribunnews.com), pertanggal 28 februari 2022 warga masyarakat sekitar jalan Pelabuhan Sagaulung sudah berulang kali mengeluhkan terkait sampah yang berserahkan pada pemerintah setempat namun tak juga ditanggapi pemerintah sehingga warga membuang sampah ke pinggir jalan. Tumpukan sampah itu sampai meluber ke pertengahan jalan sehingga mengganggu pengendara yang melintas sesekali melihat sampah yang meluber hingga memakan jalan, selain itu tentu ini dapat menyebabkan penyakit dan merusak kelestarian lingkungan. Warga berharap pemerintah meletakkan bin kontainer sampah di lokasi tersebut. Karena lokasi itu kerap dijadikan warga untuk membuang sampah.

Kecamatan Batu Aji, Kota Batam terletak di Provinsi Riau, Kecamatan ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 135.798 jiwa. Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai kriteria yang diharapkan yakni 100%, maka perlu dilakukan penelitian lanjut. Berdasarkan hal tersebut diatas, peneliti tertarik mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Batu Aji”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi berdasarkan uraian latar belakang di atas, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan Batu Aji diidentifikasi masih belum maksimal dalam pelayanan jumlah sampah yang tertangani.
2. Kepuasan masyarakat berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan terkait pelayanan jumlah sampah yang tertangani dan masih di bawah kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diharapkan yakni 100%.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah agar pembahasan penelitian ini tidak melebar keluar dari batasan yang seharusnya, sebagai berikut:

1. Fokus pada penelitian ini hanya pada kualitas pelayanan jumlah sampah yang tidak tertangani di Batu Aji.
2. Objek pada penelitian ini yaitu seluruh masyarakat/warga yang bertempat tinggal di Kecamatan Batu Aji.
3. Data penelitian diambil dari jawaban responden dari kuisioner yang diberikan terkait kualitas pelayanan penanganan sampah dan kepuasan masyarakat.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, yaitu bagaimana pengaruh kepuasan pelayanan sampah terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batu Aji?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelayanan sampah terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batu Aji.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk pihak-pihak yang membutuhkan informasi akademik sebagai sumber referensi khususnya di program studi Administrasi Negara pada mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dan individu untuk memperoleh wawasan, informasi, dan pengetahuan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi peneliti berikutnya serta dapat juga menjadi perbandingan dengan pihak-pihak yang ingin mengambil bidang yang sama.



---

**Universitas Putera Batam**



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah Pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku meliputi pelayanan barang dan jasa publik dan pelayanan administrasi. Adapun pelayanan barang publik meliputi pengadaan dan penyaluran barang dan jasa yang disalurkan oleh pemerintah yang sebagian atau seluruh sumbernya berasal dari anggaran dan belanja negara dan atau anggaran dan belanja suatu daerah. Adapun pelayanan terhadap jasa publik yakni pelayanan yang menyediakan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh sumbernya berasal dari anggaran dan belanja negara dan atau anggaran dan belanja suatu daerah. Sedangkan pelayanan administrasi adalah tindakan administrasi pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur oleh dalam perundang-rundangan dalam rangka perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda (Katharina & Robert Na Endi Jaweng, 2020:17).

Kualitas Pelayanan adalah setiap tindakan pemerintah untuk memenuhi tanggung jawabnya terhadap kepentingan publik harus dilakukan secara transparan melalui kemitraan dengan sektor swasta dan masyarakat sipil, dan harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat luas, sumber daya yang tersedia bagi mereka, dan kemampuan masyarakat (Irfadat, 2021:13).

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan dapat melayani publik. Konsekuensinya adalah pengelolaan pelayanan publik menuju good governance, diperlukan peran organisasi publik. Alasannya adalah semakin kompleksnya permasalahan disektor publik, turunnya kemampuan atas kepercayaan organisasi publik dalam memecahkan masalah publik, tuntutan masyarakat dalam hal nilai pelayanan dan fakta bahwa swasta lebih baik dalam memberikan pelayanan Alfisyahrin, (2018:18). Kualitas Pelayanan adalah kemampuan maksimal dan terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan. Dengan kata lain, yang memenuhi standar dan kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat D. A. Rachman, (2021:12).

