

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCIPTAKAN  
KEPUASAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA SIDAKATON  
KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN BREBES**



**TUGAS AKHIR**

OLEH:

**RIZKI MEGA AGUSTIN**

**NIM 18030184**

**PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI  
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA SIDAKATON KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN BREBES**

Oleh mahasiswa :

Nama : Rizki Mega Agustin

NIM : 18030184

Telah diperiksa dan di koreksi dengan baik dan cermat. Karena itu pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut untuk menempuh ujian tugas akhir.

Tegal, 27 Juli 2021

Pembimbing I



Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak, CA, ACPA  
NIPY. 03.014.142

Pembimbing II,



Fitri Amaliyah, S.E, M. Ak  
NIPY. 011.011.092

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCIPTAKAN  
KEPUASAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA SIDAKATON  
KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN BREBES.**

Oleh :

Nama : Rizki Mega Agustin

NIM : 18030184

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program  
Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Tegal, 27 Juli 2021

1. Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak, CA, ACPA  
Ketua Sidang
2. Andri Widiyanto, SE, M.Si  
Penguji I
3. Dewi Kartika, SE, M.Ak, CAAT  
Penguji II

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak, CA, ACPA  
NIPY. 03.013.142



### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA SIDAKATON KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN BREBES", beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 27 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Rizki Mega Agustin

NIM 18030184

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Rizki Mega Agustin

NIM : 18030184

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA SIDA KATON KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN BREBES.

Dengan Hak Bebas Royalti non eksklusif ini Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Tegal, 27 Juli 2021

Yang membuat pernyataan.



Rizki Mega Agustin

NIM 18030184

## HALAMAN MOTTO

*Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan indonesia tak mungkin bertahan.*

*(Najwa Shihab)*

*Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sebelum mereka mengubah diri mereka sendiri.*

*(QS.Al-Ra'd,11)*

*It's not always easy, but that's life. Be strong because there are better days ahead*

*(Mark Lee)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Sujud syukur kepada-Mu ya Allah, atas Cinta dan Kasih Sayang-Mu, atas Nikmat dan Karunia-Mu sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang di persembahkan kepada :

- Ibu yang telah membesarkanku dengan kasih sayang dan selalu membimbing hingga ananda dapat menyelesaikan kuliah. Do'a untuk keselamatan dunia dan akhirat selalu ku panjatkan untuk ibu
- Untuk Nenek dan seluruh keluarga besarku yang terus memberikan do'a dan nasehat
- Untuk saudara perempuanku dan kakak ipar yang selalu memberi dukungan untukku dan selalu menghiburku
- Ibu Fitri Amaliyah, SE, M.Ak, selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan membekaliku dengan ilmu dan pengetahuan dengan penuh kesabaran
- Sahabatku Nadia Nisa, Hana Kristina, Ayunda Putri, Jessica Sri Wulandari, Umi Hasna, Yuli Amalia, Monica Agussoekarno, yang sering berbagi waktu bersama dan membantuku memberikan ide-ide dalam penyelesaian tugas akhir ini
- Untuk Mba Veti teman satu kos yang selalu membantu dan memberikan masukan kepadaku dalam menyusun tugas akhir
- Rekan seperjuanganku di Prodi DIII Akuntansi, terima kasih telah memberikan berjuta pengalaman dan membukakan penglihatanku menjadi lebih luas
- Temen-temen Kelas 6F DIII Akuntansi, semoga kesuksesan dan kejayaan akan tetap dapat kita pertahankan
- Segenap Civitas Akademika Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal, semoga semakin maju dan berjaya
- Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya berkat kasih dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes”**.

Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama. Dalam kesempatan ini tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

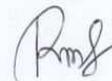
Penulis menyadari atas keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan penulis nikmat kesehatan dan nikmat waktu luang sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir ini dengan lancar.
2. Bapak Nizar Suhendra, S.E., M.P.P, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
3. Ibu Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak, CA, selaku Ka.Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Fitri Amaliyah, S.E, M. Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Sudrajat, selaku Kepala Desa Sidakaton yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
6. Seluruh karyawan Balai Desa Sidakaton yang telah memberikan bantuan selama melaksanakan penelitian.

7. Semua dosen DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Keluarga penulis yang selalu memberi semangat, nasihat dan mendoakan selama masa studi di DIII Akuntansi ini.
9. Teman teman kelas 6F, yang telah memberikan support baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu selesainya Tugas Akhir ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan disana-sini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca serta pemerhati masalah akuntansi pada umumnya.

Tegal, 27 Juli 2021



Rizki Mega Agustin  
NIM 18030184

## ABSTRAK

Rizki Mega Agustin. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes*. Program Studi Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Yeni Priatna Sari, S.E., M.Si., Ak., CA; Pembimbing II: Fitri Amaliyah, S.E, M. Ak.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak sesuai harapan pengguna pelayanan maka pelayanan tidak berkualitas. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, studi pustaka. Teknik analisis data adalah kuantitatif dengan Analisis Deskriptif, Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan masing-masing variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik. Kesimpulan bahwa semua variabel berpengaruh secara simultan dan parsial dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelayanan Publik.

## **ABSTRACT**

**Agustin, Rizki Mega.** 2021. *The Effect of Service Quality in Creating Public Satisfaction at the Village Hall Office Sidakaton Tanjung District, Brebes Regency.* Study Program: Accounting Associate Degree. Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Yeni Priatna Sari, SE., Msi., Ak., CA., ACPA; Co-Advisor: Fitri Amaliyah, SE., M. Ak.

*Service quality is a condition in which a dynamic relationship is created between users and service providers. If the service provided is in accordance with what is expected by service users, it can be said that the service is a quality service. Conversely, if the quality of service does not match the expectations of service users, then the service is not of good quality. The purpose of this study was to determine the effect of service quality in creating public satisfaction at the Sidakaton Village Hall Office, Tanjung District, Brebes Regency. Data collection techniques used are questionnaires, observation, literature study. The data analysis technique was quantitative with Descriptive Analysis, Instrument Test, Classical Assumption Test and Multiple Linear Regression. The results of this study indicated that each variable of service quality partially has an effect on creating public satisfaction. Service quality variables consist of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The conclusion is that all variables have a simultaneous and partial effect in creating public satisfaction at the Sidakaton Village Hall Office, Tanjung District, Brebes Regency.*

**Key Words :** *Service Quality, Satisfaction, Public Service*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Kerangka Berpikir .....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Pengertian Desa.....	14
2.2 Kepuasan Publik.....	15

2.2.1	Pengertian Kepuasan Publik.....	15
2.2.2	Indikator Kepuasan Publik .....	16
2.3	Kualitas Pelayanan .....	17
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.3	Kendala dalam pelayanan.....	18
2.4	Penelitian Terdahulu .....	19
2.5	Hipotesis Penelitian.....	23
2.5.1	Pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik ( <i>tangible</i> ) dalam menciptakan kepuasan publik.....	24
2.5.2	Pengaruh kualitas pelayanan daya tanggap ( <i>responsivenss</i> ) dalam menciptakan kepuasan publik.....	25
2.5.3	Pengaruh kualitas pelayanan kehandalan ( <i>reliability</i> ) dalam menciptakan kepuasan publik.....	26
2.5.4	Pengaruh kualitas pelayanan jaminan ( <i>assurance</i> ) dalam menciptakan kepuasan publik.....	26
2.5.5	Pengaruh kualitas pelayanan empati ( <i>empathy</i> ) dalam menciptakan kepuasan publik.....	27
2.5.6	Pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dalam menciptakan kepuasan publik.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Lokasi Penelitian .....	29
3.2	Waktu Penelitian .....	29
3.3	Jenis Data .....	29
3.4	Sumber Data .....	30
3.5	Populasi dan Sampel .....	31
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.8	Metode Analisis Data .....	35

3.8.1 Statistik Deskriptif.....	35
3.8.2 Uji Instrumen.....	35
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.8.5 Koefisien Determinasi (Adj R2).....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	42
4.2 Hasil Penelitian .....	43
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	43
4.2.2 Hasil Uji Instrumen .....	47
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas .....	47
4.2.2.2 Hasil Uji Realibilitas.....	49
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	51
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	55
4.3 Pembahasan .....	61
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Dalam Menciptakan Kepuasan Publik.....	61
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Daya Tanggap ( <i>Responsivenss</i> ) Dalam Menciptakan Kepuasan Publik.....	62
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kehandalan ( <i>Realiability</i> ) Dalam Menciptakan Kepuasan Publik.....	63
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Dalam Menciptakan Kepuasan Publik.....	64
4.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Empati ( <i>Empathy</i> ) Dalam Menciptakan Kepuasan Publik.....	64
4.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dalam menciptakan Kepuasan Publik.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	68

5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif .....	44
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4. 3 Umur Responden.....	45
Tabel 4. 4 Pendidikan Responden.....	46
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Autokorelasi .....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Persamaan Regresi.....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (t) .....	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (F).....	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir.....	10
-----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	75
Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden .....	79
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden .....	81
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	88
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	90
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	94
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	96
Lampiran 8 Contoh Surat Yang Di buat Di Balai Desa.....	98
Lampiran 9 Buku Bimbingan.....	100

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang professional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler 2005)<sup>[1]</sup>. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Menurut Dutton dkk, ukuran kepuasan masyarakat mencakup tentang kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan yang lainnya. Apabila kualitas pelayanan yang semakin baik, akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat, Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus

diperhatikan oleh perusahaan atau instansi agar tercapai kepuasan masyarakat yang bagus.

Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban selaku masyarakat. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Menurut Undang-Undang Nomor 25.

Pada dasarnya pelayanan publik ialah tanggung jawab pemerintah daerah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata dilihat dari kinerja birokrasi pemerintah. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negeri/instansi pemerintah dalam melakukan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan, baik jasa, manusia. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna pelayanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas (Tjiptono 2016)<sup>[2]</sup>. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau pelayanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Secara teoritis pemerintah daerah dapat meningkatkan pelayanan publik, ini karena seluruh kreativitas telah diberikan kepada daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Namun dalam perjalanan roda pemerintahan banyak menghadapi kendala seperti misalnya anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah dalam rangka pelayanan publik sangat terbatas. Selama ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti cara kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak ada transparansi, terbatasnya fasilitas, serta kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan publik.

