

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR DESA WATES**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat Mencapai Syarat dalam Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen(SM)



Disusun Oleh:

Nama : Risa Alfia

NIM :19221025

Pembimbing : Retno Murni Sari, SE.,MM

JURUSAN MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA BLITAR

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

N a m a : **Risa Alfia**

NIM : 19221025

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR DESA WATES

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 17 Mei 2023 sampai dengan 04 Agustus 2023 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 04 Agustus 2023

Pembimbing,

Retno Murnisari, S.E., M.M

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : **Risa Alfia**

NIM : 19221025

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR DESA WATES

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 04 Agustus 2023

Penulis,

Risa Alfia

Blitar, 4 Agustus 2023

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Moh. Hamid Almauludi, S.Pd.I

Jabatan : Kepala Desa

Unit Kerja : Kantor Desa Wates

Dengan ini menyatakan,

Nama : Risa Alfia

NIM : 19221025

Jurusan : Manajemen

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap**

Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Wates

Telah melakukan penelitian pada Kantor Desa Wates pada 17 Mei 2023 guna menyusun skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kantor Desa Wates

Moh. Hamid Almauludi, S.Pd.I

Kepala Desa

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

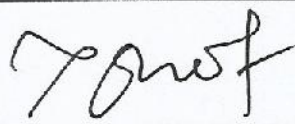
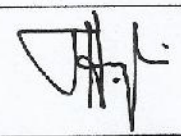
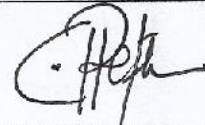
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR DESA WATES

Yang disusun oleh :

Nama : Risa Alfia
NIM : 19221025
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 31 Agustus 2023

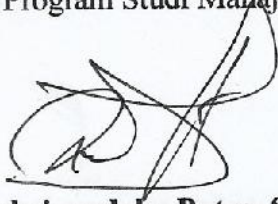
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Dr. Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM	Penguji I	
2.	Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM	Penguji II	
3.	Retno Murni Sari, SE, MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 11 Oktober 2023

Mengetahui,

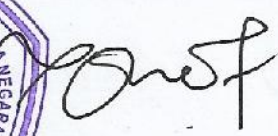
Ketua Program Studi Manajemen



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)



Ketua Dewan Penguji,



(Dr. Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

ABSTRAKSI

Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Wates

RISA ALFIA - 19221025

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kepuasan

Kantor Desa sebagai salah satu sarana pelayanan masyarakat, pada saat ini telah menunjukkan perkembangannya yang mengarah kepada profesionalisme yang bergerak dibidang jasa pemerintahan. Organisasi dibidang pemerintah menuntut pegawai menjadi lebih baik dalam hal pelayanan. Kantor Desa Wates merupakan sebuah organisasi yang bergerak dibidang pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa kualitas dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Wates. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah kartu keluarga masyarakat Desa Wates. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus slovin, terdiri dari 100 responden. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dari t hitung 3.124 dan 3.832. Nilai t tabel 1984 maka kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh pada kepuasan masyarakat. selain itu, seluruh instrument dalam penelitian ini valid dan reliable sehingga dapat menghasilkan seluruh pengujian yang tepat dan akurat. Seluruh instrument menghasilkan rata-rata nilai 4 (setuju) yang berarti seluruh instrument dan indikator mendukung hasil bahwa pelayanan dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Wates.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi adalah untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ekonomi, Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Siti Sunrowiyati, S.E.,M.M selaku ketua STIEKEN Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro,SE.,MM.,MOS selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Retno Murni Sari, SE.,MM selaku pembimbing skripsi.
4. Bapak Hamid Almaulidi selaku kepala desa wates yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
5. Keluarga besar Kantor Desa Wates yang telah memberikan informasi diinternal organisasi.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah selama di STIEKEN Blitar

Saya menyadari akan keterbatasan ilmu dan kemampuan, sehingga skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran sangat kami

harapakan demi kesempurnaan skripsi ini. semoga skripsi ini dapat berguna bagi Kantor Desa Wates, STIEKEN Blitar, dan para pembaca pada umumnya.