Kualitas Pelayanan adalah upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan diberikan atau dinikmati oleh pasien. Disamping meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pasien. Rumah sakit perlu memikirkan tentang fasilitas dan tarif Kurniawan & Anggraeni, (2020:1).

Kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada rakyat oleh struktur demokrasi multi-partai pemerintah untuk melaksanakan proyek-proyek rutin dan berorientasi pembangunan. Jelas bahwa semua kegiatan ini membutuhkan alat dan fasilitas yang sesuai untuk bekerja. Ini berarti bahwa sumber daya yang disebutkan harus membantu penyelesaian tugas yang tepat waktu dan efektif dengan hasil yang tinggi. Seiring kemajuan teknologi, saluran pemberian layanan didorong untuk menjadi lebih komprehensif, mutakhir, dan canggih untuk memenuhi ekspektasi yang meningkat dari populasi konsumen

yang mengharapkan layanan yang lebih cepat dan lebih akurat dari pemerintah mereka Nurdin, (2019:46).

Berdasarkan pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan jasa yang diberikan pemerintah kepada masyarakat mengikuti standar yang berlaku dan memiliki sifat-sifat dilayani secara sopan santun menjaga norma dan tata krama juga adil.

### **2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Terdapat lima faktor dominan kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

#### **1. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Layanan yang diberikan oleh perusahaan, seperti gedung atau kolam, serta peralatan dan peralatan yang dapat digunakan oleh karyawannya, seperti komputer dan perangkat teknologi lainnya, merupakan bukti nyata keberadaan dan legitimasi perusahaan.

#### **2. Keandalan (*Reliability*)**

Upaya perusahaan untuk memberikan tingkat layanan yang jujur, dapat diandalkan, dan sesuai dengan janji yang dibuat oleh perusahaan itu. Model penyampaian layanan berdasarkan kerja sama tim harus dapat memenuhi harapan pelanggan dalam hal ketepatan waktu, kinerja bebas kesalahan, dan komitmen terhadap standar etika.

#### **3. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan ringkas merupakan kebiasaan membantu yang dapat menjamin pelayanan yang efisien dan efektif

bagi pelanggan. Ketika pelanggan dibuat menunggu tanpa penjelasan yang jelas, persepsi negatif tentang layanan yang mereka terima dapat berakar dan tumbuh.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, empati, dan kepercayaan di pihak karyawan adalah apa yang memenangkan pelanggan ke perusahaan.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Kepedulian dan perhatian dalam bentuk pertimbangan yang tulus dan pribadi diberikan oleh bisnis kepada pelanggannya Irfadat, (2021:42).

### **2.1.3 Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah perasaan puas, perasaan senang dan kelegaan masyarakat dikarenakan mengkonsumsi suatu produk dan jasa telah mendapatkan pelayanan dengan baik. Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Nilai atas kepuasan adalah perasaan senang atas konsekuensi memperbandingkan nilai keluaran kinerja berupa ekpestasi/harapan masyarakat Suriadi & Halim, (2021:3)

Kepuasan Masyarakat adalah faktor yang dapat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat yang lebih jauh lagi Korlantas Polri, (2019:2)

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan yang dirasakan masyarakat masyarakat setelah dia mengalami suatu kinerja/hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang pada

seseorang setelah membandingkan dengan hasil yang didapatkan dengan yang diharapkan. Lebih lanjut lagi, Kepuasan masyarakat adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan Dailiati, (2018:98).

Kepuasan masyarakat adalah penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kepuasan ini dapat diciptakan dari kualitas pelayanan dan nilai Nuralam, (2017:58).

Kepuasan masyarakat adalah kepuasan yang timbul dari masyarakat setelah berurusan dengan birokrasi pemerintahan dan terlayani segala kebutuhan layanan publik, perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan cenderung memperlihatkan ramah, transparan, tepat waktu, biaya yang relatif murah dan tidak ada diskriminatif antara yang kaya, antara yang punya orang dalam dengan yang tidak punya Nurdin, (2019:2)

Berdasarkan pengertian diatas kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan senang yang ditimbulkan karena mendapat perlakuan yang baik atas terpenuhinya kebutuhan dan keinginan dari penyedia layanan. Pelakuan tersebut bersifat adil dan sesuai standar yang berlaku.

