

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR DESA BENTENGE
KECAMATAN MALLAWA KABUPATEN MAROS**

SKRIPSI

**DANIAL
156 0302 298**



**MENEJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA
BENTENGE
KECAMATAN MALLAWA KABUPATEN MAROS**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muslim Maros
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

**MENEJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2019**

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros”** dan tak lupa kita kirimkan salam dan salawat kepada Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabat, dan umat islam hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Keuangan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembacanya, Aamiin.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis

ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing yang terhormat, yakni Yth. Bapak Dr. Abdul Latief, SE., M. Si. dan Bapak Sudirman Sappara, SE., M.Si ,selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikirannya untuk membimbing Penulis dalam penulisan skripsi ini,

Penghargaan dan terima kasih yang setulus – tulusnya kepada Ayah dan Ibu tercinta dengan penuh kasih sayang dan kesabaran telah membesarkan dan mendidik kami hingga dapat menempuh pendidikan yang layak, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menghaturkan penghargaan dan terima kasih kepada Bapak Dr. Abdul Latief, SE., M. Si.. selaku Pembimbing I dan Bapak Sudirman Sappara, SE., M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. M. Ikram Idrus, M.S. Ketua Yayasan Perguruan Islam Maros.
2. Ibu Prof. Nurul Ilmi Idrus, M.Sc. selaku Rektor Universitas Muslim Maros.
3. Bapak Dr. Dahlan, S.E.,MM selaku Dekan Universitas Muslim Maros
4. Ibu Nur Pratiwi, S.E.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muslim Maros.

5. Bapak/Ibu dosen Universitas Muslim Maros, yang telah berjasa menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Seluruh staf Universitas Muslim Maros atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.
7. Bapak Basuki Rahmat Kepala Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros yang telah bersedia memberikan proses dan pelayanan yang baik.
8. Seluruh staf kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros yang telah banyak membantu dalam proses pengambilan data dan segala yang dibutuhkan penulis.
9. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan, terutama keluarga besar SDM, terima kasih atas kerjasamanya selama ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembacanya, Aamiin.

ABSTRAK

Danial, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros (dibimbing oleh Abdul Latief dan Sudirman Sappara)*

Tujuan dalam penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Bentenge.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear sederhana dengan jumlah sampel 75 orang.

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Bentenge.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelayanan	5
B. Kepuasan Masyarakat	17
C. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat	23
D. Penelitian terdahulu	24
E. Kerangka Pikir	25
F. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
B. Metode Pengumpulan Data	27
C. Jenis dan Sumber Data	28
D. Populasi dan Sampel.....	29
E. Metode dan Analisis Data	31
F. Defenisi Variabel Penelitian	33
BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR DESA BENTENGE	
A. Sejarah Singkat Desa Bentenge	35
B. Visi dan Misi Desa Bentenge	35
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan	53

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN****RIWAYAT HIDUP**

DAFTAR TABEL

Nomor	
Halaman	
Tabel 1.1 Penelitian terdahulu	24
Tabel 5.1Tanggapan Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 5.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 5.4 Distribusi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 5.5 Distribusi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat	45
Tabel 5.6 Hasil Uji Reabilitas	47
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	48
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	48
Tabel 5.9 Uji Regresi Linear Sederhana	49
Tabel 5.10 Uji Determinasi	50
Tabel 5.11 Uji t Kualitas Pelayanan	51

DAFTAR GAMBAR

Nomor

Halaman

Skema Kerangka Pikir

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah yang kuat adalah pemerintah yang mendapatkan dukungan penuh dari rakyatnya. Dalam hal ini, rakyat berperan penting dalam rangka melanggengkan kekuasaan pemerintahan. Oleh karena itu sebagai wujud rasa terima kasih atas dukungan rakyat tersebut, sudah sepantasnya pemerintah (melalui aparat birokrasi) memberikan pelayanan sebaik baiknya kepada masyarakat/publik. Pelayanan yang di wujudkan adalah pelayanan yang berorientasi pada rakyat. Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering di sebut "pelayanan masyarakat" (*public servant*).

Konsep dasar mengenai "pelayanan" sudah banyak di jelaskan oleh para ahli . Antara lain menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti, dalam buku *Otonomi Daerah 'Capacity building dan pengaturan demokrasi lokal'* (2003:36), adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan/mengurus keperluan orang lain. Selain itu, dalam buku yang sama, H.A.S Moenir (2003:68) juga mengemukakan pendapatnya mengenai pelayanan yaitu proses dalam bentuk baik.

Pendapat lain di kemukakan oleh Boediono Sugeng (2003:60) tentang pengertian pelayanan yaitu proses bantuan kepada orang lain

dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi (pemerintah) dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Sebab aparatratur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada msyarakat, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Perihal 'pelayanan publik' ini, adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah, termasuk pelaku bisnis BUMN/BUMD dan swasta dalam bentuk barang atau jasa, yang sesuai dengan keutuhan masyarakat, dan undang-undang berlaku. Sedangkan 'Pelayanan Publik' menurut Mahmudi (2005:229) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pengertian 'pelayanan publik' yang dikemukakan Mahmudi tersebut senada dengan pengertian 'pelayanan publik' yang terdapat dalam keputusan MEMPAN No. 63 tahun 2003.

Desa sebagai Perangkat Daerah Kabupaten/Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena sebagai ujung tombak pelayanan, barometer penyelenggaraan pelayanan publik dan etalasi penyelenggaraan pemerintah daerah di Kabupaten/ Kota. Pelimpahan kewenangan yang diharapkan diberikan oleh Bupati tidak perlu semuanya, tetapi secukupnya yang sekiranya akan mendekatkan masyarakat kepada pusat pelayanan di tingkat lokal.