Desa bukanlah bawahan Kecamatan, karena Kecamatan merupakan bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota, dan desa bukan merupakan bagian dari perangkat daerah. Berbeda dengan kelurahan, desa memiliki

hak untuk mengatur wilayahnya lebih luas. Namun dalam perkembangannya, sebuah desa dapat ditingkatkan statusnya menjadi kelurahan. Desa memiliki pemerintahan sendiri, terdiri atas Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Kepala Desa merupakan pimpinan penyelenggaraan Pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa adalah lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintah desa. Badan Permusyawaratan Desa (BPD) berfungsi menetapkan Peraturan Desa bersama Kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat (Utami 2007)<sup>[3]</sup>.

Kantor Balai Desa Sidakaton yang beralamat di Jalan Kenanga Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Brebes adalah tempat dimana kepala desa, aparat desa serta masyarakat melakukan administrasi kependudukan. Balai Desa Sidakaton melayani beberapa urusan administrasi kependudukan antara lain, pembuatan surat pengantar untuk kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), pembuatan surat keterangan lahir, Perubahan data kartu keluarga, Pengurusan surat kematian dan sebagainya.

Besarnya peran kantor Balai Desa dalam memberikan pelayanan seputar administrasi kependudukan, masih ditemukan beberapa permasalahan khususnya di Kantor Balai Desa Sidakaton hingga saat ini masih sering mendapat keluhan dari masyarakat. Terdapat beberapa keluhan masyarakat seperti pelayanan yang berbelit-belit, terbatasnya

fasilitas, serta kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan publik. Permasalahan tersebut merupakan indikator bahwa masih ada ketidakpuasan publik di Desa Sidakaton terhadap kualitas pelayanan kantor dan aparatur desa. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang professional, hal ini merupakan syarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang telah dijelaskan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes?
2. Apakah kualitas pelayanan kehandalan (*reliabilty*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung?

3. Apakah kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung?
4. Apakah kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung?
5. Apakah kualitas pelayanan empati (*empathy*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung?
6. Apakah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh bukti fisik (*tangible*) dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh kehandalan (*reliability*) dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

3. Untuk mengetahui adakah pengaruh jaminan (*assurance*) dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
4. Untuk mengetahui adakah pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
5. Untuk mengetahui adakah pengaruh empati (*empathy*) dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
6. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti
  - a. Dapat mengaplikasikan pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton sehingga dapat menambah ilmu yang lebih baik.
  - b. Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan dan pemahaman bagi penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik pada Kantor Balai Desa Sidakaton.

## 2. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik, apabila penulis lain akan mengambil tema penelitian yang sama.

## 3. Bagi Kantor Balai Desa Sidakaton

- a. Dengan adanya penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik diharapkan tugas akhir ini dapat membantu aparat balai desa untuk mengambil kebijakan pada Kantor Balai Desa Sidakaton dimasa yang akan datang dan membantu mengatasi permasalahan yang ada.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan kepuasan publik yang lebih baik.

### **1.5 Batasan Masalah**

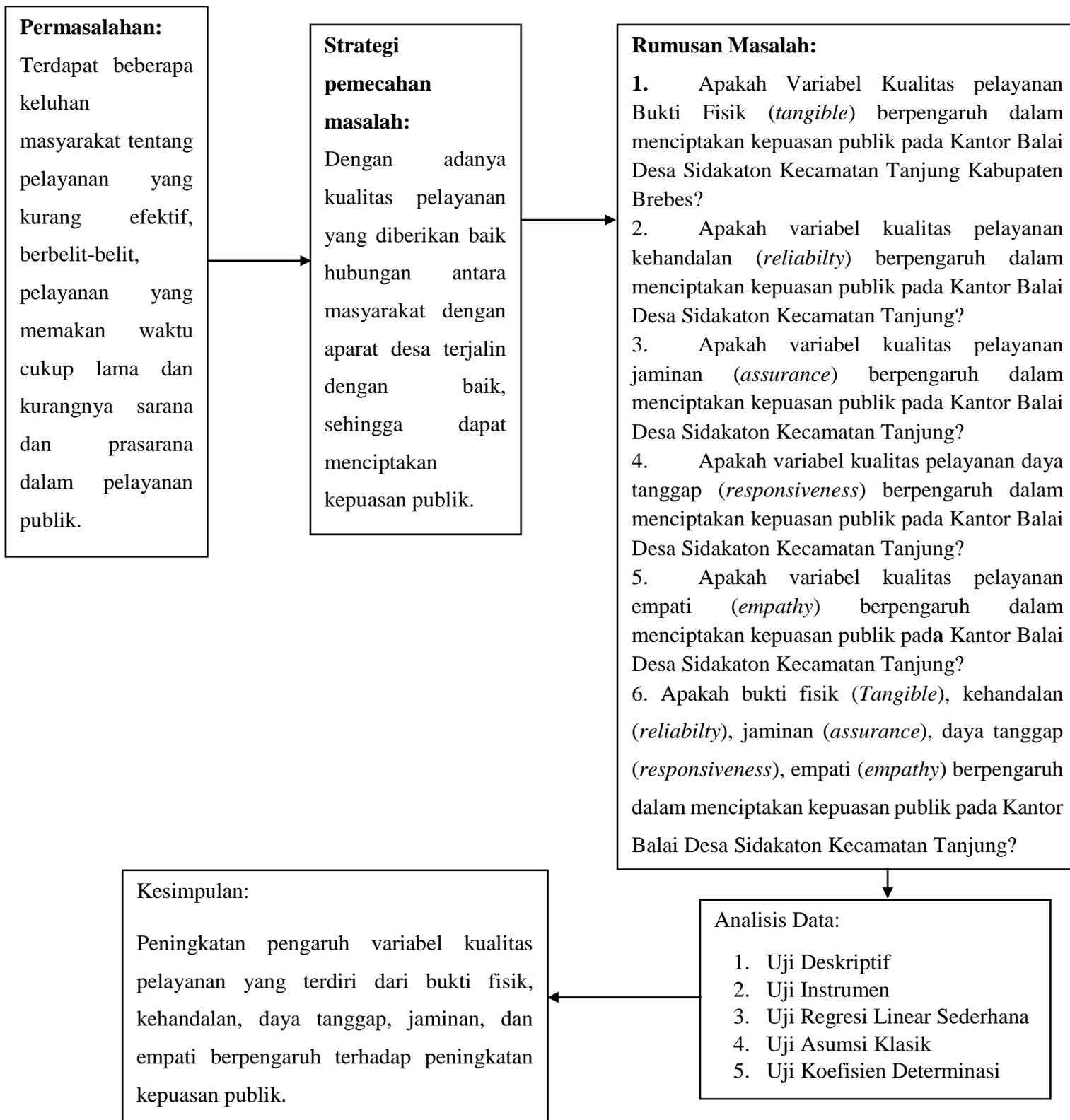
Permasalahan yang akan dibatasi dalam penyusunan penelitian ini adalah mengingat masalah yang dihadapi oleh Kantor Balai Desa Sidakaton banyak, maka penulis membatasi pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp), Perubahan Data Keluarga, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Kelahiran, dan urusan administrasi kependudukan lain yang dibuat di Balai Desa.

## 1.6 Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan adalah tingkat perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diterima. Menilai kualitas pelayanan bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, karena kualitas pelayanan yang baik merupakan tolak ukur suksesnya pemerintahan.

Kepuasan publik merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan publik/masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Jika kinerja pemerintah berada dibawah harapan, publik tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan publik akan merasa puas.

Untuk lebih mempermudah pemahaman dalam mempelajari dan melakukan penelitian ini, maka diperlukan suatu kerangka pemikiran yang jelas. Dalam kerangka penelitian ini variabel independen adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton. Kerangka berpikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan agar mudah unruk dipahami dan memberikan gambaran secara umum kepada pembaca. Sistematika penulisa tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman pernyataan persetujuan publikasi, karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman motto, kata pengantar, intisari/abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan lampiran.

### 2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir, dan sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat tentang teori-teori pengertian kualitas pelayanan, kepuasan publik, dimensi kualitas pelayanan, indikator kepuasan publik, faktor yang mempengaruhi untuk menciptakan kepuasan publik dan idikatornya.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan data penelitian, dan metode analisis data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang tujuan umum instansi, seperti sejarah singkat instansi, profil, struktur organisasi, tugas dan wewenang/*job description*, laporan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian tugas akhir, serta saran yang berguna dari peneliti untuk instansi atau perusahaan.

### DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku, *literatur* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

### 3. Bagian Akhir

#### LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan, antara lain Surat Keterangan Telah

Melaksanakan Penelitian dari Tempat Penelitian, Kartu Konsultasi, Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Desa**

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam system pemerintahan nasional dan berada di daerah kabupaten (Utami 2020)<sup>[3]</sup>.

Desa juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil perpaduan antara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan itu ialah suatu wujud atau kenampakan di muka bumi yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografi, social, ekonomi, politik dan cultural yang saling berinteraksi antar unsur tersebut dan juga dalam hubungannya dengan daerah-daerah lain.

Desa bukanlah bawahan Kecamatan, karena Kecamatan merupakan bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota, dan desa bukan merupakan bagian dari perangkat daerah. Berbeda dengan kelurahan, desa memiliki hak untuk mengatur wilayahnya lebih luas. Namun dalam perkembangannya, sebuah desa dapat ditingkatkan statusnya menjadi kelurahan. Desa memiliki pemerintahan sendiri, terdiri atas Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Kepala Desa merupakan pimpinan penyelenggaraan Pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD) (Utami 2020)<sup>[3]</sup>.

## **2.2 Kepuasan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Publik**

Kepuasan merupakan perasaan emosional yang dirasakan oleh masyarakat. Tentunya masyarakat mempunyai bayangan dan harapan terhadap jasa yang akan digunakan. Pengalaman yang didapat akan menunjukkan masyarakat puas atau tidak. Dikatakan puas bila harapannya ternyata sesuai dengan yang diterima. Pengalaman masyarakat juga menunjukkan kinerja sektor publik. Kinerja yang diberikan oleh sektor publik dalam hal kualitas pelayanan dapat dilihat dari yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri (Skripsi Manajemen n.d.)<sup>[4]</sup>.

Menurut (Kotler 2005)<sup>[5]</sup>, kepuasan publik adalah pendapat publik dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004)<sup>[6]</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan publik terhadap penyelenggara pelayanan publik. Jika kinerja berada dibawah harapan, publik tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan publik akan merasa puas.