#### **2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dalam menilai kepuasan masyarakat dapat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah *output* dari objek penilaian kinerja. Suatu kebijakan publik yang sangat bagus berorientasi pada objek

penilaian kinerja. Suatu kebijakan publik yang sangat bagus dan berorientasi kedepan (futuristic). Adapun indikator dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, khususnya kesederhanaan alur pelayanan dan kemudahan pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat.
2. Kriteria Layanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk menyelenggarakan suatu layanan sesuai dengan jenis layanannya.
3. Petugas pelayanan dengan kejelasan (nama, jabatan, dan wewenang, serta tanggung jawab), dikenal dengan Clarity of Service Officer.).
4. Disiplin Petugas Pelayanan, atau disiplin petugas dalam memberikan pelayanan, yang berfokus pada pentingnya mematuhi seperangkat aturan yang berkaitan dengan jam kerja.
5. Kejelasan wewenang dan tugas petugas dalam pelaksanaan dan penyelesaian pelayanan menjadi tanggung jawab Petugas Pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, atau tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan Layanan, atau kemampuan unit penyedia layanan untuk menyelesaikan layanan yang diinginkan dalam waktu yang ditentukan.
8. Penyediaan layanan secara adil yaitu tanpa memandang kelas atau posisi masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilakunya dalam memberikan pembinaan kepada masyarakat umum dan aktif melaksanakan dengan hormat.
10. Kemampuan masyarakat untuk membayar iuran pelayanan yang telah ditetapkan oleh Unit Pelayanan.
11. Kepastian Biaya Layanan, yaitu keteraturan penagihan dengan biaya yang telah ditentukan.
12. Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dikenal dengan kepastian jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan mengacu pada infrastruktur dan kebersihan fasilitas layanan, yang memungkinkan mereka memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
14. Keamanan layanan adalah proses memastikan bahwa lingkungan penyedia layanan atau fasilitas yang digunakan aman, sehingga orang merasa aman mendapatkan layanan dan tidak takut dengan risiko yang menyertainya  
Suriadi & Hlalim, (2021:4)

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu sebagai bahan pedoman pengembangan penelitian ini disajikan sebagai berikut:

1. Menurut Tamara et al., (2018:3523) Dalam penelitiannya, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan, Dia mengakui

variabel respon, jaminan, empati, dan bukti secara terus menerus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap opini masyarakat umum. Dalam menjalankan fungsi pemerintahan di Kawangkoan Bawah, kualitas pelayanan harus mempertimbangkan ketergantungan, respon, jaminan, empati, dan bukti langsung, dan akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

2. Menurut Glodia et al., (2021:92) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar dan Kabupaten Biringkanaya sebagai subjek penelitian. Dalam penelitian ini, 100 responden dijadikan sampel, dan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat.
3. Menurut Aldila, (2018:54) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model Carter Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor dengan objek penelitian di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. Adapun Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden dan metode analisis regresi linier berganda mengemukakan hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Menurut Agrita & Wulandari, (2022:281) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Sertifikat Tanah dengan objek penelitian di Kabupaten Bungo Adapun Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden dan metode analisis regresi



linier sederhana mengemukakan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari pelayanan petugas terhadap kepuasan masyarakat terbukti.