Sesuai dengan tugas dan fungsi Desa yakni melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya maka kualitas pelayanan adalah tuntutan bagi aparat pemerintah untuk memenuhi kepuasan masyarakat dalam melaksanakan tugasnya. Akan tetapi di masa sekarang ini sering terdengar keluhan di tengah-tengah masyarakat dikarenakan pelayanan yang didapat tidak sesuai dengan yang diharapkan, salah satunya yaitu karena para aparat lamban dalam melakukan pelayanan, pengenaan tarif yang dirasa tidak perlu dan tidak sesuai oleh masyarakat, dan lain-lain.

Sesuai dari pembahasan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa judul yang menarik untuk dibahas dalam proposal ini ialah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

b. Bagi institusi

Diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan penelitian ini.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi kebijakan yang di laksanakan untuk menentukan strategi di masa mendatang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan kegiatan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2011: 157), "Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan".

Collier dalam Yamit (2010:22) kualitas jasa pelayanan yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan system kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Beberapa pengertian yang berkaitan dengan defenisi kualitas jasa pelayanan adalah:

2. *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
3. *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen, atau perusahaan yang menerima, membayar *output* pelayanan (jasa dan system).
4. *Service* kegiatan utama atau pelengkap yang lebih menekankan pada transaksi antara pembeli dan penjual.

5. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dan merupakan sifat yang dimiliki produk atau jasa.
6. *Levels* adalah suatu pernyataan atas system yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
7. *Consisten* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan.
8. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Menurut Philip Kotler (2003:57) keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Dari beberapa defenisi di atas dapat di simpulkan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang di rasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang di rasakan, dalam arti kesenjangan atau *gap* yang terjadi adalah kecuali atau masi dalam batas toleransi.

1. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (2005:21), dimensi-dimensi pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Kederhanaan mengandung arti bahwa prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah di mengerti dan di pahami serta mudah di laksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik dan rincian biaya dalam pelayanan public.

c. Kepastian Waktu

Kepastian waktu dalam pelayanan public harus sesuai dengan waktu yang telah di tentukan dalam standar pelayanan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan public harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan publik.

g. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik harus bertanggung jawab terhadap semua proses dan produk pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau masyarakat.

i. Kedisiplinan Dan Keramahan

Pemberian pelayanan oleh petugas harus bersikap sopan, santu, ramah dan melakukan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, bersih, di sediakan ruang tunggu dan sarana lainnya.

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2007:132) dimensi kualitas pelayanan meliputi 10 aspek, yaitu :

1. Reliabilitas
2. Responsipitas
3. Kompetensi
4. Akses
5. Kesopanan
6. Komunukasi
7. Kredibilitas
8. Keamanan
9. Kemampuan memahami pelanggan
10. Bukti fisik.

Kesepuluh dimensi tersebut di sederhanakan menjadi lima dimensi pokok, yaitu kompeternsi, kesopsnsn, kredibilitas, dan keamanan di satukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan, akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan di intergrasikan menjadi (*empathy*).

Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zethami, dan Berry (Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2007: 133) berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, dan terawat.

Pengukurannya meliputi:

- a. Pernyataan tentang penilaian yang modern dan memadai
 - b. Pernyataan mengenai fasilitas fisik yang bagus, bersih dan memadai
 - c. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang menunjang kegiatan bisnis
 - d. Pernyataan tentang karyawan yang rapih dan sopan
2. Empati (*empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Pengukurannya meliputi :

- a. Pernyataan tentang pelayanan kepada konsumen secara individual
 - b. Pernyataan tentang perhatian karyawan secara pribadi kepada konsumen
 - c. Pernyataan tentang penyediaan karyawan yang dapat bertindak sebagai penasihat pribadi
 - d. Pernyataan tentang pemahaman kebutuhan konsumen
 - e. Pernyataan tentang mengutamakan kepentingan konsumen
3. Keandalan (*rebiability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang di janjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.

Pengukurannya meliputi :

- a. Pernyataan tentang ketepatan jasa yang di berikan
- b. Pernyataan tentang ketepatan waktu pelayanan
- c. Pernyataan tentang kesungguhan dalam melayani konsumen

d. Pernyataan tentang dapat di percaya atau tidaknya dalam melayani konsumen

4. Responsivitas atau daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemaun dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

Pengukurannya meliputi :

- a. Pernyataan tentang ketepatan pelayanan
 - b. Pernyataan mengenai kecepatan pelayanan
 - c. Pernyataan tentang sikap untuk membantu konsumen
 - d. Pernyataan tentang penyediaan waktu untuk melayani konsumen
5. Jaminan (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Pengukurannya meliputi :

- a. Pernyataan tentang pengetahuan yang dimiliki karyawan
- b. Pernyataan tentang perasaan nyaman konsumen jika berhubungan dengan karyawan
- c. Pernyataan tentang sikap sopan karyawan
- d. Pernyataan tentang kualitas pekerjaan karyawan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut Harbani Passolong (2007:42-46), factor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang antara lain sebagai berikut:

a. Struktur organisasi

Struktur organisasi adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintah, prosedur merupakan suatu rangkaian tindakan yang ditepatkan lebih dahulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan suatu tugas. Struktur organisasi dapat pula diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik, norma dan pola yang terjadi didalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan.

b. Kemampuan aparat

Aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan Negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri. Aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian presiden. Aparatur Negara atau aparat adalah pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan, baik yang bekerja dalam badan eksekutif, legislative, dan yudikatif maupun mereka yang sebagai Tentara Nasional Indonesia dan Pegawai Negeri Sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan perturan-peraturan pemerintah, aparat Negara dan atau aparat pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya

kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan (*ability*), sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan hal yang bersifat mental atau fisik, sedangkan *skill* atau kerampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas.