Blitar, Agustus 2023

Penulis,

Risa Alfia

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Persetujuan Skripsi	i
Lembar Pernyataan Keaslian	ii
Surat Keterangan Penelitian.....	iii
Lembar Pengesahan Skripsi	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan	3
C. Rumusan masalah	3
D. Tujuan penelitian	4
E. Kegunaan penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
B. Kualitas Pelayanan.....	11
C. Kinerja Pegawai	13
D. Kepuasan Masyarakat	15
E. Hubungan Antar Variabel Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat	17
F. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	19
B. Jenis Penelitian.....	19
C. Devinisi Operasional Variabel	19
D. Populasi Dan Sempel	21
E. Metode Pengumpulan Data.....	22

F. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	29
B. Analisis Data	34
C. Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
Daftar Pustaka	75
Lampiran	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2. 2 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. 3 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 4 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. 5 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Tabel Skala Pengukuran	23
Tabel 4. 1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4. 3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4. 4 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Ruang Bersih Dan Nyaman	38
Tabel 4. 5 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Terdapat Fasilitas Dan Brosur	38
Tabel 4. 6 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Pegawai Melayani Tepat Waktu	39
Tabel 4. 7 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Pegawai Profesional	39
Tabel 4. 8 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Pegawai Tanggap	40
Tabel 4. 9 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Kesiapan Pegawai	40
Tabel 4. 10 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Menguasai Produk	41
Tabel 4. 11 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Tidak Berbelit-Belit	41
Tabel 4. 12 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Berkomunikasi Baik	42
Tabel 4. 13 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Melayani Semua Golongan	42
Tabel 4. 14 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Pelayanan Sesuai Peraturan	43
Tabel 4. 15 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Melayani Dengan Tenang	44
Tabel 4. 16 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Pelayanan Tepat Waktu	44
Tabel 4. 17 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Taat Dengan Peraturan	45
Tabel 4. 18 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Bertanggung Jawab Berkas	45
Tabel 4. 19 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Selesai Tepat Waktu	46
Tabel 4. 20 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Pegawai Cepat Dan Tanggap	46
Tabel 4. 21 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Mampu Memberi Jawaban	47
Tabel 4. 22 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Pegawai Menyenangkan	47
Tabel 4. 23 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Pegawai Sopan	48
Tabel 4. 24 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Komunikasi Efektif	48
Tabel 4. 25 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Menerima Kritik Saran	49
Tabel 4. 26 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Efisiensi Pegawai	49
Tabel 4. 27 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Tanpa Diminta	50
Tabel 4. 28 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Penampilan Sopan	50
Tabel 4. 29 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Berseragam Sesuai Ketentuan	51
Tabel 4. 30 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Ramah	51
Tabel 4. 31 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Bahasa Yang Baik	52
Tabel 4. 32 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Terdapat Rangkaian Prosedur	52
Tabel 4. 33 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Tepat Waktu	53
Tabel 4. 34 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Ruang Tunggu Nyaman	53

Tabel 4. 35 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Tersedia Fasilitas	54
Tabel 4. 36 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Tidak Berbelit-Belit	54
Tabel 4. 37 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Merespon Dengan Baik	55
Tabel 4. 38 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Sesuai Nomor Antrean.....	55
Tabel 4. 39 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Tidak Diskriminatif	56
Tabel 4. 40 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Papan Nama Pegawai	56
Tabel 4. 41 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Kejelasan Pegawai	57
Tabel 4. 42 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Datang Tepat Waktu	57
Tabel 4. 43 Tabel Deskripsi Kategori Variabel Jam Pelayanan Sesuai	58
Tabel 4. 44 Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4. 45 Tabel Uji Validitas Kinerja Pegawai	59
Tabel 4. 46 Tabel Uji Validitas Kepuasan Masyarakat	60
Tabel 4. 47 Tabel Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 48 Tabel Uji Normalitas.....	62
Tabel 4. 49 Tabel Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4. 50 Tabel Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4. 51 Tabel Uji Analisis Regresi	64
Tabel 4. 52 Tabel Uji F	65
Tabel 4. 53 Tabel Uji T	66
Tabel 4. 54 Tabel Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan Antar Variabel	17
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Desa Wates	32