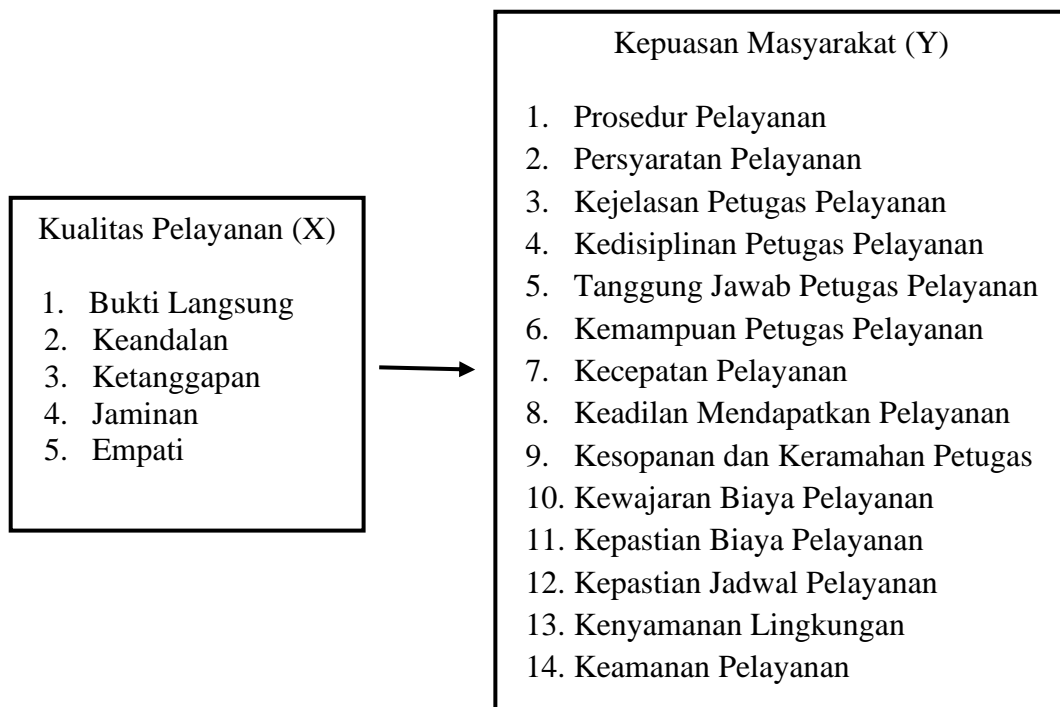
5. Menurut Ana Mayasari,(2020:37) dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan objek penelitian Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar dengan 65 sampel dan metode analisis regresi linier sederhana mengemukakan hasil bahwa Kualitas pelayanan yang memperhatikan ketepatan waktu, ketepatan, keramahan staf, dan kenyamanan bagi pelanggan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Desa Paulan Colomadu Kabupaten Karanganyar.
6. Menurut Simarmata Pardamean et al.,(2020:241) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun dengan 100 sampel dan metode analisis regresi linier berganda mengemukakan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan kepuasan di Kecamatan Dolok Batu Nanggar.
7. Menurut Wirapraja et al.,(2021:128) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun dan menggunakan 109 sampel dengan metode Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Go-Send dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepuasan pelanggan dan tingkat kualitas e-service.

8. Menurut Kurniawan & Anggraeni,(2020:1) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Uum Daerah Embung Fatimah Kota Batam dan menggunakan 100 sampel, dengan metode Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
9. Menurut Timbul Dompok,(2020:24-32) dalam penelitiannya berjudul Aspek pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat. Penelitian ini mengangkat isu tentang pentingnya pemberdayaan Kelurahan di meningkatkan pelayanan masyarakat. Pada kesempatan ini peneliti menggunakan desain kualitatif dengan metode studi kepustakaan menggunakan teori dan yang sudah ada jurnal sebagai bahan referensi. Pemberdayaan adalah memperkuat proses pembangunan, kemandirian, pemberdayaan diri, dan negosiasi posisi kelas bawah melawan kekuatan tertindas dari semua tingkat masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau jasa administrasi disediakan oleh penyedia layanan. publik. Meningkatkan pelayanan di kelurahan kelurahan perlu diberdayakan dengan mengacu pada aspek-aspek bentuk dari; kebebasan mobilitas, kemampuan untuk membeli

komoditas kecil, kemampuan membeli komoditas besar, terlibat dalam pengambilan keputusan rumah tangga, kebebasan relatif dari dominasi keluarga, kesadaran hukum dan politik, keterlibatan dalam kampanye dan protes, keamanan ekonomi dan kontribusi kepada keluarga.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen yakni variabel independen atau variabel bebas meliputi Kualitas Pelayanan, sedangkan variabel dependen atau variabel terikat meliputi Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini memiliki fokus yaitu mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Di samping itu, penelitian ini memiliki alur kerangka pikir sebagai berikut:



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

## **2.4 Hipotesis**

Dalam penelitian ini hanya memakai masing-masing satu variabel independen dan juga dependen, sehingga peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**H.1** : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Batu Aji, Kota Batam.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Sugiyono (2018:33) menjelaskan bahwa desain penelitian merupakan rangkuman dari beberapa prosedur yang diterapkan peneliti dalam memilah, mengumpulkan, serta menganalisis dengan komprehensif seluruh data agar memperoleh informasi agar mencapai tujuan yang telah ditentukan. Desain penelitian adalah cetak biru untuk penelitian yang akan datang. Rencana ini digunakan untuk menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian yang telah diajukan untuk pertimbangan lebih lanjut.