Menurut Keputusan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 februari 2004 tentang petunjuk teknis transparansidan akuntabilitas dalam penyelenggaran pelayanan publik, yang dimaksud dengan transparansi penyelenggaraan pelayanan public merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/ pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Transparansi dalam penyelenggaraan, pelayanan public utamanya meliputi:

a). Manajemen pelayanan publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

b). Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti, serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir yang dipampang dalam ruang pelayanan.

c). Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d). Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya yang rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang bersaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

e). Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan public mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan

teknis dan atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permohonan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap. Kepastian dan kurung waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

f). Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan apapun nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif pada penerima pelayanan dengan memperhatikan:

9. Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani;
10. Kemampuan melakukan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat merubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman;
11. Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimi, dan pandangan mata;
12. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan;

13. Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan;

g). Lokasi pelayanan yang berwenang.

Tempat dan lokasi pelayanan di usahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah di jangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi sarana dan prasanana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telkomunikasi dan informatika. Untuk mrmudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan, dapat membentuk umnit pelayanan terpadu atau pos-pos pelayanan di kantor Kelurahan/Kecamatan/Desa serta di tempat-tempat strategis lainnya.

h). Janji pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan. Dapat pula dibuat “moto pelayanan” dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun kepada penerima pelayanan Akta/janji.

i). Standar pelayanan publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan pada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas

kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realitas karena merukan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

j). Informasi pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagai mana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut melalui antara lain, media cetak, media elektronik, media, gambar atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

3. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan di dasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi di beri oleh konsumen atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian tidak ada suatu standar yang dapat di pakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang di terimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Pelayanan public sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antar pelayanan yang di harapkan dengan pelayanan yang di terima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator sebagai berikut:

1. kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain;
2. kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya;
3. kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
4. kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen ;
5. sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen;

E. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011:292) mendeskripsikan kepuasan sebagai *“the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen*

does happen “ dan “*the act of fulfilling a need or a need or desire*”. Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan.

2. Konsep Kepuasan Konsumen

Salah satu dari unsur nilai konsumen total adalah kualitas jasa dimana kualitas jasa merupakan unsur utama yang bersifat positif dalam pembentukan nilai konsumen. Kualitas jasa bagi konsumen sendiri merupakan bentuk dari kepuasan konsumen. Perbandingan harapan konsumen terhadap kualitas jasa dengan dimensi kualitas jasa yang pada akhirnya akan membentuk kepuasan konsumen.

3. Tipe Kepuasan Konsumen

Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra (2008:204) menyatakan bahwa terdapat 5 tipe kepuasan dan ketidakpuasan yang dijabarkan dalam *demanding satisfaction*, *stable satisfaction*, *resigned satisfaction*, *stable dissatisfaction*, *demanding dissatisfaction* yang diukur melalui komponen emosi, ekspektasi dan minat berperilaku.

4. Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen

Upayah mewujudkan kepuasan konsumen total bukanlah hal yang mudah. Fandi Tjiptono (2007:170) menyatakan bahwa, kepuasan konsumen total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara

waktu. Namun upaya perbaikan dan penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi.

Fandi Tjiptono (2007: 354-355) menemukan beberapa elemen program kepuasan konsumen yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan konsumen. Strategi tersebut yaitu:

a. Barang dan jasa berkualitas

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan yang prima. Untuk itu berlaku prinsip "*quality comes first, satisfaction program follow*". Biasanya perusahaan yang tingkat kepuasan konsumennya tinggi menyediakan pelayanan konsumen yang tinggi pula.

b. *Relationship marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan konsumen berkelanjutan, tidak berakhir setelah transaksi selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang secara terus menerus.

c. Strategi superior *customer service* (fokus pada konsumen terbaik)

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari pada perusahaan lainnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia dan usaha yang gigih.

d. *Strategi unconditional guarantees / ekstra ordinary guarantees*

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen perusahaan produk atau jasa dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core business*-nya.

e. *Program pay for performance*

Program kepuasan konsumen tidak akan terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para konsumen dan berkewajiban memuaskan mereka. Karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya.

Dengan kata lain, total *customer satisfaction* harus didukung pula dengan total *quality reward* yang mengaitkan sistem penilaian kinerja dan kompensasi dengan kontribusi setiap karyawan dalam penyempurnaan kualitas dan peningkatan kepuasan konsumen.

f. Program promosi loyalitas

Biasanya program ini, memberikan semacam penghargaan khusus yang dikaitkan dengan pembelian atau pemakaian produk barang/jasa perusahaan kepada konsumen yang bersangkutan.

g. Sistem penanganan keluhan secara efektif

Penanganan keluhan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan/produk. Perusahaan harus memastikan bahwa barang atau jasa yang dihasilkan benar-benar berfungsi sebagai mana mestinya. Jaminan kualitas harus mendahului penanganan keluhan.

5. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen menurut Fandy Tjiptono (2004:48) yaitu, sebagai berikut:

a. System keluhan dan saran

Perusahaan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan melalui media yang efektif. Metode ini bersifat pasif karena tidak menggambarkan secara lengkap mengenai kepuasan konsumen.

b. Survey kepuasan pelanggan

Penelitian kepuasan pelanggan umumnya banyak dilakukan dengan penelitian survei, baik survey melalui telepon, pos, angket, maupun wawancara secara pribadi.

c. Pembenanja misterius

Salah satu cara memperoleh gambaran konsumen adalah dengan merekrut pekerja yang berperan sebagai konsumen kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kualitas jasa perusahaan berdasarkan pengamatan mereka.

d. Lost customer analisis

Pemantauan ini sangat penting dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

6. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Garvin, Peppard, dan Rowland yang dikutip oleh fandy Tjiptono (2008:25) menyatakan, factor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain:

- a. Kinerja (*performa*) yaitu, karakteristik pokok dari produk inti yang dibeli.
- b. Ciri-ciri atau keistimewahan tambahan (*fetures*) yaitu, karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*realibility*) yaitu, kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*).
- e. Karakteristik desain operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- f. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.
- g. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan dan kemudahan.
- h. Estetika yaitu, daya tarik produk terhadap panca indra.
- i. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu, citarasa dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Berdasarkan teori di atas maka dapat disimpulkan beberapa indicator kepuasa masyarakat meliputi:

1. Masyarakat merasa aman

2. Masyarakat merasa nyaman.
3. Masyarakat merasa senang
4. Masyarakat merasa dihargai
5. Kebutuhannya terpenuhi

F. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Untuk menunjang kepuasan masyarakat, maka salah satu upaya yang dilakukan pemerintah, sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat mempengaruhi kepuasan Masyarakat.

Coller dalam Yamit (2010:22) Pelayanan terbaik pada pelanggan (excellent) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen .

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, maka perlu dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanan, hal ini bertujuan untuk dapat melihat sebagian besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini (Staff Kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros).

G. Penelitian Terdahulu

No	Penulis (tahun)	Judul penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Yahya (2005)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah.	Alat analisa yang digunakan pada penelitian tersebut adalah regresi linear berganda dengan menggunakan uji t dan uji f.	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa, baik secara parsial ataupun secara simultan.
2.	Retno (2006)	Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Suku Bunga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung	Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, dimana sebelum dilakukan uji regresi dilakukan terlebih dahulu uji validasi dan realibilitas.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi, lokasi, suku bunga, dan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung.

No	Penulis (tahun)	Judul penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
3.	Rahmulyo (2008)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 Di Sleman	Analisis Variabel yang digunakan keterandalan, tanggap, empati, jaminan.	Variabel dari dimensi kualitas pelayanan keterandalan cepat tanggap empati jaminan dan nyata yang dilakukan bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan penlanggan.
4.	Indrany (2010)	Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Konsumen/Masyarakat studi kasus pada puskesmas Gunungpati Semarang	Analisis dengan menggunakan metode berganda	dapat di simpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan, kehandalan berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan consume. Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Daya tanggapberpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, empati tidak berpengaruh positif tetapi tidak signifikankepuasan konsumen

H. Kerangka Pikir

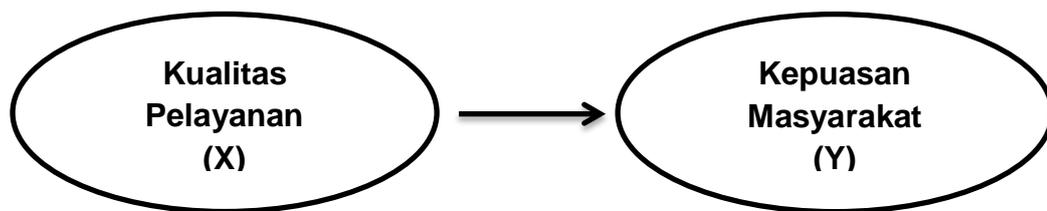
Masyarakat slalu berharap untuk mendapatkan kepuasan yang optimal terutama dalam hal pelayanan publik. Dengan semakin tingginya kualitas pelayanan publik maka kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah terpenuhi.

Berdasarkan tinjauan pustaka dengan teori-teori yang di kemukakan para ahli, selanjutnya penelitian terdahulu yang di lakukan dari tahun yang berbeda, maka kerangka pikir dapat di rumuskan, bahwa

kepuasan masyarakat di tentukan oleh kualitas pelayanan, sehingga diduga ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Untuk menggambarkan sasaran dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka kerangka pikir dapat digambarkan sebagai berikut:

Skema : Kerangka Pikir



I. Hipotesis

Berdasarkan uraian, hasil penelitian yang di kembangkan oleh para ahli, peneliti terdahulu, dan kerangka pemikiran di atas menegenai teori-teori tentang variable X (kualitas pelayanan) dan variable Y (kepuasan masyarakat), secara teori yang menghubungkan kedua variable tersebut, maka dibuat hipotesis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Pada kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros. Waktu penelitian dilakukan selama –bulan yaitu, dari bulan- sampai dengan bulan – 2019.

B. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan dan akurat dengan masalah yang dibahas. Metode pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara yaitu dialog secara langsung untuk memperoleh informasi dari responden terpilih dalam menghimpun informasi yang akurat dengan penelitian yang diadakan di Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros.

2. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada masyarakat dengan maksud untuk memperoleh data yang akurat dan valid.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang diperoleh melalui pencatatan-pencatatan dari buku-buku dan dokumen-dokumen yang terdapat pada obyek dan diluar obyek dalam rangka penelitian ini.

C. Jenis dan Sumber Data

Dilihat dari sumbernya, penelitian menggunakan dua jenis data, yaitu:

1. Jenis data

a. Data kualitatif

Tanggapan atas perkataan subjek penelitian dalam bahasa sendiri. Pengalaman orang diterangkan secara mendalam.

b. Data kuantitatif

Data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung sebagai variabel angka atau bilangan.

2. Sumber data

a. Data Internal

Guna mendapatkan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi dan hasil kuisisioner yang dibagikan kemasyarakat yang menggunakan jasa layanan Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros.

b. Data External

Guna mendapatkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain seperti dokumentasi buku, buku, dan dari hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi (*population*), yaitu sekelompok orang, kejadian atau gejala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh kepala keluarga di Desa Bentenge sebanyak 296 kepala keluarga yang pernah mendapat layanan pada Kantor Desa.