### 2.2.2 Indikator Kepuasan Publik

Indikator pengukuran kepuasan publik digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana publik menilai suatu produk atau pelayanan yang ditinjau dari sudut pandang publik. Kepuasan publik dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

- a. *Value to price relationship* adalah hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/ manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau pelayanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f. *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g. *Range of product are services* adalah macam dari produk atau pelayanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

## 2.3 Kualitas Pelayanan

### 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Secara umum, kualitas pelayanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk pelayanan karena produk utama dipasarkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan juga menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Menurut Hardiyansah (2011: 11)<sup>[4]</sup> mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak

lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan untuk kepuasan penerima/pelanggan/konsumen.

### **2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Terdapat lima karakteristik yang digunakan oleh masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti Fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

### **2.3.3 Kendala dalam pelayanan**

Ada empat pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990)<sup>[6]</sup>

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat

- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1	Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng & Glisina Dwinoor Rembulan (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara”	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kualitas Pelayanan (X)</li> <li>▪ Kepuasan Publik (Y)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisis Regresi Linear Berganda Uji Validitas</li> </ul>	<p>Hasil analisis regresi berganda atas 5 variabel independen terhadap 1. Variabel dependen. Dengan mengacu kepada nilai dari koefisien B pada Tabel 8, maka diketahui setiap variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, dimana 5 variabel independen memberikan pengaruh positif.</p> <p>2. Prosedur, informasi, waktu, sarana dan prasarana, serta kenyamanan lingkungan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga DKI Jakarta kepada pelayanan kantor kelurahan dengan nilai koefisien 0.665 (66.5%), sementara sisanya</p>

---

				33.5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini
2	Fahmi Rezha, Siti Rochmah, & Siswidiyanto (2012) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kualitas Pelayanan (X)</li> <li>▪ Kepuasan Masyarakat (Y)</li> </ul>	Analisis Regresi Linear Berganda	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data eKTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.</p>

---

3	<p>Ramayanti Sitanggang, A.A. Gede Raka (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kualitas Pelayanan (X)</li> <li>▪ Kepuasan Masyarakat (Y)</li> </ul>	<p>Analisis Regresi Linear Berganda</p>	<p>Semua variabel independen bertanda positif, yang berarti variabel-variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang searah dengan variabel Kepuasan Masyarakat. Interpretasi yang dapat diberikan terhadap persamaan regresi tersebut adalah: jika variabel tingkat Daya Tanggap meningkat, dengan asumsi variabel keandalan tetap, maka Kepuasan masyarakat juga akan meningkat, jika variabel keandalan meningkat, dengan asumsi variabel daya tanggap tetap, maka Kepuasan masyarakat juga akan meningkat, jika variabel tingkat Jaminan meningkat, dengan asumsi variabel perhatian tetap, maka Kepuasan masyarakat juga akan meningkat, jika variabel perhatian meningkat, dengan asumsi variabel kemampuan fisik tetap, maka Kepuasan masyarakat juga akan</p>
---	--	---	---	--

---

4	Dhion Gama Putra (2015) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kualitas Pelayanan (X)</li> <li>▪ Kepuasan Masyarakat (Y)</li> </ul>	Metode Kuantitatif	<p>meningkat, jika variabel tingkat kemampuan fisik meningkat, dengan asumsi variabel perhatian tetap, maka Kepuasan masyarakat juga akan meningkat.</p> <p>Variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) memang secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y), Artinya variabel-variabel di atas mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat sehingga setiap variabel mempunyai peran penting dalam mempengaruhi kepuasan tersebut.</p>
5	Anisa Dwi Yulianti (2014) “Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Laweyan Di Surakarta”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kepuasan Masyarakat</li> <li>▪ Kualitas Pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metode Kualitatif</li> <li>▪ Analisis Deskriptif</li> <li>▪ Uji Validitas</li> </ul>	<p>Secara simultan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Laweyan Surakarta. Artinya variabel tangible (bukti</p>

---

---

fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) jika ditingkatkan lagi akan membuat kepuasan masyarakat meningkat secara optimal.

---

*Sumber : Penelitian Terdahulu 2021*

## **2.5 Hipotesis Penelitian**

Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan berkualitas yang diberikan kepada publik untuk memberikan rasa nyaman dan memenuhi kebutuhan publik dengan menyediakan kualitas pelayanan yang baik supaya publik merasa puas. Hal ini menyatakan bahwa ada hubungan antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, di mana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi.

Kepuasan adalah suatu kondisi dimana keinginan, harapan dipenuhi, setiap pelayanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Meningkatkan kepuasan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang disediakan.

### **2.5.1 Pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) dalam menciptakan kepuasan publik.**

Bukti Fisik (*tangible*) adalah kemampuan perusahaan/instansi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi publik dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh publik contohnya seperti tampilan gedung, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai. Apabila kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) dilakukan dengan baik dan benar maka kepuasan publik akan meningkat.

Hasil penelitian (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[7]</sup> berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Pelayanan Publik Jakarta Utara menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan publik. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang pertama adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Bukti fisik berpengaruh secara signifikan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

### **2.5.2 Pengaruh kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) dalam menciptakan kepuasan publik.**

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah daya tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Apabila pegawai di Balai Desa memberikan daya tanggap yang baik maka kepuasan publik dapat meningkat.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[7]</sup> tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara” pada daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan publik, Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

### **2.5.3 Pengaruh kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) dalam menciptakan kepuasan publik.**

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan publik terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Apabila variabel kehandalan dilakukan dengan baik kepuasan publik akan meningkat.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[7]</sup> tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara” pada kehandalan (*reliability*) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan publik, Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Kehandalan (*reliability*) berpengaruh secara signifikan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

### **2.5.4 Pengaruh kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) dalam menciptakan kepuasan publik.**

*Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

Jika jaminan dilakukan dengan baik dan benar kepuasan publik akan bagus.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[7]</sup> tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara” pada jaminan (*assurance*) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan publik, Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : Jaminan (*assurance*) berpengaruh secara signifikan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

#### **2.5.5 Pengaruh kualitas pelayanan empati (*empathy*) dalam menciptakan kepuasan publik.**

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada publik, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan publik secara akurat dan spesifik. *Empathy* akan membantu meningkatkan kepuasan publik meningkat.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[7]</sup> tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara” pada empati (*empathy*) menunjukkan pengaruh positif dan

signifikan dalam menciptakan kepuasan publik, Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>5</sub> : Empati (*empathy*) berpengaruh secara signifikan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

#### **2.5.6 Pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dalam menciptakan kepuasan publik.**

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[7]</sup> tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara” pada kualitas pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan publik, Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>6</sub> : Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat pada Kantor Balai Desa Sidakaton yang beralamat di Jl. Kenanga, RT 01/01, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Brebes.

#### **3.2 Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan kurang lebih 2 (Dua) bulan, terhitung dari tanggal 1 April 2021 sampai 1 Juni 2021.

#### **3.3 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. **Data Kualitatif**

Data kualitatif menurut (Suliyatno 2005)<sup>[8]</sup> yaitu data dalam bentuk kata-kata atau bukan bentuk angka. Data ini biasanya menjelaskan karakteristik atau sifat. Data kualitatif diperoleh melalui teknik pengumpulan data yaitu wawancara dengan responden yang mengunjungi kantor Balai Desa untuk mengurus surat atau dokumen terkait kependudukan.

b. **Data Kuantitatif**

Data Kuantitatif menurut (Suliyatno 2005)<sup>[8]</sup> yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran. Metode Kuantitatif merupakan suatu cara dalam sebuah

penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian terhadap suatu populasi ataupun sampel. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data diperoleh melalui teknik pengumpulan dan hasil dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat. Data kuantitatif penelitian berupa hasil dari masing-masing pertanyaan di kuesioner yang diolah melalui SPSS 22. Hasil pengolahan data tersebut menghasilkan output tentang pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik yang disajikan dalam tabel-tabel hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti.

### **3.4 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data Primer menurut (Suliyatno 2005)<sup>[8]</sup> adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Data ini seperti peneliti memberikan kuesioner yang berisi beberapa pernyataan kepada responden dan jawaban mereka yang menjadi data primer dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data Sekunder menurut (Suliyatno 2005)<sup>[8]</sup> adalah data yang digunakan oleh organisasi yang bukan pengolanya. Dalam hal ini data sekunder yang diperoleh seperti internet, buku, jurnal.

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi menurut (Sugiyono 2014)<sup>[9]</sup> adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi sasaran di dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Sidakaton yang berkunjung dan mengurus beberapa kepentingan terkait administrasi kependudukan yang berjumlah 1000 orang per desember 2020.

#### b. Sampel

Sampel menurut (Sugiyono 2014)<sup>[9]</sup> adalah bagian dari populasi yang dipergunakan sebagai sumber data yang sebenarnya. Dengan kata lain sampel merupakan bagian dari populasi. Pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* karena pengambilan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu.

Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai eror (kesalahan) 10%

Kantor Balai Desa memiliki total populasi sebanyak 1.000 orang per desember 2020, maka jumlah sampel dalam penelitian dihitung menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1000}{1 + 1000(10\%)^2}$$

$$n = \frac{1000}{1 + 1000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1000}{1 + 1000(0,01)}$$

$$n = \frac{1000}{1 + 10}$$

$$n = \frac{1000}{11}$$

$$n = 90,9 = 91$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 90,9 dan agar penelitian menjadi lebih tepat maka diambil responden sebanyak 91.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan penulis ialah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi menurut (Sugiyono 2014)<sup>[9]</sup> yaitu teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada kantor balai desa dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir ini.

2. Wawancara

Wawancara menurut (Sugiyono 2014)<sup>[9]</sup> yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan reponden yang terkait dalam penyusunan tugas akhir ini.

3. Teknik Angket (Kuesioner)

Memberikan daftar pernyataan pada responden dan meminta mereka untuk memberikan jawaban atas daftar pernyataan yang ada merupakan teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner. Sub indikator dapat berbentuk pernyataan yang harus dijawab oleh responden.

Menurut (Sugiyono 2014)<sup>[9]</sup> peneliti menggunakan Skala Likert's dengan memberikan skor jawaban sebagai berikut:

STS	(Sangat tidak setuju)	= 1
TS	(Tidak setuju)	= 2
KS	(Kurang Setuju)	= 3
S	(Setuju)	= 4
SS	(Sangat Setuju)	= 5

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Suliyatno 2005)<sup>[10]</sup> Variabel Penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu:

#### 1. Variabel Independen

Menurut (Suliyatno 2005)<sup>[10]</sup> Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab besar kecilnya variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Kualitas Pelayanan dibagi beberapa subvariabel yaitu bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ).

