

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji dan Syukur tak henti peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kelancaran serta kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT - (STUDI DI KANTOR KELURAHAN PADEMANGAN BARAT KECAMATAN PADEMANGAN KOTA JAKARTA UTARA)”**. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW. beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya.

Dalam penelitian skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi satu amalan yang baik dan dibalas oleh Allah SWT. Adapun tujuan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

Peneliti menyadari bahwa selama proses penelitian skripsi ini tidak sedikit hambatan dan tantangan yang dihadapi, namun berkat do'a, bantuan serta bimbingan yang diberikan kepada peneliti, sebagai bentuk rasa syukur yang begitu

besar perkenankanlah peneliti untuk mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang begitu besar kepada keluarga peneliti untuk setiap kasih sayang yang begitu besar, kesabaran, motivasi, harapan, nasihat dan semangat yang tak henti-henti nya.

Peneliti juga mengucapkan banyak terimakasih banyak kepada Ibu Antik Bintari, S.IP., MT. selaku pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan bimbingan, nasehat dan ilmu kepada peneliti, serta terimakasih atas kesabarannya dalam membimbing peneliti selama masa penyusunan penelitian ini. Semoga Allah SWT membalas segala amal baik Ibu selalu tercurahkan kasih sayang-Nya kepada beliau.

Pada kesempatan kali ini juga tidak lupa peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Rina Indiasuti, S.E., M.SIE. selaku Rektor Universitas Padjadjaran.
2. Bapak Dr. R. Widya Setiabudi Sumadinata, M.T., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran;
3. Ibu Dr. Dra. Dede Sri Kartini, M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran;
4. Bapak Prof. Dr. H. Drs. Samugyo Ibnu Redjo, M.A., selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada peneliti selama perkuliahan;
5. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Utang Suwaryo, M.A., Bapak Rudiana S.IP., M.Si., dan Bapak Drs. Herry Suharyadi, M.S. selaku dosen pembahas pada ujian sidang skripsi peneliti yang telah memberikan masukan dan saran terhadap

penelitian ini.

6. Bapak Dicky, selaku petugas Tata Usaha Ilmu Pemerintahan yang telah membantu peneliti dalam mengurus administrasi dan membantu dalam proses penelitian ini.
7. Aulia, Billy, Ilhami, Prima dan Helmi, selaku teman sekelas peneliti yang telah memberikan arahan dan bantuan kepada peneliti dalam membuat penelitian ini.
8. Fadli, Wahyu, Aditya, selaku teman peneliti yang telah bersedia menemani dan membantu dalam proses pengambilan data dan kuesioner.
9. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2018 yang telah memberikan dukungan, pengalaman, serta kerjasama selama perkuliahan.

Peneliti berharap agar usulan penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi para pembaca. peneliti memahami bahwa penelitian ini memiliki kekurangan, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penelitian yang lebih baik.

Jatinangor, Juli 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik	15
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	19
2.4 Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	20
2.5 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	26
2.6 Kualitas Pelayanan Publik	28
2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	30

2.8 Kepuasan Masyarakat	34
2.9 Penting dan Manfaat Kepuasan Masyarakat	35
2.10 Alat Ukur Kepuasan Masyarakat	37
2.11 Kerangka Pemikiran.....	38
2.12 Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Metode Penelitian	42
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.2.1 Unit Analisis	44
3.2.2 Populasi Penelitian.....	44
3.2.3 Sampel Penelitian.....	45
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	48
3.3.1 Variabel Independen	48
3.4.2 Variabel Dependen.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5 Instrumen Penelitian.....	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	58
3.6.2 Asumsi Klasik.....	61
3.6.3 Analisis Regresi Berganda	63
3.6.4 Koefisien Determinasi.....	64
3.6.5 Uji Hipotesis	64
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	68
BAB IV OBJEK PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN.....	71
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Pademangan Barat	71

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	72
4.2.1 Pembahasan Hasil Analisis	73
4.2.2 Pembahasan Hasil Penelitian	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian dan Komentar Kantor Kelurahan Pademangan Barat di Google Maps.....	7
Tabel 3.1 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk di Kelurahan Pademangan Barat.	45
Tabel 3.2 Operasional Variabel Indenden	48
Tabel 3.3 Operasional Variabel Independen	51
Tabel 3.4 Bobot Penilaian Skala Likert.....	55
Tabel 3.5 Persentase Jawaban Responden.....	56
Tabel 3.6 Kategori Jawaban Responden	57
Tabel 3.7 Kesimpulan Autokorelasi	63
Tabel 1.2 Waktu Penelitian	69
Tabel 4.1 Kategori Usia Responden.....	73
Tabel 4.2 Kategori Jenis Kelamin Responden	74
Tabel 4.3 Kategori Pendidikan Responden	75
Tabel 4.4 Kategori Pekerjaan Responden	75
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden.....	77
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	84
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	86

Tabel 4 9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	87
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	91
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	91
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	91
Tabel 4 13 Hasil Uji t	93
Tabel 4.14 Hasil Uji F	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar grafik Lapran/Pengaduan Masyarakat tahun 2020	5
Gambar 1.2 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Jakarta Utara Tingkat Kelurahan	6

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	90
--	----

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Kerangka Pemikiran.....	40
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian	111
2. Surat Pengantar dari DMPTSP Jakarta	112
3. Instrumen Penelitian	113
4. Data Hasil Kuesioner	117
5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	118
6. Hasil Analisis Data	120
7. Dokumentasi	123