2. Sampel

Sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi”. Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan dari populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi.

Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga yang ada di Desa Bentenge yang berjumlah 296 kepala keluarga. Dalam penelitian ini peneliti mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh kepala keluarga Desa Bentenge sebanyak 296 kepala keluarga dengan menghitung ukuran sampel yang mewakili populasi, penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana yaitu dengan menggunakan rumus Slovin.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e=0,1$

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 296 kepala keluarga, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{296}{1 + 296(0,1)^2}$$

$$n = \frac{296}{3,96} = 74,74$$

Hasil perhitungan 74,74 dibulatkan menjadi 75 maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 75 responden.

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang mejandi responden dalam penelitian ini sebanyak 75 orang dari seluruh total kepala keluarga di Desa Bentenge, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik probability sampling; simple random sampling, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota pupulasi (pegawai) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik insidental, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2011:285), bahwa *sampling insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka

dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

E. Metode dan Analisis Data

Kualitas pelayanan dapat di analisis pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dengan cara deskriptif dan kuantitatif. Model analisis yang di gunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai responden atau mengenai bidang tertentu. Analisis yang sering di gunakan adalah analisis kuantitatif, ini menggunakan statistic deskriptif yang pada umumnya pengolahan data menggunakan tabel-tabel dianalisis secara kuantitatif.

2. Analisis kuantitatif menggunakan statistic inference dan penelitian in menggunakan regresi sederhana.

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear adalah metode statistika yg di gunakan untuk membentuk pengaruh antara variabel terkait dengan variabel independen. Apabila banyaknya variabel bebas hanya satu, maka dapat menggunakan regresi linear sederhana. Bentuk umum regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel dependent (kepuasan masyarakat)

a = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi

x = Variabel independent (kualitas pelayanan)

b. Pengujian kuesioner

Untuk mengetahui instrument dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat dan dapat di percaya maka di perlukan pengujian data. Pengujian data yang di gunakan meliputi uji Validitas dan uji reliabilitas. Untuk melakukan kedua uji tersebut , menggunakan program *IMB Stastitical for Product and Service Solution* (SPSS) versi 23.0. Variabel yang di uji adalah variabel bebas (independent) yaitu kualitas pelayanan dan variabel terkait (dependent) yaitu kepuasan masyarakat. Hasil uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji Validitas di gunakan untuk mengukur derajat ketepatan dalam setiap item pertanyaan suatu kuesioner, pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat di katakana valid apabila pertanyaan tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut dan apabila nilai korelasi hitung (r hitung) lebih bear dari pada nilai korelasi tabelnya (r tabel). Nilai r hitung adalah nilai-nilai yang berada dalam kolom "*correlations*" pada lembar *output spss*. Apa bila niali kolom total *correlations* $>$ r table, maka item pertanyaan tersebut dapat di katakana valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk/variable di katakana *rebiable* (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliabilitas suatu variable penelitian dapat dilihat dari hasil statistik cronbach alpha $> 0,60$. Menurut Imam Ghozali (2005).

3. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (layanan) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan). Langkah-langkah untuk melakukan uji t.

Hipotesis Statistik:

$H_0 : b = 0$ artinya tidak ada pengaruh variabel layanan terhadap kepuasan.

$H_a : b \neq 0$ artinya ada pengaruh variabel layanan terhadap kepuasan.

Pengujian menggunakan taraf nyata 0,05 atau 5%.

Terima H_0 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Terima H_1 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Jika nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,5 maka dikatakan pengaruhnya signifikan, begitupun sebaliknya.

C. Defenisi Variabel Penelitian

Defenisi variable penelitian adalah penjelasan mengenai analisis dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Bentenge Kecamatan Mallawa kabupaten Maros.

Penilaian variable didasarkan pada tanggapan masyarakat sebagai responden yang memberikan tanggapan berupa informasi sesuai pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut :

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel (Y) :

1. Variabel Bebas (independen variabel)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terkait.

a. Kualitas Pelayanan (X)

Merupakan persepsi masyarakat terhadap pelayanan pada Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros. Variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dengan indikator yaitu daya tanggap para pegawai Desa Bentenge yang di berikan kepada masyarakat.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang akan dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat, dengan indikator kesetiaan masyarakat. Yaitu memberikan pelayanan yang prima dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

BAB IV

GAMBARAN UMUM KANTOR DESA BENTENGE

A. Sejara Singkat Desa Bentenge

Pada awalnya Desa Bentenge merupakan Desa hasil pemekaran dari Desa Samaenre dan termasuk dalam wilayah Kecamatan Camba, yang kemudian Kecamatan Camba dimekarkan menjadi dua wilayah Kecamatan yaitu Kecamatan Camba dan Kecamatan Mallawa.

Hasi pemekaran tersebut memposisikan Desa Bentenge berada dalam wilayah Kecamatan Mallawa sampai saat ini.

Sejak keberadaannya, Desa Bentenge dibagi menjadi tiga dusun, yaitu Dusun Bentenge, Dusun Tanete dan Dusun Reatoa.

Merujuk pada tata letak, Desa bentenge berbatasan langsung dengan dua kecamatan, yaitu pada bagian utara berbatasan dengan Kecamatan Camba dan pada bagian Barat berbatasan dengan salah satu kecamatan yang merupakan wilayah dari Kabupaten Pangkep.

Bentenge jika diartikan ke dalam bahasa Indonesia merupakan benteng atau pertahanan yang kuat. Pada Desa Bentenge juga terdapat beberapa situs sejara yaitu batu yang tersusun menyerupai benteng pertahanan kerajaan yang sangat kokoh dan ini salah satu indikator yang kuat bagi penamaan dan filosofi desa Bentenge.