## 2. Variabel Dependen

Menurut (Suliyatno 2005)<sup>[11]</sup> Variabel dependen adalah variabel yang variasinya dipengaruhi oleh variabel indenpenden. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Publik sebagai (Y).

### 3.8 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini perhitungan menggunakan program SPSS (*Statistic Program for Social Science*) atau Program Statistika untuk Ilmu-ilmu sosial versi 22. Adapun metode analisis data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

#### 3.8.1 Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono 2014)<sup>[12]</sup> statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, *variance* dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### 3.8.2 Uji Instrumen

Menurut (Sugiyono 2014)<sup>[13]</sup> Uji Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, disampaikan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Angket sebagai instrumen harus memenuhi persyaratan utama, yaitu valid dan reliabel. Uji instrumen dibagi menjadi 2 (dua) yaitu, sebagai berikut:

### 3.8.2.1 Uji Validitas

Menurut (Sugiyono 2014)<sup>[14]</sup> uji validitas adalah pengujian yang dilakukan guna untuk mengetahui seberapa cermat suatu *instrument* dalam mengukur apa yang diukur. Suatu kuisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut.

### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono 2014)<sup>[14]</sup> uji reliabilitas yaitu untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Penelitian ini akan menggunakan *Cronbach Alpha* untuk menguji reliabilitas kuisioner.

### 3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya. Jika masih terdapat asumsi klasik, maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Jika suatu model masih terdapat adanya masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan langkah revisi model ataupun penyembuhan untuk menghilangkan masalah tersebut. Pengujian asumsi klasik akan dilakukan sebagai berikut:

### 3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Sugiyono 2014)<sup>[14]</sup> uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal Untuk mengetahui normal atau tidak nya data penelitian, maka pada penelitian ini menggunakan metode uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika hasil uji *Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari 0,05 atau nilai  $z > \text{Sig}=0,05$  maka suatu model regresi dikatakan normal dan berlaku sebaliknya.

### 3.8.3.2 Uji Multikolonieritas

Menurut (Sugiyono 2014)<sup>[14]</sup> uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independent. Untuk mendeteksi adanya multikolonieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF  $> 10$  maka terjadi multikolonieritas, dan jika nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolonieitas.

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Sugiyono 2014)<sup>[14]</sup> uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilihat dari residual terhadap variabel dependent yang distandarisasi. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8.3.4 Uji Autokorelasi

Menurut (Sugiyono 2014)<sup>[14]</sup> uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama yang lainnya.

### 3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan variabel bebas yaitu (X) kualitas pelayanan terhadap variabel tidak bebas (Y) Kepuasan. Untuk melihat hubungan antara variabel digunakan rumus regresi berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Publik

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Bukti Fisik

X<sub>2</sub> = Kehandalan

X<sub>3</sub> = Daya Tanggap

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Empati

e = Error

#### **3.8.4.1 Uji t (parsial)**

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual menerangkan variabel terikat, bermaksud untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu konstan. apakah ada pengaruh signifikan dari variabel terikat kepuasan publik terhadap variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

#### **3.8.4.2 Uji F (Uji simultan)**

Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, derajat kepercayaan yang digunakan adalah 5%. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar dari nilai F tabel maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dengan variabel independent adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati variabel dependen adalah kepuasan.

### 3.8.5 Koefisien Determinasi (Adj R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi = R<sup>2</sup> (Koefisien korelasi pangkat dua) ialah besarnya sumbangan/andil (*share*) dari X terhadap variasi (naik turunnya) Y. Nilai koefisien determinasi ini dapat dihitung dengan formula sebagai berikut :

$$\text{KD} = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r<sup>2</sup> = Nilai koefisien korelasi

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

Desa bukanlah bawahan Kecamatan, karena Kecamatan merupakan bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota, dan desa bukan merupakan bagian dari perangkat daerah. Berbeda dengan kelurahan, desa memiliki hak untuk mengatur wilayahnya lebih luas. Namun dalam perkembangannya, sebuah desa dapat ditingkatkan statusnya menjadi kelurahan. Desa memiliki pemerintahan sendiri, terdiri atas Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Kepala Desa merupakan pimpinan penyelenggaraan Pemerintahan desa. (Utami 2007)<sup>[15]</sup>

Balai Desa merupakan suatu instansi pemerintah terkecil yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam hal memberikan jasa pelayanan administrasi kependudukan. Kesibukkan dan rutinitas masyarakat yang sangat tinggi menyebabkan masyarakat sangat mengharapkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat dan efisien dalam melayani kebutuhan masyarakatnya. Balai Desa Sidakaton melayani beberapa urusan administrasi kependudukan antara lain, pembuatan surat pengantar untuk kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), pembuatan surat keterangan lahir, Perubahan data kartu keluarga, Pengurusan surat kematian dan sebagainya. Balai Desa Sidakaton

terletak di Jalan Kenanga RT.01/01 Desa Sidakaton, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Brebes. Kepala Desa yang sekarang memimpin adalah Bapak Sukajat.

## **4.2 Hasil Penelitian**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes. Penelitian ini menjadikan masyarakat yang berkunjung untuk mengurus administrasi kependudukan di Balai Desa sebagai responden. Sebelum uji data dan analisis data dilakukan, perlu disampaikan beberapa informasi yang berkaitan gambaran atau karakteristik responden. Diharapkan dengan adanya gambaran karakteristik responden dapat memberikan gambaran mengenai kondisi responden, maka dilakukan dengan menyebarkan angket atau kuisioner kepada nasabah sebanyak 91 responden. Jumlah kuisioner yang terkumpul kembali sebanyak 91 eksemplar. Setelah dilakukan verifikasi dari 91 kuisioner yang terkumpul ternyata semua item pertanyaan-pertanyaan diisi dengan lengkap. Dengan demikian kuisioner yang berjumlah 91 eksemplar tersebut seluruhnya dapat diolah.

### **4.2.1 Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan cara merumuskan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil kuisioner yang telah disebar kepada responden di Balai Desa sebanyak 91 orang, antara lain berdasarkan jenis kelamin, usia

responden, pendidikan terakhir, pekerjaan responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif

<b>Keterangan</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>
N Valid	91	91	91	91
Mean	1,53	2,87	2,45	3,03
Median	2,00	3,00	3,00	3,00
Mode	2	2	3	4
Std. Deviation	0,502	0,957	0,981	0,936
Range	1	3	3	3
Minimum	1	1	1	1
Maximum	2	4	4	4

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni, 2021*

Dari output diatas dapat melihat tabel statistik deskriptif, pada kolom pertama memberi informasi jumlah sampel yang diolah menggunakan SPSS sebanyak 91 responden.

Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Orang</b>	<b>Presentase (%)</b>
1	Laki-laki	43	43%
2	Perempuan	48	48%
	Jumlah	91	91%

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni, 2021*

Dari output diatas bisa dilihat jumlah laki-laki yang menjadi responden yaitu sebanyak 43 orang dengan presentase 43% dan responden perempuan sebanyak 48 orang dengan presentase 48%. Jadi total semua responden sebanyak 91 orang dengan presentase 91%.

Tabel 4. 3 Umur Responden

No	Umur Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	< 20 tahun	6	6%
2	21-30 tahun	30	30%
3	31-40 tahun	25	25%
4	>40 tahun	30	30%
Jumlah		91	91%

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni, 2021*

Dari tabel diatas kita lihat responden yang berumur <20 sebanyak 6 orang dengan presentase 6%, responden umur 21-30 sebanyak 30 orang dengan presentase 30%, responden dengan umur 31-40 sebanyak 25 orang dengan presentase 25%, dan yang terakhir umur >40 tahun sebanyak 30 orang dengan presentase 30%. Jadi total responden sebanyak 91 orang dengan presentase 91%.

Tabel 4. 4 Pendidikan Responden

No	Pendidikan Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	22	22%
2	SMP	16	16%
3	SMA	43	43%
4	SARJANA	10	10%
Jumlah		91	91%

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni, 2021*

Dari hasil output SPSS diatas memperlihatkan bahwa responden sebagian besar berpendidikan SMA yaitu sebanyak 43 orang dengan presentase 43%, responden dengan pendidikan SD sebanyak 22 orang dengan presentase 22%, responden pendidikan SMP sebanyak 16 orang dengan presentase 16% dan yang berpendidikan sarjana sebanyak 10 orang dengan presentase 10%.

Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	PNS	6	6%
2	Wiraswasta	20	20%
3	Buruh	30	30%
4	Lainnya	35	35%
Jumlah		91	91%

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni, 2021*

Dari tabel diatas dapat memperlihatkan bahwa responden sebagian besar pekerjaan adalah lainnya contohnya pedagang dan petani sebanyak 35 orang dengan presentase 35%, buruh sebanyak 30 orang dengan presentase 30%, wiraswasta yaitu sebanyak 20 orang dengan presentase 20% dan pegawai negeri sipil sebanyak 6 orang dengan presentase 6%.

## 4.2.2 Hasil Uji Instrumen

### 4.2.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya tiap indikator pada suatu kuisioner. Berikut hasil uji validitas untuk kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

<b>Indikator</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Nilai Sig.(2- Tailed)</b>	<b>Keterangan</b>
(X1)	P1	0,000	Valid
Bukti Fisik	P2	0,000	Valid
	P3	0,000	Valid
(X2)	P4	0,000	Valid
Kehandalan	P5	0,000	Valid
	P6	0,000	Valid
(X3)	P7	0,000	Valid

Daya	P8	0,000	Valid
Tanggap	P9	0,000	Valid
(X4)	P10	0,000	Valid
Jaminan	P11	0,000	Valid
	P12	0,000	Valid
(X5)	P13	0,000	Valid
Empati	P14	0,000	Valid
	P15	0,000	Valid

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021*

Berdasarkan hasil output SPSS menunjukkan nilai korelasi masing-masing indikator (pertanyaan) yaitu P1-P15 terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai sig (2-tailed) atau nilai signifikansi seluruh indikator lebih kecil dari alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator (pertanyaan) adalah valid.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan

<b>Indikator</b>	<b>Item</b>	<b>Nilai</b>	<b>Keterangan</b>
	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sig.(2-tailed)</b>	
Y	P1	0,000	Valid
	P2	0,000	Valid

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021*

Kepuasan	P3	0,000	Valid
Publik	P4	0,000	Valid
	P5	0,000	Valid

---

Berdasarkan hasil output SPSS menunjukkan bahwa nilai korelasi masing-masing indikator (pertanyaan) yaitu P1-P5 terhadap kepuasan menunjukkan seluruh indikator (pertanyaan) lebih kecil dari alpha 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator (pertanyaan) adalah valid.