Dalam melakukan penelitian, desain penelitian menjadi aspek yang sangat penting. Desain penelitian dapat dikatakan sebagai cetak biru atau *blue print* dalam menerapkan prosedur penelitian, seperti memilih alat pengumpulan data, menetapkan prosedur pengambilan sampel, menyusun dan menganalisis hasil, dan menarik kesimpulan. Peneliti tidak akan mampu melaksanakan dengan akurat sebuah penelitian tanpa sebuah desain penelitian yang tepat karena kurangnya protokol penelitian yang terdefinisi dengan baik.

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif, informasi yang dikumpulkan dari penyebaran data angket (kuesioner). Objek penelitian ini adalah warga Kecamatan Batu Aji di kota Batam.

### 3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini yaitu karya pendahulu yang dikembangkan dengan melihat data yang telah dikumpulkan, seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya, tetapi objek penelitian dan ukuran sampel pada penelitian ini berbeda.

### 3.3 Lokasi Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di wilayah kecamatan Batu Aji Kota Batam.

Adapun jadwal penelitian yang disusun peneliti sebagai berikut:

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Tahun 2022																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Studi Pustaka	■	■	■	■																
2.	Perumusan Judul	■	■	■	■																
3.	Pengajuan Proposal Skripsi					■	■	■	■												
4.	Pengambilan Data					■	■	■	■												
5.	Pengolahan Data									■	■	■	■								
6.	Penyusunan Laporan Skripsi									■	■	■	■								
7.	Pengajuan Laporan Skripsi													■	■	■	■				
8.	Penyerahan Skripsi													■	■	■	■				
9.	Penyelesaian Skripsi													■	■	■	■				
10.	Sidang Hasil																	■	■	■	■

Sumber: Penulis, 2022

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Suatu wilayah generalisasi, atau populasi yang meliputi sejumlah objek atau sejumlah subjek dengan karakteristik serta jumlah yang telah ditentukan sebelumnya yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk kepentingan studi dan inferensi selanjutnya Sugiyono,(2018:117). Adapun populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu seluruh warga kecamatan Batu Aji, Kota Batam yaitu berjumlah 135.798 orang.

#### **3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel**

Sugiyono (2018:186) mengungkapkan bahwa sampel merupakan bagian dari ukuran dan ciri-ciri populasi terkait. Jika suatu populasi terlalu banyak sehingga peneliti tidak dapat mengetahui setiap aspek dari populasi tersebut (apakah karena kekurangan dana, personel, atau waktu) maka peneliti bisa memakai sampel. Adapun sampel tersebut diperoleh dari populasi yang lebih besar. Sampel yang diambil dari masyarakat umum harus valid secara statistik untuk mencapai tujuan ini.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini bersifat *Non-Probability Sampling* yakni *Accidental Sampling*. Sifat pengambilan sampel tersebut berdasarkan siapapun yang bisa diwawancarai oleh peneliti, maka orang tersebut layak untuk menjadi sampel dengan syarat sampel tersebut dinilai memenuhi kriteria sebagai sumber data.

Pengambilan sampel di dalam penelitian ini menerapkan teknik pengambilan sampel non-probabilistik (*Non Propability Sampling*) yakni



sampling kebetulan atau *Accidental Sampling* sehingga memungkinkan peneliti untuk memilih sampel berdasarkan siapa saja yang dapat peneliti wawancara, asalkan sampel tersebut dapat dianggap sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya. Penyebaran kuesioner warga Batu Aji pelayanan di Kantor Kecamatan Batu Aji.

Pada penelitian ini, digunakan rumus Slovin:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Keterangan:

- n = banya sampel minimum

- N = populasi

- e = error

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

$$n = 135.798 / (1 + 135.798^2)$$

$$n = 93,1$$

Untuk memudahkan perhitungan, peneliti membulatkan menjadi 100 responden.

### **3.5 Sumber Data**

Peneliti mengumpulkan data menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk sebuah penelitian (Sugiyono, 2018:137). Data penelitian ini berasal dari sumber primer dan sekunder.

#### **3.5.1 Sumber Data Primer**

Sugiyono, (2018:137) menjelaskan bahwa data primer merupakan sumber

data yang menyediakan informasi kepada pengumpul data tanpa adanya pihak ketiga. Data primer dalam penelitian dikumpulkan dari menyebarkan kuesioner ke warga Kecamatan Batu Aji, Kota Batam.

### **3.5.2 Sumber Data Sekunder**

Sugiyono (2018:138) menjelaskan bahwa data sekunder merupakan sumber data tidak langsung, termasuk yang diperoleh melalui perantara seperti orang lain atau bahan tertulis daripada melalui kontak langsung dengan pengumpul data. Data sekunder penelitian ini adalah data rasio kinerja pelayanan Kecamatan Batu Aji, Kota Batam.

## **3.6 Metode Pengumpulan Data**

### **3.6.1 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data mengacu pada metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Metode mendemonstrasikan suatu prosedur agar pelaksanaannya dapat diamati dengan menggunakan, pengamatan, angket, dokumentasi, tes, dan sejenisnya. Sedangkan, instrumen pengumpulan data adalah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan informasi. instrumen pengumpulan data adalah alat yang dipakai dalam proses pengumpulan informasi.

### **3.6.2 Alat Pengumpulan Data**

Penelitian ini dalam mengumpulkan data menggunakan alat yang antara lain menyebarkan kuesioner dan melakukan peninjauan langsung dengan responden untuk mengumpulkan data primer. Beberapa metode untuk mengumpulkan data primer diuraikan di bawah ini:

## 1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan informasi dengan melakukan kunjungan ke perusahaan tempat penelitian akan dilakukan. Informasi atau data yang dikumpulkan berasal langsung dari sumber resmi perusahaan. Analisis data langsung dimaksudkan untuk mengisi informasi yang hilang dan membandingkan pengetahuan yang diperoleh sebelumnya dengan keakuratan data yang ada Sugiyono,(2018:229). Pada penelitian ini penulis melakukan observasi pada saat warga berada di kantor kecamatan Batu Aji, Kota Batam.

## 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data di mana responden diberikan lembar terpisah untuk menuliskan jawaban mereka atas pertanyaan atau pernyataan Sugiyono,(2018:142). Adapun yang diterapkan oleh peneliti dalam mencari data di dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan angket untuk warga Masyarakat Kecamatan Batu Aji, Kota Batam yang diambil sebagai sampel. Di dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menerapkan skala likert dalam proses mengumpulkan data. Berikut ini adalah contoh pembobotan respon untuk skala likert:

**Tabel 3. 2** Skala Likert

No.	Skala Likert	Kategori	Bobot
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Sumber :** Peneliti (2021)

### **3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

#### **3.7.1 Variabel Independen (X)**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Variabel independan. Variabel independen menurut Sugiyono,(2018:37) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi yang lain, atau yang berperan dalam mengapa variabel dependen berubah atau bahkan menjadi ada.

##### **1. Variabel Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah adalah tanggung jawab pemerintah untuk memastikan bahwa masyarakat yang dilayaninya memiliki akses ke barang dan jasa yang dibutuhkan, dan pemerintah memenuhi tugas ini dengan bekerja sama dengan sektor swasta dan masyarakat sipil untuk memenuhi kebutuhan ini secara efisien dan adil, menyesuaikan tindakannya dengan demografi yang dilayaninya, sumber daya yang tersedia, dan sifat serta tingkat keinginan dan kebutuhan populasi Irfadat, (2021:13).

Terdapat lima faktor dominan kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

##### **1. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Layanan yang diberikan oleh perusahaan, seperti gedung atau kolam, serta peralatan dan peralatan yang dapat digunakan oleh karyawannya, seperti komputer dan perangkat teknologi lainnya, merupakan bukti nyata keberadaan dan legitimasi perusahaan.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Upaya perusahaan untuk memberikan tingkat layanan yang jujur, dapat diandalkan, dan sesuai dengan janji yang dibuat oleh perusahaan itu. Model penyampaian layanan berdasarkan kerja sama tim harus dapat memenuhi harapan pelanggan dalam hal ketepatan waktu, kinerja bebas kesalahan, dan komitmen terhadap standar etika.

## 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan ringkas merupakan kebiasaan membantu yang dapat menjamin pelayanan yang efisien dan efektif bagi pelanggan. Ketika pelanggan dibuat menunggu tanpa penjelasan yang jelas, persepsi negatif tentang layanan yang mereka terima dapat berakar dan tumbuh.

## 4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, empati, dan kepercayaan di pihak karyawan adalah apa yang memenangkan pelanggan ke perusahaan.

## 5. Empati (*Empathy*)

Kepedulian dan perhatian dalam bentuk pertimbangan yang tulus dan pribadi diberikan oleh bisnis kepada pelanggannya Irfadat, (2021:42)

### **3.7.2 Variabel Dependen**

Menurut Sugiyono (2018:39) variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh, atau merupakan hasil dari adanya variabel bebas.

#### **1. Variabel Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah perasaan puas, perasaan senang dan kelegaan masyarakat dikarenakan mengkonsumsi suatu produk dan jasa telah mendapatkan

pelayanan dengan baik. Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Nilai atas kepuasan adalah perasaan senang atas konsekuensi memperbandingkan nilai keluaran kinerja berupa ekpestasi/harapan masyarakat Suriadi & Halim,(2021:3) Dalam menilai kepuasan masyarakat, dapat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah output dari objek penilaian kinerja.

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Analisa Deskriptif

Sugiyono (2017: 29) mengemukakan bahwa statistik deskriptif merupakan statistik yang dipakai dalam proses analisis temuan penelitian, namun bukan untuk menarik kesimpulan menyeluruh dengan menggambarkan dan menggambarkan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa berusaha untuk menggeneralisasi temuan mereka.

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

**Rumus 3. 1** Rentang Skala

Keterangan :

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Menurut rumus rentang skala yang disebutkan di atas, dimungkinkan untuk

menggunakan hingga 100 sampel dan hingga 5 jawaban alternatif untuk setiap item. Ditemukan hasil RS (Rentang Skala) sebanyak 80. Dari hasil rumusan rentang skala tes tersebut di atas, hasil yang diperoleh ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Hasil rentang skala tertinggi :  $100 \times 5 = 500$

Hasil rentang skala terendah :  $100 \times 1 = 100$

**Tabel 3. 3** Rentang Skala

No.	Pernyataan	Skor Positif
1	421 - 500	Sangat Tidak Setuju
2	341 - 420	Tidak Setuju
3	261 - 340	Kurang Setuju
4	181 - 260	Setuju
5	100 - 180	Sangat Setuju

**Sumber :** Peneliti 2022

### 3.9 Uji Kualitas Data

#### 3.9.1 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji realibilitas dunia nyata berguna untuk menemukan indikator variabilitas. Keandalan survei dapat dihitung dengan menggunakan statistik Alpha Cronbach. Dengan menggunakan SPSS dapat memeriksa hasil reliabilitas data dengan melihat koefisien *Cronbach Alpha*.

Rumus untuk menghitungnya adalah :

$$r = \left[ \frac{1}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \alpha b^2}{\sum \alpha t^2} \right]$$

**Rumus 3. 2** Rumus Uji Reliabilitas

Keterangan:

$t$  = Koefisien reliabilitas instrument (cronbach alpha)

$k$  = jumlah butir

$\sum \alpha b^2$  = jumlah varian butir

$\alpha t^2$  = varian total

Reliabel ini artinya adalah dapat dipercaya jadi dapat diandalkan, butir kuesioner dapat dikatakan reliabel (layak) jika cronbach alpha > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel cronbach alpha jika < 0,60 pada pengolahan data dengan program software komputer yaitu SPSS.

### 3.9.2 Uji Validitas Data

Uji validitas menguji ketelitian atau kecermatan suatu alat ukur. Kegunaan item tertentu sering dievaluasi dengan menguji koefisien korelasinya pada skala signifikansi relatif terhadap skor total semua item yang disertakan. Menurut Sugiyono, (2018:267) uji validitas merupakan jarak antara keakuratan data yang dilaporkan dengan keakuratan data yang dikumpulkan dari objek penelitian. Oleh karena itu, informasi yang dapat dipercaya adalah informasi yang benar-benar terjadi selama proses penelitian.

Bila menggunakan item yang memiliki koefisien korelasi yang signifikan pada tingkat 0,05 atau kurang, item tersebut masih valid selama memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor keseluruhan. Nilai Uji akan diselesaikan menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka valid.



2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka tidak valid.

Rumus yang digunakan untuk uji validitas menggunakan

Korelasi *Product Moment*, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

**Rumus 3. 3** Rumus Uji Validitas

Keterangan :

$R_{xy}$  = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item x = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Y = Banyaknya responden

N = Koefisien korelasi Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r_{xy}$  ( $r_{hitung}$ ) dengan nilai  $r_{hitung}$  untuk tingkat signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) = n-2, yaitu :

### 3.9.3 Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang ideal akan mempunyai penyebaran data yang normal atau sangat mendekati normal serta tidak akan bergantung pada asumsi regresi apapun. Uji asumsi regresif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Salah satu opsi yang dapat dipilih dalam menguji normalitas data yaitu menerapkan uji *Kolmogorov Smirno*.

## 2. Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan bahwa data residual yang diperoleh mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output nilai Kolmogorov-Smirnov signifikan pada  $0,675 > 0,05$ . Dengan demikian, data residual terdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

## 3. Kurva Normal P-P Plot

Saat menggunakan kurva normal p-p plot untuk uji normalitas, kriteria kuncinya adalah ketika distribusi gamma dengan data titik-titik berada di dekat diagonal dan penyebaran dengan titik-titik data berada di sepanjang diagonal

## 4. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji statistik heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dengan cara melihat grafik scatter plot.

## 5. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Cara mendeteksi terhadap adanya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $VIF > 10$  dan  $tolerance > 1$ , maka terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai  $VIF < 10$  dan  $tolerance < 1$ , maka tidak terjadi multikolinieritas.

### **3.9.4 Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi**

Uji korelasi ini digunakan untuk menentukan seberapa kuat dua atau lebih variabel independen (X) terkait dengan variabel dependen tunggal (Y) ketika peneliti tidak melakukan kontrol pada variabel independen Arikunto,(2020:68). Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk

mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

**Rumus 3. 4** Rumus Koefisien Determinasi

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

### 3.9.5 Uji Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa besar nilai-nilai variabel dependen akan bergeser (variabel terikat). Menurut Sugiyono,(2018:213) Uji regresi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel, bagaimana nilai variabel terikat berubah seiring dengan naik atau turunnya nilai variabel bebas, dan sebagainya (dimanipulasi). Analisis regresi dalam bentuk yang paling sederhana adalah hubungan antara suatu yang bebas (X) dan satu pihak yang bergantung (Y). analisis ini dapat digunakan untuk menentukan apakah hubungan antara variabel independen dan dependen positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai variabel dependen ketika nilai variabel independen meningkat atau menurun. Biasanya, data skala interval atau rasio yang digunakan.

Pada penelitian ini menggunakan, Uji regresi linier Sederhana.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

**Rumus 3. 5** Rumus Regresi Linear Sederhana

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel Independen a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Dan untuk mencari nilai a dan b menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum y \cdot \sum x^2 - \sum x \cdot \sum xy}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

**Rumus 3. 6** Rumus Konstanta

$$b = \frac{n \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

**Rumus 3. 7** Rumus Keofisien Regresi

### 3.10 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini selanjutnya dibuktikan melalui statistik Uji t (Student t-test) dengan  $\alpha = 0,05$  (di sini digunakan uji 2 pihak sehingga  $\alpha/2$  atau  $0,025$ ) dengan derajat kebebasan (degree of freedom):  $n - k = 100 - 2 = 98$ ). Untuk mengetahui nilai thitung pada uji t, maka menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

**Rumus 3. 8** Rumus t-hitung

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

t = t hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan ttabel

Adapun kriteria dan aturan pengujian ini dengan membandingkan thitung dengan ttabel sehingga dapat diketahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Untuk mengetahui H0 diterima atau ditolak dapat dilihat dari:

- 1) Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ , maka H0 ditolak Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.
- 2) Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.



---

**Universitas Putera Batam**