B. Visi Dan Misi Desa Bentenge

1. Visi

“Cerdas Sehat Sejahtera Religius”

Sehubungan dengan visi ini, maka yang dimaksud cerdas adalah memiliki kemampuan intelektual, pengendalian emosional, dan pengalaman spiritual. Untuk mencapai hal tersebut maka dengan cara yaitu melalui pendidikan dan pelatihan baik formal maupun non formal. Ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan menjadi salah satu indikator kemampuan pemerintah dalam penyediaan pelayanan pendidikan kepada masyarakat.

Pengertian **Sehat** adalah terpenuhinya kebutuhan gizi keluarga dan pelayanan dasar kesehatan masyarakat . Hal tersebut dapat di capai dengan mendorong masyarakat melaksanakan pola hidup sehat dan memaksimalkan potensi sarana dan prasarana kesehatan yang belum ada dan mengadakan yang belum ada.

Sejahtera adalah terpenuhinya kebutuhan jasmani dan rohani baik materi maupun non materi. Mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat maenjadi tanggung jawab yang paling berat bagi pemerintah. Kesejahteraan dapat terwujud bila sarana dan prasarana pendukung tersediadan memanfaatkan semaksimal mungkin. Hal inilah yang menjadi tantangan utama seorang pemimpin disamping tantangan lainnya.

Sedangkan **Religius** adalah bterciptanya suasana masyarakat yang bernuansa pengalaman syariat keagamaan. Pemerintah mendorong pelaksanaan syariat agama bagi masyarakat baik kualitas maupun kuantitasnya.

2. Misi

a. Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Pelayanan diarahkan untuk memenuhi hak dasar masyarakat yang meliputi :

1. Ketersediaan pangan
2. Pendidikan
3. Kesehatan
4. Kesempatan kerja dan lapangan usaha
5. Sarana dan prasarana
6. Rasa aman dan tentram
7. Partisipasi dalam kehidupan sosial politik.

b. Penguatan Ekonomi Berbasis Masyarakat

Membangun struktur ekonomi yang kompetitif dan berbasis masyarakat melalui peningkatan pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan yang menjamin terciptanya pendapatan masyarakat terkait dengan sektor pertanian, peternakan dan kewirausahaan yang mengandalkan sumber daya loka. Membangun kelembagaan ekonomi masyarakat yang kreatif dan adaptif.

c. Menciptakan Iklim Kondusif

Terbangunnya kelembagaan pemerintah yang berwibawa dan bebas KKN, sehingga terbangun kehidupan masyarakat yang

mampu menciptakan inovasi dalam meningkatkan kemampuannya secara berkesinambungan.

d. Pemberdayaan Kelembagaan

Terciptanya sinergi pencapaian tujuan pemerintah, swasta, dan masyarakat melalui pengembangan dan pemberdayaan kelembagaan. Mengembangkan kelembagaan demokrasi yang lebih kokoh, yang didukung oleh adanya partisipasi optimal dari seluruh lapisan masyarakat.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Analisis Deskriptif

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang di sampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang di tunjukan melalui sifat dan sikap dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi para masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi.

b. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka

peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Bentenge Kabupaten Maros.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak di capai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat pula di jadikan acuan keberhasilan atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

c. Karakteristik Responden

1) Usia Responden

Umur merupakan salah satu paktor yang mempengaruhi kemampuankerja dan produktifitas seseorang. Seseorang akan mengalami peningkatan kemampuan kerja seiring dengan meningkatnya umur, akan tetapi selanjutnya akan mengalami penurunan kemampuan kerja pada titik umur tertentu. Deskripsi responden menurut umur mengurangi atau memberikan gambaran mengenai umur responden yang menjai sampel dalam penelitian ini. Oleh karna iulah dalm deskripsi karakteristik responden menurut umur dapat disajikan, deskripsi karakteristik responden menurut umur yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.1 Tanggapan Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi Responden	
	(orang)	Persentase (%)
20-25	31	41,33
26-30	21	28
31-35	14	18,66
36-40	9	12
Jumlah	75	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Tabel 1.1 menunjukkan 31 orang atau sebesar 41,33 % masyarakat yang berusia 20 – 25 tahun, 21 orang atau sebesar 28% masyarakat yang berusia 26 – 30 tahun, 14 Orang atau sebesar 18,66% yang berusia 31 – 35 tahun, 9 orang atau sebesar 12% responden yang berusia 36 – 40 tahun.

2) Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat di kelompokkan dalam 2 kelompok yaitu kelompok laki-laki dan wanita, untuk lebih jelasnya akan di sajikan karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin yang dapat di lihat pada table berikutini :

Tabel 5.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	42	56
Wanita	33	44
Jumlah	75	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Table 1.2 menunjukkan 42 responden yang berjenis kelamin pria atau sebesar 56%, dan 33 responden yang berjenis kelamin wanita atau sebesar 44%.

1. Tingkat Pendidikan Terakhir

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi kualitas sumber daya manusia, yang pada gilirannya akan semakin tinggi pula produktivitas kerja yang di lakukannya. Oleh karena itu, dengan semakin tingginya pendidikan seseorang maka di harapkan kinerjanya akan semakin berkembang.

Tingkat pendidikan menunjukkan pengetahuan dan daya piker yang dimiliki oleh responden . oleh karena itu dalam penelitian itumaka tingkat pendidikan responden dapat di klarifikasian menjadi tiga bagian yaitu : SMA, D3 dan S1. Adapun profil responden menurut jenis pendidikan dapat dilihat pada table brikut ini :

Tabel 5. 3 Tanggapan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Frekuensi (%)
SMA	49	64,47
D3	15	19,73
S1	11	15,78
Jumlah	75	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Table 1.3 menunjukkan tingkat pendidikan responden, dimana yang berpendidikan SMA berjumlah 49 orang atau 64,47%, Berpendidikan D3 berjumlah 15 orang atau 19,73% dan yang berpendidikan S1 berjumlah 12 orang atau 15,78%.

2. Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel (X)

Tabel 5.4 Distribusi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Item	SS(5)		S(4)		RG(3)		TS(2)		STS(1)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	14	18,66	42	56	12	16	7	9,33	-	-	75	100
2	11	14,66	48	64	16	21,33	-	-	-	-	75	100
3	15	20	47	62,66	13	17,33	-	-	-	-	75	100
4	27	36	39	52	8	10,66	1	1,33	-	-	75	100
5	21	28	36	48	15	20	3	4	-	-	75	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dari 75 responden untuk variable kualitas pelayanan pada Kantor Desa Bentenge Kabupaten Maros pada table 2.1 yaitu :

- a. Pada pertanyaan 1 (Sarana fisik Kantor Desa Bentenge memadai untuk masyarakat) sebanyak 14 orang atau sebesar 18,66% yang menjawab sangat setuju, 42 orang atau sebesar 56% yang menjawab setuju, 12 orang atau sebesar 16% yang menjawab ragu-ragu, 7 orang atau sebesar 9,33% responden yang menjawab tidak setuju.

Pada pertanyaan 2 (Para pegawai dapat diandalkan dan mampu

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang di lakukan, dan pembahasan yang telah di kemukakan maka di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Masyarakat beranggapan sangat baik mengenai kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Desa Bentenge, berdasarkan dari hasil pengolahan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. Indikator-indikator yang menjadi penilaian dalam pengukuran kompetensi antara lain bukti fisik, jaminan, kehandalan, daya tanggap dan empati.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima maka di perlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksanaan pelayanan publik, untuk slalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian ini, maka saran-saran yang dapat diajukan adalah :

1. Kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa kabupaten Maros harus selalu meningkatkan pelayanan agar kepuasan masyarakat semakin tinggi, terutama dibidang daya tanggap dan empati di karenakan tipe masyarakat desa cenderung lebih tertutup dan pemalu , jadi para pegawai harus lebih proaktif, kreatif dalam melayani agar dapat lebih meningkatkan kepuasa masyarakat pada Kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros.
2. Kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa kabupaten Maros sebaiknya melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat bagi yang mempunyai urusan dengan Kantor Desa agar kiranya datang tanpa ragu, bimbang dan takut untuk melaporkan/mengadukan keluhan,kebutuhan dokumen maupun semua hal yang berkaitan dengan pemerintahan.
3. Para pelayan (ASN) diharapkan selalu bekerja maksimal dengan niat yang suci dan hati yang tulus dalam melayani masyarakat demi kemaslahatan Desa Bentenge Kabupaten Maros dan NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia) pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

A.M. Sugeng Budiono,2003. *Bunga Rampai Higiene Perusahaan Ergonomi (HIPERKES) Dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

A.M. Sugeng Boediono.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Collier (Yamit Zuliam) 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta.

Dorotea wahyu.2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan Sisi Kualitatif*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Ghozali Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Miltivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Kotler Philip. & Gery Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Buku 1. Edisi Ke Delapan*. Erlangga. Jakarta

Kotler Philip. 2003. *Manajemen Pemasara. Edisi Kesembilan*. PT. Indeks Gramedia. Jakarta.

Kotler Philip. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12*. Erlangga. Jakarta.

Kolter, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 13*. Erlangga. Jakarta.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja sector Publik*. UPP AMPYKPN. Yuyakarta.

Moenir H.A.S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Aksara. Jakarta.

Moenir H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Pasolong Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.

Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Model Konsep Tual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Supriyanto Eko, dan Sri Sugiyanti, 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta

Sutedja. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. PT. Grasindo. Jakarta.

Tjiptono Fandy. 2004. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi, Yogyakarta.

Tjiptono , Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Tiga*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi Tiga*. Andi Offset. Yogyakarta.

Lampiran :

KUESIONER

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT
PADA KANTOR DESA BENTENGE KECAMATAN MALLAWA
KABUPATEN MAROS**

Responden yang terhormat,

Pernyataan dalam kuesioner ini semata-mata hanya untuk data penelitian dalam rangka menyusun skripsi pada program Sarjana Ekonomi pada Universitas Muslim Maros . Oleh karena itu, saya mengharapkan bantuan dan kesedian Bapak/Ibu, saudara/I, responden yang terhormat untuk menjawab beberapa pertanyaan dari kuesioner yang di berikan di bawa ini :

I. IDENTITAS RESPONDEN (No. Responden:

)

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Tingkat pendidikan terakhir :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda contren/*checklist* () pada kolom yang di anggap sesuai. Setiap responden hanya di perbolehkan memilih satu jawaban.

Keterangan :

SS	=	Sangat Setuju	(diberi nilai 5)
S	=	Setuju	(diberi nilai 4)
RG	=	Ragu-ragu	(diberi nilai 3)
TS	=	Tidak Setuju	(diberi nilai 2)

STS = Sangat Tidak Setuju (diberi nilai 1)

III. DAFTAR PERNYATAAN

NO	Kualitas Pelayanan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Sarana fisik (ruang tunggu dan lain-lain) Kantor Desa Bentenge memadai untuk masyarakat.					
2.	Para pegawai dapat diandalkan dan mampu menyediakan layanan yang terpercaya.					
3.	Para pegawai cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.					
4.	Para pegawai ramah, sopan dan santun dalam melayani masyarakat.					
5.	Para pegawai bersikap tegas dan penuh perhatian terhadap masyarakat.					