#### **4.2.2.2 Hasil Uji Realibilitas**

Uji Realibilitas merupakan alat untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika diulang. Uji realibilitas dilakukan dengan uji statistik cronbach alpha ( $\alpha$ ) yaitu apabila reliable (layak) jika cronbach alpha  $> 0,60$  dan tidak reliable jika  $< 0,60$ .

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

<b>Variabel</b>	<b>Nilai Cronbach's Alpha</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
Bukti Fisik	<b>0,693</b>	0.60	Reliabel
Kehandalan	<b>0,690</b>	0.60	Reliabel
Daya Tanggap	<b>0,701</b>	0.60	Reliabel
Jaminan	<b>0,708</b>	0.60	Reliabel
Empati	<b>0,639</b>	0.60	Reliabel
Kepuasan	<b>0,733</b>	0.60	Reliabel

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021*

Berdasarkan hasil output SPSS menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk semua variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai lebih besar dari kriteria 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa tiap variabel adalah reliabel.

### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan uji statistik *One Sample Kolmogorov Smirnow* dilakukan dengan melihat nilai sig. > 0,05 data terdistribusi normal.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Standardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,97182532
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,059
	Positive	,046
	Negative	-,059
Test Statistic		,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021*

Berdasarkan hasil analisis uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Sminov Test menunjukkan nilai Asym. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 > alpha 0,05 yang berarti data terdistribusi secara normal. Pada pengujian normalitas pada analisis regresi

berganda, nilai sig. dari kelima variabel tersebut dalam bentuk satu nilai.

#### 4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah varian dari variabel pada model regresi sama atau tidak. Uji Heteroskedastisitas menggunakan uji statistik *Glejser* dengan melihat masing-masing variabel independen memiliki nilai sig. > alpha 0,05 (dengan variabel dependen yang sudah ditransform) maka model regresi tidak terkena gejala heteroskedastisitas (varian data homogen).

Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>				
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
B	Std. Error	Beta	t	Sig.
2,140	2,096		1,021	,310
,093	,096	,109	,968	,336
,110	,130	,101	,850	,398
,045	,139	,040	,325	,746
-,402	,136	-,383	-2,950	,174
,146	,105	,165	1,389	,168

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil analisis Uji *Glejser* menunjukkan nilai sig. variabel bukti fisik 0,336, kehandalan 0,398, daya tanggap 0,746, jaminan 0,174 dan empati 0,168 menunjukkan nilai signifikansi semua variabel  $> 0,05$  yang berarti model regresi tidak terkena gejala heteroskedastisitas.

#### 4.2.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui korelasi linear yang mendekati sempurna antar dua atau lebih variabel independen. Uji Multikolinearitas menggunakan uji TOL dan VIF dilakukan dengan melihat nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  atau sama dengan  $VIF \leq 10$  maka tidak terkena gejala multikolinearitas.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,746	3,975		2,955	,004		
	Bukti_Fisik	-,049	,157	-,032	-,310	,757	,954	1,048
	Kehandalan	,553	,224	,284	2,463	,016	,784	1,275
	Daya Tanggap	-,279	,241	-,139	-1,155	,252	,719	1,391
	Jaminan	,177	,239	,095	,743	,460	,636	1,573

Empati	,206	,182	,133	1,131	,261	,758	1,319
--------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil analisis TOL dan VIF menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing 0,954, 0,784, 0,719, 0,636, 0,758  $\geq$  0,10 dan nilai VIF 1,048, 1,275, 1,391, 1,573, 1,319 yang berarti model regresi tidak terkena gejala multikolinieritas.

#### 4.2.3.4 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu (*time series*) atau ruang (*cross section*).

Tabel 4. 12 Hasil Autokorelasi

<b>Runs Test</b>	
	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	-,11531
Cases < Test Value	45
Cases $\geq$ Test Value	45
Total Cases	90
Number of Runs	43
Z	-,1.336
Asymp. Sig. (2-tailed)	,525

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil uji autokorelasi menggunakan uji *runs test* dengan melihat nilai sig.  $>$  0,05 data tidak mengalami atau mengandung autokorelasi. Pada tabel diatas

menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $0,525 > 0,05$  maka data tidak mengalami atau mengandung autokorelasi.

#### 4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda

##### 4.2.4.1 Uji Persamaan Regresi

Uji persamaan regresi digunakan untuk menggambarkan model serta besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Persamaan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.943	3.670		3.254	.002
X1	.121	.169	.014	2.125	.030
X2	.550	.227	.286	2.421	.018
X3	.297	.244	.150	2.219	.026
X4	.166	.239	.290	2.698	.037
X5	.199	.183	.129	2.086	.031

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

$$Y = 11.943 + 121 X_1 + 550 X_2 + 297 X_3 + 166 X_4 + 199 X_5$$

Keterangan:

- a. Nilai konstanta sebesar 11.943 yang menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan sebesar 0 satuan maka kepuasan publik sebesar 11.943.

- b. Variabel independen bukti fisik (X1) dengan nilai 0,121 berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan publik (Y). Artinya apabila terjadi peningkatan variabel bukti fisik kualitas pelayanan setiap satu satuan dapat meningkatkan kepuasan publik.
- c. Variabel independen kehandalan (X2) dengan nilai 0,550 berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan publik (Y). Artinya apabila terjadi peningkatan variabel kehandalan kualitas pelayanan setiap satu satuan dapat meningkatkan kepuasan publik.
- d. Variabel independen daya tanggap (X3) dengan nilai 0,297 berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan publik (Y). Artinya apabila terjadi peningkatan variabel daya tanggap kualitas pelayanan setiap satu satuan dapat meningkatkan kepuasan publik.
- e. Variabel independen jaminan (X4) dengan nilai 0,166 berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan publik (Y). Artinya apabila terjadi peningkatan variabel jaminan kualitas pelayanan setiap satu satuan dapat meningkatkan kepuasan publik.
- f. Variabel independen empati (X5) dengan nilai 0,199 berpengaruh positif terhadap variabel dependen

kepuasan publik (Y). Artinya apabila terjadi peningkatan variabel empati kualitas pelayanan setiap satu satuan dapat meningkatkan kepuasan publik.

#### 4.2.4.2 Uji Parsial (t)

Pengujian hipotesis pada analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau individu variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (t)

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11,943	3,670		3,254	,002
	X1	,121	,169	,014	2,125	,030
	X2	,550	,227	,286	2,421	,018
	X3	,297	,244	,150	2,219	,026
	X4	,166	,239	,290	2,698	,037
	X5	,199	,183	,129	2,086	,031

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021*

Berdasarkan hasil output SPSS untuk mengetahui pengaruh secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

Cara mencari t tabel:  $df = n - k = 91 - 6 = 85$

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Sehingga nilai  $df = 85$  dan  $\alpha 0,05$  maka t tabel sebesar  $= 1,988$ .

Berdasarkan hasil Uji t dengan melihat t hitung dan nilai signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa:

- a) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan bukti fisik  $2,125 > t$  tabel  $1,988$  sedangkan nilai signifikansi sebesar  $0,030 < 0,05$  maka  $H_1$  diterima, jadi bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.
- b) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan kehandalan  $2,421 > t$  tabel  $1,988$  sedangkan nilai signifikansi sebesar  $0,018 < 0,05$  maka  $H_2$  diterima, jadi kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.
- c) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan daya tanggap  $2,219 > t$  tabel  $1,988$  sedangkan nilai signifikansi sebesar  $0,026 < 0,05$  maka  $H_3$  diterima, jadi daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.
- d) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan jaminan  $2,698 > t$  tabel  $1,988$  sedangkan nilai signifikansi sebesar  $0,037 < 0,05$  maka  $H_4$  diterima, jadi jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.

- e) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan empati 2,086 > t tabel 1,988 sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,031 < 0,05 maka  $H_5$  diterima, jadi empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.

#### 4.2.3.3 Uji Simultan (F)

Pengujian hipotesis pada analisis linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (F)

Berdasarkan hasil output SPSS untuk mengetahui

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71,568	5	14,314	5,271	,005 <sup>b</sup>
	Residual	535,619	85	6,301		
	Total	607,187	90			

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021*

pengaruh secara simultan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ :

Cara mencari F tabel:  $df\ 1 = k - 1 = 6 - 1 = 5$

$$df\ 2 = n - k = 91 - 6 = 85$$

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Sehingga nilai  $df_1 = 5$ ,  $df_2 = 85$  dan  $\alpha = 0,05$  maka  $F$  tabel 3,010.

Berdasarkan hasil Uji  $f$  dengan melihat  $F$  hitung dan nilai signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa nilai  $F$  hitung sebesar  $5,271 > F$  tabel 3,010 dan nilai  $sig\ 0,005 < 0,005$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik.

#### 4.2.3.4 Koefisien Determinasi (Adj $R^2$ )

Pengujian hipotesis pada analisis linear berganda merupakan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependennya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependennya.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,343 <sup>a</sup>	,118	,086	2,510

*Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021*

Berdasarkan hasil output diatas dapat dilihat bahwa Adjusted R Square sebesar 0,086 atau 8,6 %, variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan oleh variabel kepuasan publik sebesar 8,6 % dan sisanya

91,2 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas atau dimasukkan pada penelitian ini.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*) Dalam Menciptakan Kepuasan Publik.**

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik. Maka hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima karena dari indikator bukti fisik di balai desa memberikan suasana kantor yang bersih dan nyaman, Pegawai Balai Desa Sidakaton yang selalu berpakaian rapi dan sopan serta kemampuan pegawai yang bersikap ramah dan profesional dalam melayani masyarakat yang berarti semakin tinggi nilai bukti fisik, maka kepuasan publik akan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik berpengaruh karena pegawai bersedia untuk membantu dan menanggapi semua keluhan masalah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk menciptakan kepuasan publik. Tingkat kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan publik.

Pada variabel bukti fisik diterima karena berbentuk nyata dan terlihat oleh publik sesuai dengan pemanfaatan dan penggunaannya yang dapat dirasakan langsung sehingga membantu pelayanan diterima dan publik merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian

sebelumnya yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[17]</sup> yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dalam menciptakan kepuasan publik karena dilihat dari kualitas pelayanan yang dibangun sesuai dengan persepsi publik dengan pelayanan yang diharapkan.

#### **4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsivenss*) Dalam Menciptakan Kepuasan Publik.**

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan daya tanggap (*Responsivenss*) secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik. Maka hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima karena Balai Desa Sidakaton mampu membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memberikan informasi yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan daya tanggap berpengaruh karena di Balai Desa Sidakaton memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat dan tanggap serta mampu membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan.

Untuk meningkatkan kepuasan publik pengguna layanan di Balai Desa Sidakaton dapat dilakukan dengan cara pegawai dapat memberikan layanan dengan tanggap, meningkatkan keramahan dalam pelayanan dan memberikan kemudahan dalam pelayanan. Kemampuan daya tanggap yang baik maka publik akan merasa puas terhadap

pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[17]</sup> yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dalam menciptakan kepuasan publik.

#### **4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Keandalan (*Reliability*) Dalam Menciptakan Kepuasan Publik.**

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan keandalan (*Reliability*) secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik. Maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima karena kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan akurat, kinerja pegawai harus sesuai dengan harapan publik yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang tepat tanpa kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keandalan berpengaruh karena pegawai Balai Desa Sidakaton memiliki kemampuan pengetahuan tentang administrasi kependudukan yang benar serta mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan tepat tanpa kesalahan dalam mengurus administrasi kependudukan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[17]</sup> yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dalam menciptakan kepuasan publik.

#### **4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan (*Assurance*) Dalam Menciptakan Kepuasan Publik.**

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan jaminan (*Assurance*) secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik. Maka hipotesis ke empat dalam penelitian ini diterima karena pelayanan memerlukan kepastian atau jaminan, segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan dengan kecepatan, kemudahan dan kelancaran tanpa hambatan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jaminan berpengaruh karena Balai Desa Sidakaton memberikan jaminan urusan pelayanan yang cepat, mudah dan lancar tanpa hambatan serta mampu mengatasi berbagai keluhan dengan baik, pegawai juga mengedepankan kesopanan dan keramahan kepada semua masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[17]</sup> yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dalam menciptakan kepuasan publik.

#### **4.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*) Dalam Menciptakan Kepuasan Publik.**

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik. Maka hipotesis kelima dalam penelitian ini diterima karena

setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati dan mampu mengutamakan segala sesuatu demi kepentingan publik sesuai dengan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan empati berpengaruh karena dilihat pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dan mampu memahami semua kebutuhan masyarakat. Pelayanan akan berjalan lancar dengan balai desa yang lebih mementingkan urusan publik supaya menciptakan kepuasan yang optimal di balai desa itu sendiri. Apabila Balai Desa Sidakaton tidak mampu memberikan rasa empati dalam pelayanan maka kepuasan publik akan menurun karena kualitas pelayanan yang kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[17]</sup> yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan empati (*empaty*) berpengaruh positif dalam menciptakan kepuasan publik.

#### **4.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dalam menciptakan Kepuasan Publik.**

Berdasarkan hasil Uji F secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik. Maka, Hipotesis keenam diterima, artinya secara bersama-sama semua variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X3), dan empati (X5) berpengaruh signifikan dalam menciptakan kepuasan publik karena dari kelima variabel mampu memberikan pelayanan yang

sesuai harapan publik dengan pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan kemudahan dalam mengurus segala administrasi kependudukan di balai desa. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dalam menciptakan kepuasan publik, dimana jika kepuasan publik tinggi maka kualitas pelayanan akan dirasakan sesuai dengan keinginan publik di Balai Desa Sidakaton.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)<sup>[17]</sup> yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik karena melihat dari masyarakat yang masih datang untuk melakukan pengurusan dokumen atau administrasi kependudukan di Balai Desa Sidakaton.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
2. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
3. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa kehandalan (*reliability*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
4. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa jaminan (*assurance*) berpengaruh dalam menciptakan

kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

5. Berdasarkan hasil Uji Parsial ( $t$ ) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa empati (*empathy*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
6. Berdasarkan hasil Uji Simultan ( $F$ ) variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik , kehandalan , daya tanggap , jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan dan signifikan dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka yang meliputi beberapa dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) karena secara positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan publik.

2. Penelitian selanjutnya supaya lebih menjelaskan secara detail dengan metode wawancara dan menambah jumlah responden agar penelitian berikutnya optimal dan berkembang.
3. Penelitian selanjutnya lebih mengembangkan variabel lain yang memiliki pengaruh dalam menciptakan kepuasan publik supaya memperkuat pengaruh dan hubungannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rohmad, Z. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi*, 1(1), 24-41.
- [2] Kotler. 2005. "Pengertian Kepuasan." *123dok*. <https://text-id.123dok.com/document/dzx27k9nq-kepuasan-masyarakat-landasan-teori-1-administrasi-pendidikan.html>.
- [3] Rowena, Janny, Fuji Rahayu Wilujeng, and Glisina Dwinoor Rembulan. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara." *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)* 13(1): 27–34.
- [4] Skripsi Manajemen. "Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan." <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>.
- [5] Sugiyono. 2014. "Pengertian Populasi Menurut Ahli." *Dosen Pendidikan*. <https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-populasi-menurut-para-ahli/>.
- [6] Suliyatno. 2005. "Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif." *Bandung : Alfabeta*. Ghaha Indonesia. Retrieved from Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran.
- [7] Tjiptono, F. 2016. "Kualitas Pelayanan." *Ciputrauceo.net*. <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara->

mengukurnya.

- [8] Utami. 2007. “Pengertian Desa.”
- [9] Utami 2020. “Definisi Desa Dan Unsurnya.” *Kompas.com*.  
<https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/09/130000569/desa-definisi-dan-unsurnya>.
- [10] Anita Karunia, SE., M.Si., Dewi Kartika, SE., Warsoyo, M.Pd. *Modul Statistika*.
- [11] Desa, Simpel. 2020. “Bentuk Dan Pelayanan Birokrasi Desa.” *SimpelDesa.com*.  
<https://www.simpeldesadesa.com/blog/bentuk-dan-pelayanan-birokrasi-desa-administrasi/1633/>.
- [13] Sunandar, Ida Farida, Asrofi Langgeng. 2019. *Metode Penelitian*. Politeknik. Tegal.
- [14] Kualitas, Pengaruh et al. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6(4): 3523–32.
- [15] Riyadi, Slamet, Aji Hermawan, and Ujang Sumarwan. 2015. “Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu.” *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen* 8(1): 49–58.
- [16] Sitanggang, Ramayanti, A A Gede Raka, and I made Mardika. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar.” *Jurnal Administrasi Publik* 5(1): 72–82.

- [17] Rezha, F. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok).” *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya* 1(5): 981–90.
- [18] Ulumudin, Aceng. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut.” *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan publik* 04(01): 1–6.
- [19] Anita Karunia, SE., M.Si, Adi Candra K, M.Pd, Dwi Setia Mujiono, M.Kom, Umami Farokha, S.E, M.M. 2019. *Praktikum Statistika*. Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.
- [20] Putra, Dhion Gama. 2015. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar).” *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya* 3(12): 2118–22.
- [21] Rukayat, Y. (2018). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- [23] Ulumudin, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 1-4.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian****KUISIONER PENELITIAN**

Tegal, Juni 2021

Hal : Permohonan Pengisian Kuisisioner

Kepada Yth,

Bapak/Ibu

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir sebagai mahasiswa Program Studi D3 Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes”**, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizki Mega Agustin

NIM : 18030184

Prodi/Sem : DIII Akuntansi /IV

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia mengisi Kuisisioner dengan pertanyaan-pertanyaan yang tertera pada lembar kuisisioner. Sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktu Bapak/Ibu. Bantuan Bapak/ibu sangat berarti demi terselesainya penelitian ini.

Atas Kesediaan Bapak /Ibu untuk mengisi kuisisioner ini. Saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Rizki Mega Agustin

NIM 18030184



<b>Bukti Fisik</b>						
1	Ruangan balai desa terjaga kebersihan dan kenyamanannya.					
2	Pegawai balai desa selalu berpakaian rapi dan sopan.					
3	Pegawai bersifat ramah dan profesional dalam melayani masyarakat.					
<b>Kehandalan</b>						
4	Pegawai selalu tanggap dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.					
5	Pegawai memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.					
6	Pegawai melakukan pendataan secara tepat dan benar					
<b>Daya Tanggap</b>						
7	Pelayanan administrasi cepat dan tepat.					
8	Pegawai bersedia membantu keperluan masyarakat.					
9	Pegawai bersikap simpatik kepada masyarakat.					
<b>Jaminan</b>						
10	Penanganan keluhan diberikan dengan baik.					
11	Kantor Balai Desa memberikan dukungan dan kerjasama terhadap masyarakat.					
12	Pegawai selalu mengedepankan keramahan dan kesopanan kepada masyarakat					
<b>Empati</b>						

13	Pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat.					
14	Pegawai mampu memberikan layanan yang nyaman kepada masyarakat.					
15	Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat.					

Sumber : M Choirudin (2012)

#### **VARIABEL KEPUASAN**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kualitas Layanan sudah sesuai dengan yang diharapkan.					
2	Layanan yang diberikan oleh pegawai sudah memuaskan.					
3	Fasilitas Kantor Balai Desa lengkap, bersih, dan nyaman.					
4	Sikap pegawai Balai Desa sudah sangat baik.					
5	Prosedur layanan dilakukan dengan mudah dan cepat.					

Sumber : Sudibyo (2018)

**Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden**

**HASIL JAWABAN KARAKTERISTIK RESPONDEN**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	1	3	3	4
2	1	2	2	3
3	1	2	1	4
4	2	4	1	4
5	1	2	3	2
6	2	3	3	3
7	1	2	2	3
8	1	4	1	4
9	2	2	3	2
10	2	1	2	4
11	1	2	3	2
12	2	2	3	3
13	1	2	3	3
14	2	1	3	3
15	1	3	1	4
16	2	2	1	4
17	2	2	3	3
18	2	3	2	4
19	1	2	3	3
20	2	2	4	2
21	1	3	3	2
22	1	2	3	4
23	2	3	3	3
24	1	4	1	3
25	2	3	3	3
26	1	2	3	4
27	1	2	3	2
28	2	2	3	3
29	1	3	4	2
30	2	2	3	4
31	1	3	2	2
32	2	2	2	3
33	1	2	3	3
34	2	2	3	4

35	1	3	3	2
36	2	4	2	3
37	1	3	2	2
38	2	2	3	4
39	1	3	3	2
40	2	4	3	3
41	2	4	1	3
42	2	2	3	4
43	1	4	4	2
44	1	4	1	4
45	1	4	4	1
46	1	4	2	4
47	1	4	1	4
48	1	4	1	3
49	1	4	1	4
50	1	4	2	4
51	1	4	1	3
52	1	3	1	4
53	1	2	3	3
54	1	4	2	3
55	2	3	3	4
56	2	2	3	4
57	2	3	3	2
58	1	3	3	2
59	1	4	1	3
60	2	3	3	4
61	2	3	4	1
62	2	3	2	3
63	1	4	4	2
64	1	4	1	4
65	1	1	3	3
66	2	2	3	4
67	1	2	3	3
68	1	4	1	4
69	2	4	4	1
70	1	2	3	3
71	2	4	1	4
72	1	4	4	1
73	2	4	3	2
74	2	3	3	2
75	2	3	1	3

76	2	4	2	4
77	1	2	4	1
78	2	3	2	4
79	2	3	1	4
80	2	1	3	2
81	2	2	2	3
82	1	1	3	2
83	2	4	1	4
84	2	3	3	3
85	2	4	4	1
86	2	1	3	3
87	2	3	3	2
88	2	4	2	4
89	2	4	1	4
90	2	2	3	4
91	2	4	1	4

### Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden

#### HASIL JAWABAN RESPONDEN

##### Kualitas Pelayanan

No	P1	P2	P3	TOTAL X1	P4	P5	P6	TOTAL X2	P7	P8	P9	TOTAL X3
1	4	3	3	10	4	5	5	14	4	5	5	14
2	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
3	5	2	5	12	5	4	3	12	5	5	5	15
4	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	3	5	13	4	5	5	14	5	4	5	14
6	5	3	5	13	5	5	5	15	5	5	3	13
7	2	4	4	10	5	3	4	12	5	5	5	15
8	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14
9	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14
10	3	2	3	8	5	3	3	11	4	3	3	10
11	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
12	3	5	5	13	4	5	5	14	5	5	4	14
13	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
14	5	4	5	14	5	3	5	13	5	3	5	13
15	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15

16	5	3	5	13	4	3	3	10	5	5	5	15
17	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	5	14
18	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15
19	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
20	2	2	3	7	3	3	5	11	5	5	5	15
21	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	5	15
22	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
23	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
24	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
25	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	3	13
26	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15
27	5	5	5	15	4	5	4	13	3	5	5	13
28	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14
29	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	4	14
30	5	4	4	13	3	5	5	13	3	5	3	11
31	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
32	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
33	2	3	4	9	5	4	5	14	5	5	5	15
34	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
35	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15
36	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15
37	3	5	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
38	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
39	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
40	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
41	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15
42	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
43	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
44	4	5	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12
45	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
46	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	4	13
47	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
48	5	4	5	14	5	5	5	15	4	5	4	13
49	5	4	3	12	5	4	5	14	4	4	5	13
50	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14
51	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
52	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
53	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
54	5	5	3	13	5	5	4	14	4	5	4	13
55	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	5	15

56	5	5	4	14	5	3	5	13	5	5	5	15
59	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	4	13
60	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15
61	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
62	5	5	3	13	5	5	5	15	3	5	5	13
63	5	5	5	15	5	4	5	14	5	4	4	13
64	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
65	5	5	3	13	5	2	5	12	3	5	5	13
67	3	3	3	9	5	5	5	15	5	5	5	15
68	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15
69	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	5	13
70	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
71	4	4	3	11	3	4	4	11	3	4	4	11
72	4	3	3	10	3	5	5	13	5	5	3	13
73	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	15
74	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
75	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	5	14
76	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	4	13
79	4	2	4	10	5	5	3	13	5	5	4	14
80	3	3	3	9	5	5	5	15	3	4	4	11
81	3	4	4	11	4	4	5	13	4	3	5	12
82	3	4	2	9	5	3	5	13	2	3	5	10
83	5	3	3	11	5	5	4	14	4	5	5	14
84	5	5	2	12	4	5	5	14	5	5	5	15
89	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
90	4	5	3	12	2	3	3	8	4	4	4	12
91	5	4	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15

No	P7	P8	P9	TOTAL X4	P11	P12	P13	TOTAL X5
1	5	5	5	15	5	5	5	15
2	5	5	5	15	3	3	5	11
3	5	5	5	15	4	3	4	11
4	5	5	5	15	5	5	5	15
5	3	5	5	13	5	5	5	15
6	3	5	4	12	5	5	3	13
7	4	5	4	13	3	5	2	10
8	5	5	5	15	3	4	5	12
9	5	5	5	15	5	4	4	13
10	3	5	2	10	2	3	5	10
11	5	5	5	15	5	5	5	15
12	4	5	5	14	5	5	5	15
13	5	5	5	15	5	5	5	15
14	5	4	3	12	4	5	5	14
15	5	5	5	15	5	5	5	15
16	4	5	5	14	4	3	4	11
17	5	5	5	15	5	5	5	15
18	3	5	5	13	5	5	5	15
19	5	5	5	15	5	5	5	15
20	5	5	5	15	5	5	5	15
21	5	5	5	15	4	5	5	14
22	5	5	3	13	4	5	5	14
23	5	5	5	15	5	3	5	13
24	5	5	5	15	5	5	5	15
25	5	3	5	13	5	5	5	15
26	5	5	5	15	5	5	5	15
27	5	5	5	15	5	5	5	15
28	4	5	4	13	4	4	4	12
29	5	5	5	15	4	5	5	14
30	5	4	4	13	5	4	5	14
31	5	4	3	12	3	4	5	12
32	4	5	2	11	5	5	5	15
33	5	5	5	15	5	5	5	15
34	5	5	5	15	5	4	4	13
35	5	5	5	15	5	1	4	10
36	5	5	3	13	4	4	4	12
37	5	5	4	14	5	5	5	15
38	5	5	5	15	4	5	5	14
39	5	5	5	15	5	5	5	15

40	5	5	5	15	5	5	5	15
41	5	5	5	15	5	5	5	15
42	5	5	5	15	5	3	5	13
43	5	5	5	15	5	5	4	14
44	4	4	4	12	4	4	4	12
45	5	5	5	15	5	5	5	15
46	5	5	5	15	5	4	4	13
47	5	5	5	15	5	5	5	15
48	4	5	5	14	5	5	5	15
49	5	5	5	15	5	5	5	15
50	5	3	3	11	4	3	3	10
51	5	5	4	14	5	5	5	15
52	5	5	5	15	5	5	5	15
53	5	5	5	15	5	5	5	15
54	5	5	4	14	4	5	5	14
55	5	5	5	15	4	4	5	13
56	5	5	3	13	3	5	5	13
59	5	5	5	15	5	5	4	14
60	4	5	4	13	4	5	5	14
61	5	5	4	14	5	5	5	15
62	5	5	5	15	4	5	5	14
63	5	5	5	15	5	5	5	15
64	5	5	5	15	5	5	5	15
65	5	4	3	12	4	5	5	14
67	5	4	4	13	5	5	5	15
68	5	5	4	14	5	5	5	15
69	5	5	5	15	4	5	5	14
70	4	3	3	10	5	3	4	12
71	4	4	4	12	4	5	5	14
72	4	5	5	14	5	5	5	15
73	5	5	4	14	5	5	3	13
74	4	2	3	9	3	2	5	10
75	4	5	5	14	4	5	5	14
76	5	4	4	13	4	4	4	12
79	5	5	4	14	4	5	5	14
80	4	4	5	13	4	4	4	12
81	4	4	3	11	5	3	5	13
82	3	5	5	13	3	2	5	10
83	5	5	5	15	5	5	5	15
84	5	4	4	13	3	4	5	12
89	5	5	5	15	5	5	5	15

90	5	4	4	13	4	4	4	12
91	4	5	5	14	5	5	5	15

## Kepuasan Publik

No	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL Y
1	5	5	3	5	5	23
2	4	4	5	2	5	20
3	4	4	4	3	4	19
4	5	4	4	3	4	20
5	5	5	4	5	5	24
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	2	3	17
8	4	4	5	4	4	21
9	4	3	3	3	4	17
10	4	3	3	3	4	17
11	4	4	4	3	5	20
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	3	5	5	23
14	5	5	5	5	5	25
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	2	4	18
17	4	4	5	3	5	21
18	4	5	5	4	5	23
19	4	4	5	3	4	20
20	3	3	4	3	3	16
21	5	4	3	3	4	19
22	3	3	3	3	3	15
23	5	3	4	4	3	19
24	4	3	5	3	4	19
25	4	4	4	4	4	20
26	3	4	5	4	3	19
27	5	5	5	5	4	24
28	4	5	5	3	4	21
29	5	5	5	4	5	24
30	2	3	3	2	2	12
31	3	3	4	3	1	14
32	4	3	3	4	4	18
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	5	5	4	22
35	4	4	4	4	5	21
36	4	3	3	4	3	17

37	4	4	5	4	4	21
38	4	4	5	4	5	22
39	3	3	4	3	3	16
40	4	3	5	3	4	19
41	5	4	5	4	5	23
42	4	4	4	2	4	18
43	5	4	5	4	5	23
44	4	4	3	4	4	19
45	4	4	5	3	4	20
46	5	5	5	4	4	23
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	5	4	4	21
49	4	4	4	4	4	20
50	3	3	5	3	3	17
51	4	4	4	4	1	17
52	4	4	5	5	4	22
53	4	4	5	5	4	22
54	4	4	5	4	4	21
55	3	3	5	3	3	17
56	3	3	3	3	3	15
57	4	3	5	3	4	19
58	4	4	4	3	4	19
59	5	5	5	4	5	24
60	5	5	5	3	4	22
61	4	4	5	4	5	22
62	5	3	4	3	5	20
63	4	3	4	3	3	17
64	5	4	5	4	5	23
65	4	3	5	3	4	19
66	3	3	5	4	3	18
67	5	4	4	3	5	21
68	4	3	4	3	4	18
69	5	4	5	4	5	23
70	4	4	5	5	5	23
71	5	5	5	4	5	24
72	4	4	5	5	5	23
73	3	3	3	4	4	17
74	4	4	5	4	4	21
75	5	5	5	4	4	23
76	4	4	3	3	4	18
77	4	4	5	5	4	22

78	5	3	3	3	5	19
79	4	4	5	5	4	22
80	5	5	5	4	5	24
81	3	3	5	3	3	17
82	4	4	5	4	5	22
83	4	4	3	4	4	19
84	5	5	5	4	5	24
85	4	4	5	3	4	20
86	4	5	5	5	4	23
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	5	4	4	21
89	5	5	3	5	5	23
90	4	4	4	4	5	21
91	4	5	4	4	4	21

#### Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

### HASIL UJI OUTPUT SPSS UJI VALIDITAS

#### Kualitas Pelayanan

#### Bukti Fisik (X1)

		Correlations			
		P1	P2	P3	TOTAL_X1
P1	Pearson Correlation	1	,163	,320**	,689**
	Sig. (2-tailed)		,123	,002	,000
	N	91	91	91	91
P2	Pearson Correlation	,163	1	,267*	,704**
	Sig. (2-tailed)	,123		,011	,000
	N	91	91	91	91
P3	Pearson Correlation	,320**	,267*	1	,726**
	Sig. (2-tailed)	,002	,011		,000
	N	91	91	91	91
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,689**	,704**	,726**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	91	91	91	91

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

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Kehandalan (X2)

#### Correlations

		P4	P5	P6	TOTAL_X2
P4	Pearson Correlation	1	,202	,184	,663**
	Sig. (2-tailed)		,055	,081	,000
	N	91	91	91	91
P5	Pearson Correlation	,202	1	,355**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,055		,001	,000
	N	91	91	91	91
P6	Pearson Correlation	,184	,355**	1	,685**
	Sig. (2-tailed)	,081	,001		,000
	N	91	91	91	91
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,663**	,764**	,685**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	91	91	91	91

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

### Daya Tanggap (X3)

#### Correlations

		P7	P8	P9	TOTAL_X3
P7	Pearson Correlation	1	,371**	,191	,761**
	Sig. (2-tailed)		,000	,070	,000
	N	91	91	91	91
P8	Pearson Correlation	,371**	1	,205	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000		,051	,000
	N	91	91	91	91
P9	Pearson Correlation	,191	,205	1	,661**
	Sig. (2-tailed)	,070	,051		,000
	N	91	91	91	91
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,761**	,704**	,661**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	91	91	91	91

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

#### Jaminan (X4)

#### Correlations

		P10	P11	P12	TOTAL_X4
P10	Pearson Correlation	1	,082	,210*	,578**
	Sig. (2-tailed)		,439	,046	,000
	N	91	91	91	91
P11	Pearson Correlation	,082	1	,462**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,439		,000	,000
	N	91	91	91	91
P12	Pearson Correlation	,210*	,462**	1	,839**
	Sig. (2-tailed)	,046	,000		,000
	N	91	91	91	91
TOTAL_X4	Pearson Correlation	,578**	,697**	,839**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	91	91	91	91

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

#### Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

#### HASIL UJI OUTPUT SPSS REABILITAS

#### Bukti Fisik (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

Empati (X5)

**Correlations**

		P13	P14	P15	TOTAL_X5
P13	Pearson Correlation	1	,364**	,214*	,749**
	Sig. (2-tailed)		,000	,041	,000
	N	91	91	91	91
P14	Pearson Correlation	,364**	1	,257*	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000		,014	,000
	N	91	91	91	91
P15	Pearson Correlation	,214*	,257*	1	,619**
	Sig. (2-tailed)	,041	,014		,000
	N	91	91	91	91
TOTAL_X5	Pearson Correlation	,749**	,786**	,619**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	91	91	91	91

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

,693	,680	3
------	------	---

Kehandalan (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,690	,696	3

Daya Tanggap (X3)

**Reliability Statistics**

## Kepuasan

## Correlations

		Kepuasan_1	Kepuasan_2	Kepuasan_3	Kepuasan_4	Kepuasan_5	Total_Y
Kepuasan_1	Pearson Correlation	1	,599**	,118	,329**	,642**	,748**
	Sig. (2-tailed)		,000	,265	,001	,000	,000
	N	91	91	91	91	91	91
Kepuasan_2	Pearson Correlation	,599**	1	,279**	,477**	,499**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000		,007	,000	,000	,000
	N	91	91	91	91	91	91
Kepuasan_3	Pearson Correlation	,118	,279**	1	,187	,203	,519**
	Sig. (2-tailed)	,265	,007		,077	,054	,000
	N	91	91	91	91	91	91
Kepuasan_4	Pearson Correlation	,329**	,477**	,187	1	,320**	,671**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,077		,002	,000
	N	91	91	91	91	91	91
Kepuasan_5	Pearson Correlation	,642**	,499**	,203	,320**	1	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,054	,002		,000
	N	91	91	91	91	91	91
Total_Y	Pearson Correlation	,748**	,799**	,519**	,671**	,769**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	91	91	91	91	91	91

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

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,701	,680	3

Jaminan (X4)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,708	,620	3

Empati (X5)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,639	,637	3

Kepuasan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,733	,742	5

### Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

#### HASIL UJI OUTPUT SPSS UJI ASUMSI KLASIK

##### Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,97182532
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,059
	Positive	,046
	Negative	-,059
Test Statistic		,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## Uji Heterokodestastitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,140	2,096		1,021	,310
	Bukti_Fisik	,093	,096	,109	,968	,336
	Kehandalan	,110	,130	,101	,850	,398
	Daya_Tanggap	,045	,139	,040	,325	,746
	Jaminan	-,402	,136	-,383	-2,950	,174
	Empati	,146	,105	,165	1,389	,168

a. Dependent Variable: abres

## Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,746	3,975		2,955	,004		
	Bukti_Fisik	-,049	,157	-,032	-,310	,757	,954	1,048
	Kehandalan	,553	,224	,284	2,463	,016	,784	1,275
	Daya_Tanggap	-,279	,241	-,139	-1,155	,252	,719	1,391
	Jaminan	,177	,239	,095	,743	,460	,636	1,573
	Empati	,206	,182	,133	1,131	,261	,758	1,319

a. Dependent Variable: Kepuasan

## Uji Autokorelasi

**Runs Test**

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	,11531
Cases < Test Value	45
Cases >= Test Value	45
Total Cases	90
Number of Runs	43
Z	-,1.336
Asymp. Sig. (2-tailed)	,525

a. Median

### Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

#### HASIL UJI OUTPUT SPSS UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Koefisien Determinasi (Adj R<sup>2</sup>)

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,343 <sup>a</sup>	,118	,086	2,510

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X2, X4  
 Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.943	3.670		3.254	.002
	X1	.121	.169	.014	2.125	.030

X2	.550	.227	.286	2.421	.018
X3	.297	.244	.150	2.219	.026
X4	.166	.239	.290	2.698	.037
X5	.199	.183	.129	2.086	.031

Uji Simultan (F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71,568	5	14,314	2,271	,055 <sup>b</sup>
	Residual	535,619	85	6,301		
	Total	607,187	90			

5.3 Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X2, X4

Uji Parsial (t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.943	3.670		3.254	.002
	X1	.121	.169	.014	2.125	.030
	X2	.550	.227	.286	2.421	.018
	X3	.297	.244	.150	2.219	.026
	X4	.166	.239	.290	2.698	.037
	X5	.199	.183	.129	2.086	.031

**Lampiran 8 Contoh Surat Yang Di buat Di Balai Desa**



PEMERINTAH KABUPATEN BREBES  
KECAMATAN TANJUNG  
DESA SIDAKATON  
Alamat Jl. Kenanga Nomor 10 Sidakaton 52254

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

Nomor : 305 / 12 / 413.213.22 / 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : AMIN NURROHMAN  
Tempat Tgl Lahir : Brebes, 09 Juli 1981  
Alamat : Desa Sidakaton RT 03/ RW 01  
Kec. Tanjung - Kab. Brebes  
Jabatan : Sekretaris Desa

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : JIHAN PUTRI  
Tempat Tgl Lahir : Brebes, 14 Februari 2003  
Alamat : Desa Sidakaton RT 01/ RW 01  
Kecamatan Tanjung - Kabupaten Brebes  
NIK : 322967572000003

Nama diatas tersebut adalah benar warga Desa Sidakaton, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Brebes. Berdasarkan keterangan yang ada pada kami benar bahwa yang bersangkutan tergolong keluarga tidak mampu.

Surat keterangan ini dibuat untuk **Beasiswa Bidik Misi**.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidakaton, 25 Desember 2020

SEKRETARIS DESA



### Lampiran 9 Buku Bimbingan

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing I
1.	2 APRIL 2021 Jum'at	- Pengajuan judul tugas Akhir	
2.	2 APRIL 2021 Jum'at	- ACC Judul tugas Akhir	
3.	4 APRIL 2021 Minggu	- Pengajuan Revisi	
4.	10 JUNI 2021 Kamis	- Bimbingan proposal TA	
5.	11 JUNI 2021 Jum'at	- ACC proposal TA	
6.	18 JUNI 2021 Jum'at	- Bimbingan tugas Akhir	
7.	22 JULI 2021 Kamis	- ACC tugas Akhir	
8.	23 JULI 2021 Jum'at	- Info tugas Akhir	

**Catatan :** 1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing  
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)  
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing II
1.	20 APRIL 2021 SELASA	PENGALAMAN JUDUL TA.	
2.	22 APRIL 2021 KAMIS	Bimbingan latar belakang TA.	
3.	26 MEI 2021 RABU	Bimbingan PROPOSAL TA	
4.	28 MEI 2021 JUMAT	REVISI PROPOSAL TA	
5.	7 JUNI 2021 SENIN	ACC PROPOSAL TA	
6.	12 JULI 2021 SENIN	Bimbingan tugas Akhir	
7.	13 JULI 2021 SELASA	REVISI TUGAS Akhir.	
8.	16 JULI 2021 JUMAT	REVISI TA Bab 4 (Pembatasan).	
9.	19 JULI 2021 SENIN	ACC TUGAS Akhir.	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
  2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
  3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)