NO	Kepuasan Masyarakat	SS	S	RG	TS	STS
1.	Masyarakat merasa aman					
2.	Masyarakat merasa nyaman					
3.	Masyarakat merasa senang					
4.	Masyarakat merasa dihargai					
5.	Kebutuhannya terpenuhi					

a. Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	KUALITAS_PELAYANAN
X1	Pearson Correlation	1	,086	,218	,299**	,340**	,706**
	Sig. (2-tailed)		,464	,060	,009	,003	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X2	Pearson Correlation	,086	1	,078	,037	,196	,429**
	Sig. (2-tailed)	,464		,505	,755	,093	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X3	Pearson Correlation	,218	,078	1	,164	,191	,524**
	Sig. (2-tailed)	,060	,505		,159	,100	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X4	Pearson Correlation	,299**	,037	,164	1	,273*	,576**
	Sig. (2-tailed)	,009	,755	,159		,018	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X5	Pearson Correlation	,340**	,196	,191	,273*	1	,711**
	Sig. (2-tailed)	,003	,093	,100	,018		,000
	N	75	75	75	75	75	75
KUALITAS_PELAYANAN	Pearson Correlation	,706**	,429**	,524**	,576**	,711**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

NO Responden	Persepsi X					Total	Persepsi Y					Total
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	
1	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
2	4	5	4	4	5	22	5	4	5	5	5	24
3	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24
4	4	4	3	3	5	19	5	5	4	4	5	23
5	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
6	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24
7	4	3	4	5	5	21	5	5	5	5	4	24
8	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24
9	4	4	5	4	4	21	4	4	5	5	5	23
10	4	3	5	4	4	20	4	4	5	5	5	23
11	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23
12	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	5	24
13	5	3	5	4	5	22	5	5	4	3	5	22
14	3	5	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
15	3	4	5	4	5	21	3	4	5	5	4	21
16	5	3	4	5	5	22	2	4	5	5	5	21
17	5	5	5	3	5	23	5	4	5	5	5	24
18	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24
19	4	5	5	5	3	22	5	5	3	5	5	23
20	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24
21	5	5	4	5	5	24	4	3	5	4	4	20
22	4	5	4	5	5	23	4	4	5	3	4	20
23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
24	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	5	24
25	4	4	5	4	3	20	4	5	5	5	5	24
26	4	4	4	5	3	20	4	5	4	4	5	22
27	4	4	4	4	4	20	3	5	4	4	5	21
28	3	3	4	5	4	19	3	5	4	5	5	22
29	3	3	5	5	5	21	4	4	4	5	5	22
30	4	4	4	5	5	22	4	3	4	5	5	21
31	4	4	3	5	5	21	4	5	3	4	4	20
32	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	5	22
33	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	5	20
34	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	5	20
35	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	5	21
36	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19
37	4	3	4	5	4	20	2	4	4	4	4	18
38	5	4	4	5	3	21	4	4	4	4	5	21
39	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	5	21
40	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	5	20
41	4	3	3	5	3	18	4	3	4	4	5	20
42	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
43	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19
44	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18

46	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18
47	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
48	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
49	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
50	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
51	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
53	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	4	19
54	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
55	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19
56	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17
57	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18
58	2	4	3	4	4	17	3	4	3	4	4	18
59	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
60	2	4	4	4	4	18	4	4	3	3	4	18
61	3	4	3	3	4	17	4	4	3	4	4	19
62	2	4	4	4	3	17	4	4	3	4	4	19
63	2	4	3	4	3	16	3	4	3	4	4	18
64	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
65	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18
66	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19
67	3	4	4	4	4	19	2	4	3	4	4	17
68	5	4	3	4	3	19	2	4	2	4	4	16
69	5	3	4	4	3	19	2	4	3	4	4	17
70	2	4	4	3	3	16	2	4	2	4	4	16
71	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	4	18
72	3	4	4	4	2	17	2	3	3	4	4	16
73	2	4	4	4	4	18	2	3	3	3	4	15
74	2	4	4	3	2	15	2	3	3	4	4	16
75	3	4	4	4	2	17	2	3	3	4	4	16

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	KEPUAS AN_MAS YARAKAT
Y1	Pearson Correlation	1	,434 **	,433 **	,320**	,428**	,758**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,005	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y2	Pearson Correlation	,434**	1	,344 **	,392**	,447**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y3	Pearson Correlation	,433**	,344**	1	,547**	,558**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y4	Pearson Correlation	,320**	,392**	,547**	1	,540**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y5	Pearson Correlation	,428**	,447**	,558**	,540**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75
KEPUASAN_MASYARAKAT	Pearson Correlation	,758**	,691**	,787**	,717**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,549	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	5

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS_PELA YANAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKAT
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 ^a	,533	,527	1,80069

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	270,580	1	270,580	83,449	,000 ^b
	Residual	236,700	73	3,242		
	Total	507,280	74			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,139	2,005		1,067	,290
	KUALITAS_PELAYANAN	,911	,100	,730	9,135	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKAT

RIWAYAT HIDUP



DANIAL, Dilahirkan di Kabupaten Maros tepatnya di Dusun Bentenge Desa Bentenge Kecamatan Mallawa pada hari sabtu tanggal 9 september 1995. Anak kedua dari dua bersaudara pasangan dari A.Maahfud Madukelleng dan Samriah. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD 14 Reatoa di Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros pada tahun 2008. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 2 Mallawa di Kecamatan Mallawa dan tamat pada tahun 2011 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Mallawa dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun 2015 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta, tepatnya di Universitas Muaslim Maros (UMMA) dengan jurusan Program studi Manajemen konsentrasi Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB). Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2019 dengan judul skripsi " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Bentenge Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros ".