

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA  
ALAM PANJANG KECAMATAN RUMBIO  
JAYA KABUPATEN KAMPAR**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



**OLEH:**

**NOVIRA SAHRI**

**NIM. 11870524318**

**PROGRAM S1 JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2022**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA : NOVIRA SAHRI**  
**NIM : 11870524318**  
**PRODI : ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**JUDUL SKRIPSI: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA ALAM PANJANG KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR**

**DISETUJUI OLEH**  
**Dosen Pembimbing**

**Devi Deswimar, S.Sos., M.Si**

**NIK. 130 411 027**

Mengetahui

**DEKAN**  
**Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

**KETUA PRODI**  
**Administrasi Negara**



**Dr. Hj. Mahvarni, SE., MM**

**NIP. 19700826 199903 2 001**

**Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si**

**NIP. 19781025 200604 1002**

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Novira Sahri  
NIM : 11870524318  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat  
Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya  
Kabupaten Kampar  
Tanggal Ujian : 20 Juli 2022

#### Tim Penguji

Ketua  
Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si



Sekretaris  
Saipul Al-Sukri, SE., M.Si



Anggota  
Abdiana Ilosa, SAP., M.Si



Anggota  
Devi Deswimar, S.Sos., M.Si



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NOVIRA SAHRI  
 NIM : 11870524318  
 Tempat/Tgl. Lahir : ALAMPAYONG, 01-11-2000  
 Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 Prodi : ADMINISTRASI NEGARA (SI)

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

PEMBAHARUAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUNSAH MASYARAT PADA  
FAKTOR DESA ALAM PAHANG KECAMATAN RUMBIO OYA KABUPATEN KAMPAR

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 05-07-2022  
 .....,  
 membuat pernyataan  
  
 METERAI  
 TEMPORAL  
 10000  
 11C8AJX705094694  
 NOVIRA SAHRI  
 NIM : 11870524318

\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar**

Oleh :

**Novira Sahri**

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Desa Alam Panjang dan diambil sampel sebanyak 98 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana, uji t, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan aplikasi menggunakan Aplikasi SPSS versi 23. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y = 20,326 + 0,430X$ . Nilai koefisien regresi sebesar 0,430 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan kerja sebesar 0,430. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,462 > t_{tabel}$  3,840 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai  $R = 0,514$  dan nilai  $R^2$  sebesar 0,322. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 32,2% sedangkan sisanya 67,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Segala pujian syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya yang tiada terkira. Semoga kita bisa selalu istiqomah terhadap apa yang telah digariskan-Nya. Semoga kita selalu dalam ridha-Nya. Shalawat beriring salam setulus hati kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam, sang reformis agung peradaban dunia yang menjadi *inspiring leader* dan *inspiring human* bagi umat di seluruh belahan dunia. Semoga syafa'atnya kelak menaungi kita di hari perhitungan kelak.

Pembuatan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1) pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun skripsi yang penulis tulis berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar ”**.

Selanjutnya, kesempatan ini izinkan penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang selalu memberi motivasi, do'a dan dukungan serta masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Ayahanda Mashur dan Ibunda Sarinah, orang tua tercinta yang senantiasa memberikan do'a restu, kasih sayang serta memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi sehingga dapat berjalan dengan lancar. Serta keluarga besarku, Adekku tercinta Ibnu Alamsah yang senantiasa memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof. Dr.Hairunnas Rajab, M.Ag.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
5. Bapak Mashuri, M.A selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
6. Ibu Devi Deswimar S.Sos, M.Si selaku pembimbing, yang selalu memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.
7. Ibu Virna Museliza, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing Akademik (PA).
8. Rekan seperjuangan penulis dan sahabat bertukar pikiran Zarahmi, Sita Sari Piliang, Nurfadhilah, Siti Fatimah, Anisa Arsil, Dea Titania Islami. Serta teman Kos Putri Sholeha Sri Gusnita .
9. Seluruh keluarga besar Kantor Desa Alam Panjnag yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Teman seperjuangan Lokal ANA E 2018, yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang menjadi sumber inspirasi dan semangat kebersamaan selama dibangku perkuliahan.
11. Berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Pekanbaru, 23 Juni 2022

Penulis

**NOVIRA SAHRI**

**NIM. 11870524318**

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Pelayanan .....	12
2.1.1 Jenis-jenis Pelayanan .....	13
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan .....	15
2.1.3 Asas-asas Pelayanan .....	17
2.2 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.1 Kriteria kualitas pelayanan .....	21
2.2.2 Dimensi kualitas pelayanan .....	22
2.3 Kepuasan Masyarakat .....	23
2.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	24
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat .....	26
2.5 Pelayanan Publik dalam Pandangan Islam .....	29

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	2.6 Penelitian Terdahulu .....	33
	2.7 Kerangka Pemikiran .....	35
	2.8 Hipotesis .....	36
	2.9 Variabel Penelitian .....	37
	2.10 Defenisi Konsep .....	38
	2.11 Konsep Operasional .....	39
	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
	3.1 Jenis Penelitian .....	43
	3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
	3.3 Jenis dan sumber Data .....	44
	3.3.1 Jenis Data .....	44
	3.3.2 Sumber Data .....	44
	3.4 Instrumen Penelitian .....	45
	3.5 Skala Pengukuran .....	45
	3.6 Populasi dan Sampel .....	46
	3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	48
	3.8 Uji Kualitas Data .....	49
	3.8.1 Uji Validitas .....	50
	3.8.2 Uji Reliabilitas .....	50
	3.8.3 Uji Normalitas .....	51
	3.8.4 Uji Linieritas .....	51
	3.9 Analisis Regresi linear Sederhana .....	52
	3.10 Uji t .....	53
	3.10.1 Uji Parsial (Uji t) .....	53
	3.10.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Geografis Desa Alam Panjang .....	55
4.2 Demografis .....	56
4.3 Pendidikan .....	56
4.4 Kehidupan Beragama .....	58
4.5 Ekonomi masyarakat .....	59
4.6 Adat Istiadat .....	60
4.7 Pemerintahan desa .....	61
4.8 Visi dan Misi .....	62
4.9 Susunan Organisasi .....	63
4.10 Uraian Tugas dan Fungsi .....	63
4.11 Alur Pelayanan Pengurusan .....	67
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	68
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	69
5.1.3 Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan .....	70
5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	72
5.2.1 Kualitas Pelayanan .....	73
5.2.2 Kepuasan Masyarakat .....	76
5.3 Uji Kualitas Data .....	78
5.3.1 Uji Validitas .....	78
5.3.2 Uji Reliabilitas .....	80
5.3.3 Uji Normalitas Data .....	80



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5.3.4 Uji Linieritas .....	82
5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	83
5.5 Uji Hipotesis .....	85
5.5.1 Uji Parsial (Uji t) .....	85
5.5.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	87
5.6 Pembahasan .....	88
5.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat ...	88
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
6.1 Kesimpulan .....	94
6.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

1.1 Jenis Pelayanan Surat .....	5
1.2 Tata Kerja Pemerintahan Desa .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
2.2 Konsep Operasional .....	40
3.1 Skala Likert .....	46
4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan .....	57
4.3 Jumlah Sarana Pendidikan .....	57
4.4 Jumlah Penganut Agama .....	58
4.5 Jumlah Sarana Peribadatan .....	59
4.6 Jumlah masyarakat Menurut Mata Pencaharian .....	60
4.7 Masa Jabatan / Periode kepala Desa .....	62
5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
5.2 Responden Berdasarkan Usia .....	69
5.3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	70
5.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
5.5 Standar Penilaian .....	72
5.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	75
5.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat .....	77
5.8 Hasil Pengujian Validitas .....	78
5.9 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	80
5.10 Hasil Uji Linieritas .....	82

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	83
5.12 Uji Nilai Signifikan .....	84
5.13 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	85
5.14 Koefisien Determinasi .....	87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

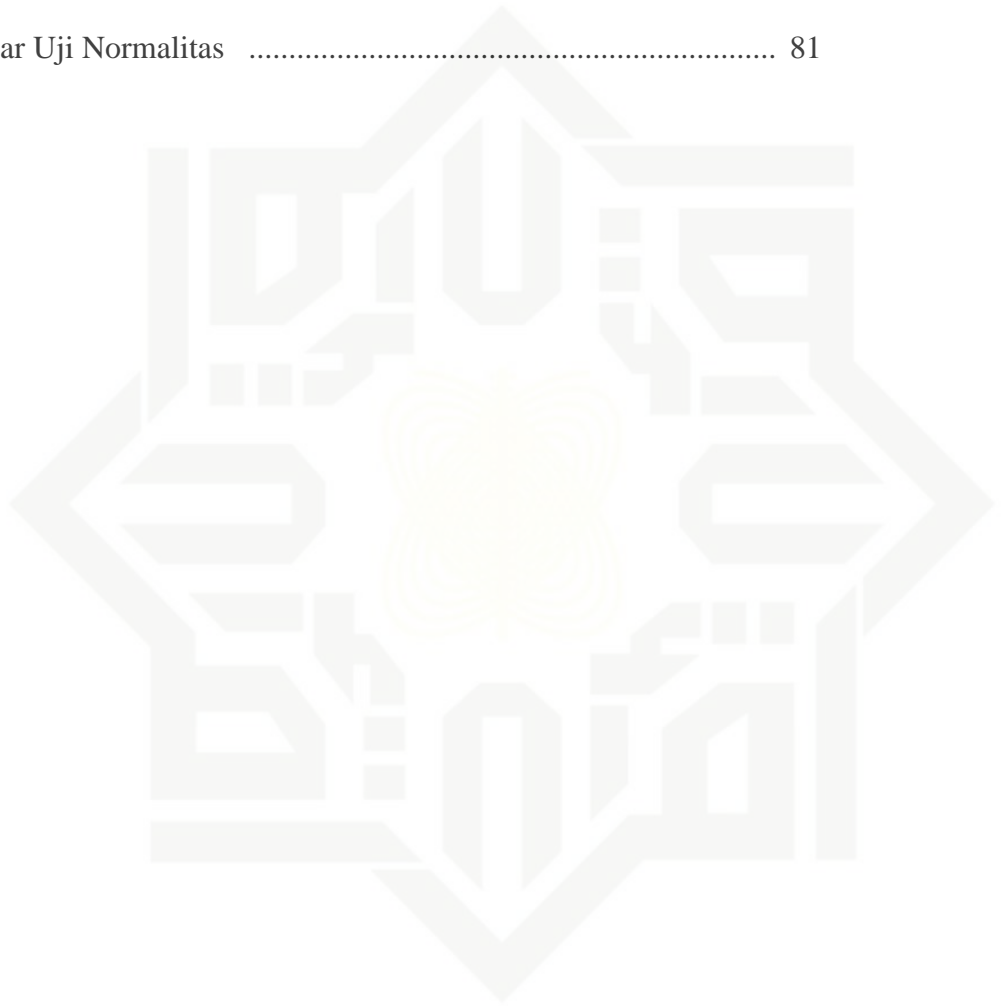
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir .....	36
4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa .....	63
4.2 Alur Pelayanan Pengurusan .....	67
5.1 Gambar Uji Normalitas .....	81



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung dari sumber dayanya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan memberikan pelayanan, baik kepada unit-unit kegiatan dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi.

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karenanya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Dalam era otonomi daerah, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan sebagainya. pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan, jalan tol, jalan raya, dan sebagainya. Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dan harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit dalam mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk), di persulit dalam mengurus KK (Kartu Keluarga), serta adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah, serta masih ditemukan keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbeli-belit akibat birokrasi yang kaku, tingkat kedisiplinan rendah, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, sehingga pelayanan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan, Kondisi pelayanan juga dikeluhkan sehingga masyarakat merasa tidak puas hal ini



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikarenakan kurangnya pelayanan yang memadai dari segi sarana dan prasarana seperti kursi tidak mencukupi dan lain sebagainya yang dinilai tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) serta kapasitas ruangan yang ada di Kantor tersebut masih terbatas. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Bentuk layanan yang diberikan khususnya berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Desa. Layanan yang diberikan contohnya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Belum Kawin, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah (Keluar/Datang) dan lain-lain), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat desa. Penelitian yang dilakukan pada kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, peneliti lebih fokus terhadap pelayanan surat (administrasi).

Berdasarkan peraturan daerah kabupaten Kampar No. 21 tahun 2003 bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Surat Kematian, dan lain-lain. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU), dan surat lain-lainnya.

Berikut data yang diperoleh oleh peneliti mengenai jenis pelayanan surat beserta jumlah masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan tersebut pada kantor desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar pada tahun 2021.

**Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Surat**

NO	PELAYANAN	JUMLAH
1	Surat Pindah (Keluar/Datang)	13 Orang
2	Surat Persyaratan Ahli Waris	5 Orang
3	Surat Pensiunan	7 Orang
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	123 Orang
5	Surat Keterangan Janda/duda	11 Orang
6	Surat Pengantar NA	35 Orang
7	Surat Keterangan Belum Kawin	37 Orang
8	Surat Keterangan Usaha	342 Orang
	<b>TOTAL</b>	<b>573 Orang</b>

Sumber data: Dokumentasi Kantor Desa Alam Panjang Kec: Rumbio Jaya Kab: Kampar Tahun 2021

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang atau tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan fasilitas yang baik dari pemerintah. Peran kepala desa beserta pegawai-pegawai di kantor desa tersebut sangatlah berpengaruh terhadap kualitas

elayanan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 12 Tahun 2017, kedudukan, tugas dan wewenang kepala desa adalah sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat Desa. Berikut Tata Kerja Pemerintahan Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar 2021.

**Tabel 1.2**

**Tata Kerja Pemerintahan Desa Alam Panjang**

No	Nama	Jabatan
1	Khairullah	Kepala Desa
2	Zakaria, S.Hi	Sekretaris Desa
3	Tabrani, S.Kom	Kaur Keuangan
4	Safri Linarni	Kaur Tata Usaha & Umum
5	Marwan Mahidi	Kaur Perencanaan
6	Dian Erma F, S.kom.i	Kasi Pemerintahan
7	Erna Fitri Lestari, SE	Kasi Pelayanan
8	Febri Hastuti	Kasi Kesejahteraan

*Sumber data: Dokumentasi Kantor Desa Alam Panjang Kec: Rumbio Jaya Kab: Kampar Tahun 2021*

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang kualitas pelayanan. Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350% , ujar Ketua Ombudsman RI Danang Girindrawanrdana. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat indental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistematis kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pengutan liar, ketidakpastian produser pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan.

Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)2021, hasil yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima, dari hasil uraian tersebut dapat disimpulkan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinan, diketahui kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 62% terhadap kepuasan masyarakat dan 38% dari variable lain yang tidak diteliti.

Penelitian ini sangat penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi ataupun bahan masukan bagi Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kedepannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena akan mendeskripsikan dan menganalisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar dengan menggunakan teori-teori serta konsep-konsep yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor desa alam panjang kecamatan rumbio jaya kabupaten kampar?
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor desa alam panjang kecamatan rumbio jaya kabupaten kampar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai Kantor Desa sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

#### 1.5 Sistematika Penulisan Penelitian

Skripsi ini disusun atas 6 bab, dengan tujuan agar mempunyai suatu susunan yang sistematis, dapat memudahkan untuk mengetahui dan memahami

hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang sistematis. Adapun sistematika penulisan secara keseluruhan terdiri dari 6 bab yang dimaksud adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang ditulisnya karya ilmiah ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas mengenai landasan teori yang mendasari tiap-tiap variabel, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, konsep islam, dan pembentukan hipotesa (hipotesis penelitian).

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Menguraikan mengenai jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan, penentuan populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasionalisasi variabel, metode analisis data dan hipotesa.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Berisikan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, seperti sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, struktur organisasi objek penelitian dan lain sebagainya.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan guna untuk menjawab pertanyaan dan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## **BAB VI: PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen.

Menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010:199) : Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan menurut A.G. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) : Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat dan sebagainya.

Menurut pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Harbani Pasolong, 2019:147), “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur



dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lainnya.

Menurut Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, mengatakan bahwa : “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 1992 :16) Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian Pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang di berikan oleh pemerintah baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

### 2.1.1 Jenis-jenis pelayanan

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepetingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang di lakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Harbani Pasalong, 2011:148), mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN (Badan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Usaha Milik Negara) / BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut terbagi dalam 3 kelompok yaitu sebagai berikut ini :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat 3 (tiga) jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya





- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten Kampar termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

### 2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan yang optimal pada akhirnya akan mampu meningkatkan citra baik organisasi di mata masyarakat, adanya citra organisasi yang baik maka segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik dan diterima oleh masyarakat dengan baik pula.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing faktor tersebut mempunyai peranan berbeda dalam pelaksanaannya tetapi saling berpengaruh satu sama lain guna terwujudnya pelayanan yang optimal bagi penerima pelayanan.

Moenir (2015: 88) berpendapat ada enam faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

#### a. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.

Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.

Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

c. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada.

#### f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tapi saling mempengaruhi dan berkaitan satu sama lain, yang secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik itu berupa pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung.

### 2.1.3 Asas - Asas pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Harbani Pasolong : 2011:153), yaitu sebagai berikut :

#### a. Transparasi

Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah di mengerti.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Akuntabilitas

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan per Undang-Undangan.

#### c. Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### d. Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### e. Kesamaan hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

#### f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

### 2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka



dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan (Harbani Pasolong, 2011:151).

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imajiner) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya dapat terjamin keterlaksanaannya.

Menurut Crosby (Nasution 2004:41) menyatakan bahwa kualitas adalah sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan.

Menurut Wyckof (Zulian Yamit, 2010:47) bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Gasperz dalam (Sampara Lukman 2001: 7) mengungkapkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan dan keinginan penerima layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan jika kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001 : 12) yang menyatakan bahwa, “ Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparat yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.”

Menurut Wyock (dalam Lovelock, 1998) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014: 268) “Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.”

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Kualitas berhubungan erat dengan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan karena dalam jangka panjang dari ikatan hubungan tersebut

perusahaan dapat memahami harapan konsumen lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

### 2.2.1 Kriteria Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Harbani Pasalong (2011:156), Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup: (1) prosedur/tata cara pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. (3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, (4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, (5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, yaitu prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Efisiensi, yaitu bahwa (1) persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, (2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (1) Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, (2) Kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, (3) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2011:155) mengungkapkan lima dimensi mengenai kualitas jasa/pelayanan sebagai berikut :

a. *Tangible* (bukti nyata)

*Tangible* atau bukti fisik yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

b. *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### c. *Responsiveness* (ketanggapan)

*Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

#### d. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

#### e. *Empathy* (empati)

*Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### 2.3 Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Harbani Pasalong (2011:165), Menurut Lukman (2000:119), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan pandangan, Gibson dkk (1987), Wexley dan Yulk (1988), dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Tjiptono (1996:54), menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Pendapat di atas, dipertegas oleh Schnaars dalam Tjiptono menyebut bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Schnaars juga menyebut bahwa: “Terciptanya



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan”.

Sementara itu, Kotler dalam Tjiptono menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan berbagai pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, pandangan ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* oleh Oliver dalam Pawitra (1993).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

#### 2.3.1 Indeks kepuasan masyarakat

Berdasarkan Harbani Pasolong (2011:151), prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, yang kemudian diimplementasikan ke dalam 14 kuesioner (pertanyaan) ke 14 unsur tersebut adalah sebagai berikut :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

#### **2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Dalam mengukur suatu tingkat kepuasan konsumen terhadap produk/ jasa perlu dilakukan suatu analisis kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (*Importance*) dengan kinerja (*Performance*) pelayanan, sehingga dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh konsumen terhadap layanan yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan ini ditentukan oleh beberapa dimensi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas pelayanannya yang dapat diuraikan ke dalam atribut-atribut penyusun dimensi tersebut. Dengan mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut Zeithaml (dalam Tjiptono, 2012: 25) keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. Implikasi baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

Zeithaml dan Bitner (2017: 85) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (jasa) , kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan. Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan di tentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengar tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparat pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparat dalam memberikan layanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Nasution, 2011:3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2013 ; 98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberi perhatian penuh kepada keluhan konsumen serta memahami kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen semakin meningkat.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarwono dan Rohmad (2013), membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali. Agar kualitas pelayan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud.

### 2.5 Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

#### a. Profesional (*Fathanah*)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya : “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing.

Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya”.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dalam Tafsir jalalain dalam ayat ini pada potongan ya‘malu ‘ala sya kilatihi (berbuat menurut keadaannya masing-masing) yakni (menurut caranya sendiri-sendiri, maka rabb kalian lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya) maka Dia akan memberi pahala kepada orang yang lebih benar jalannya. Ayat ini menjelaskan akan profesionalisme, yaitu bekerja sesuai dengan bidang keahlian, secara sederhana adalah suatu pandangan untuk selalu berfikir, berpendirian, bersikap dan bekerja sungguh-sungguh, dengan disiplin, jujur, dan penuh dedikasi untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan.

#### b. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

*Tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam AlQuran surat Thaha: 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir‘aun) dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan ia sadar atau takut”.

Dalam Tafsir Ibnu katsir didalam ayat ini terdapat pelajaran yang amat besar yaitu bahwa Fir‘aun berada pada puncak kecongkkan dan kesombongan, sementara Musa adalah pilihan Allah dari makhluk-Nya yang pada saat itu diperintah oleh Allah untuk tidak boleh berbicara kepada Fir‘aun melainkan dengan kata-kata yang kelemah lembut, dan bahwa seruan mereka





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kepadanya adalah dengan perkataan yang lembut, halus, mudah dipahami agar lebih mengena didalam jiwa dan lebih jelas, serta bermanfaat.

#### c. Jujur (*Sidik*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Ahzab ayat 70:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya:” Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.”

Dalam tafsir Al-Maragi pada potongan ayat pada kata Al-Qaulus sadid (perkataan yang benar), yang dimaksudnya ingin mencapai kebenaran. Yaitu dari perkataan syaddada syahmahu, yang artinya dia membidikkan anak panah kepada sasaran yang hendak dilempar dan tidak menyimpang dari saran tersebut atau tepat pada sasaran. Dalam ayat ini merupak bentuk bimbingan Allah terhadap orang-orang yang beriman agar berkata dengan perkataan-perkataan atau perbuatan-perbuatan yang seharusnya mereka lakukan, agar dapat mencapai kemenangan dan kenikmatan dinegeri akhirat, serta kedekatan kepada Allah SWT, dan kemuliaan disisi-Nya.

#### d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam Q.S An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya”.

Hadis riwayat Imam Ahmad dan semua pemilik kitab sunan. Makna hadis ini umum mencakup semua jenis amanat yang diharuskan bagi manusia menyampaikannya. Amanat tersebut antara lain yang menyangkut hak-hak Allah Swt. atas hamba-hamba-Nya, seperti salat, zakat, puasa, kifarat, semua jenis nazar, dan lain sebagainya yang semisal yang dipercayakan kepada seseorang dan tiada seorang hamba pun yang melihatnya. Juga termasuk pula hak-hak yang menyangkut hamba-hamba Allah sebagian dari mereka atas sebagian yang lain, seperti semua titipan dan lain-lainnya yang merupakan subjek titipan tanpa ada bukti yang menunjukkan ke arah itu. Maka Allah Swt. memerintahkan agar hal tersebut ditunaikan kepada yang berhak menerimanya. Barang siapa yang tidak melakukan hal tersebut di dunia, maka ia akan dituntut nanti di hari kiamat dan dihukum karenanya. Sebagaimana yang disebutkan di dalam sebuah hadis sahih, bahwa Rasulullah Saw. pernah bersabda:

“Sesungguhnya semua hak itu benar-benar akan disampaikan kepada pemiliknya. hingga kambing yang tidak bertanduk diperintahkan membalas terhadap kambing yang bertanduk (yang dahulu di dunia pernah menyeruduknya)”. Zazan mengatakan bahwa lalu ia datang menemui Al-Barra

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ibnu Azib dan menceritakan hal tersebut kepada Al-Barra. Maka Al-Barra mengatakan, "Benarlah apa yang dikatakan oleh saudaraku." Lalu ia membacakan firman-Nya: Sesungguhnya Allah menyuruh kalian menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya. (An-Nisa: 58). Sufyan As-Sauri meriwayatkan dari Ibnu Abu Laila, dari seorang lelaki, dari Ibnu Abbas sehubungan dengan makna ayat ini, bahwa amanat ini bermakna umum dan wajib ditunaikan terhadap semua orang, baik yang bertakwa maupun yang durhaka.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 2.1**

### Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	1. Nova I.E. Tamara 2. Lisbeth Mananeke 3. Christoffel Kojo (2 018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan.	Analisis regresi linear berganda	1. Secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. 2. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>1. Slamet Riyadi 2. Aji Hermawan 3. Ujang Sumarwan (2015)</p>	<p>Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu</p>	<p><i>Cross sectional</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu secara keseluruhan sudah cukup puas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata respon masyarakat sebesar 2,85 (dari nilai maksimum 4).</li> <li>2. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu empathy dan tangible. Besarnya kontribusi dimensi empathy dan tangible terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh nilai loading factor, dimana masing-masing dimensi memiliki nilai sebesar 0,61 dan 0,41 dengan arah positif. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi empathy dan tangible maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Dari hasil tersebut dapat diambil beberapa alternatif kebijakan yang dapat ditempuh oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu, yaitu membuat sistem komunikasi yang terintegrasi, penambahan jumlah pegawai loket, dan pembinaan terhadap pegawai melalui pelatihan.</li> </ol>
--	--	-------------------------------	---



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Juli Omar Sinaga 2. Rahmat Hidayat (2 016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam	Statistik deskriptif dan statistik inferensia	1. <i>Tangible dan emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat 2. <i>Tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan emphaty</i> secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat 3. <i>empathy</i> memiliki nilai Beta terbesar yaitu 0.469 atau 46,9 persen. Untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian, dilakukan pengujian ulang regresi dengan model pemangkasan, uji statistik F dan parsial regresi.
---	--	---	--

## 2.7 Kerangka Pemikiran

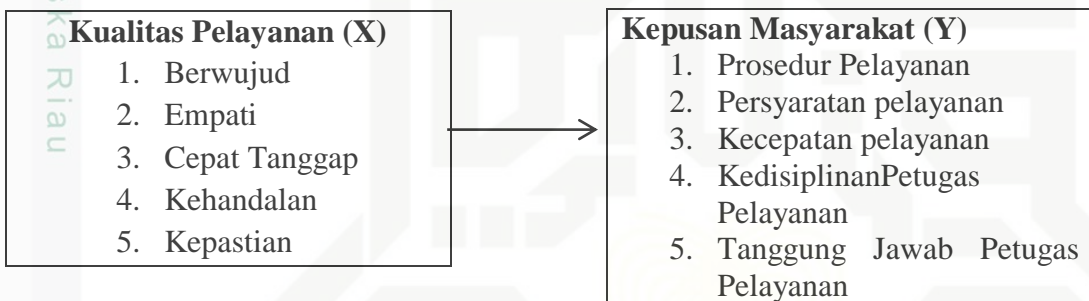
Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah. Sama halnya dengan Kantor Desa yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan Kantor Desa merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Desa karena tugas utama dari kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. selain itu, bagian pelayanan di kantor Desa merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa di kantor Desa. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor Desa karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun kerangka pemikiran kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar dapat peneliti gambarkan pada gambar 2.1 berikut ini :

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pikir**



**2.8 Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum berdasarkan fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016:134).

Menurut (Creswell, 2016) ada dua bentuk hipotesis yaitu hipotesis nol ( $H_0$ ) merupakan hipotesis yang mempresentasikan pendekatan tradisional : ia membuat suatu prediksi yang menyatakan tidak ada satupun hubungan atau perbedaan signifikan antara kelompok-kelompok dalam variabel penelitian. Kemudian hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yaitu hipotesis yang membuat suatu prediksi atas hasil



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

yang diharapkan. Prediksi ini biasanya berasal dari literatur atau penelitian sebelumnya yang pernah menyatakan kemungkinan hasil tersebut. Misalnya, peneliti dapat memprediksi bahwa “nilai kelompok A akan lebih tinggi ketimbang kelompok B” dalam variabel terikat bahwa kelompok A akan lebih banyak berubah ketimbang kelompok B” dalam outcome yang diharapkan. Contoh-contoh berikut mengilustrasikan hipotesis alternative ini karena prediksi yang diharapkan (misalnya, lebih tinggi, lebih banyak berubah, dan sebagainya) juga disertakan di dalamnya. Maka pernyataan dari hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Diduga tidak ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

$H_a$  : Diduga adanya pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

### 2.9 Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu satu variabel independen (X) serta satu variabel dependen (Y) dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Variabel *independen* (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Sugiyono (2013:59). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Variabel *dependen* (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2013:59).

Variabel *dependen* penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

## 2.10 Defenisi Konsep

Menurut Masri Singarumbun (2006 : 34) konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atau dasar generalisasi dan sejumlah karakteristik, kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.

Definisi konsep bertujuan sebagai kerangka berfikir agar tidak terjadi tumpang tindih dan memberikan batasan-batasan yang jelas dari masing-masing konsep guna menghindari salah pengertian. Dalam penelitian ini beberapa konsep yang perlu dijelaskan adalah :

- a. Menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010:199) : Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
- b. Menurut Wyckof (Zulian Yamit, 2010:47) bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
- c. Berdasarkan Harbani Pasolong (2011:165), Menurut Lukman (2000:119), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.



- d. Menurut Kothler dalam Tjiptono menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

### 2.11 Konsep Operasional

Menurut Mochtar Mas'ood (1990:90), konsep operasional adalah serangkaian prosedur yang menggambarkan kegiatan yang harus dilaksanakan kala seseorang hendak mengetahui eksistensi empiris suatu konsep. Secara sederhana konsep operasional merupakan penjelasan-penjelasan tentang indikator-indikator pengukur dari variabel.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu satu variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

Untuk mempermudah serta memperjelas istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka dioperasionalkan konsep yang terkait dalam pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Alam Panjang kecaamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Adapun konsep operasional pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2

Konsep Operasional

Variabel	Sub variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas pelayanan (Variabel X)  Harbani Pasolong (2011:155)	a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keberadaan pegawai pada saat pelayanan</li> <li>2. Sarana dan prasarana lengkap</li> <li>3. Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman</li> </ol>	<b>Skala 1-5</b> a. Sangat Setuju b. Setuju c. Cukup Setuju d. Kurang Setuju e. Tidak Setuju
	b. <i>Realibility</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan</li> <li>2. Pelayanan yang cepat</li> <li>3. Prosedur pelayanan administrasi yang jelas.</li> </ol>	<b>Skala 1-5</b> a. Sangat Setuju b. Setuju c. Cukup Setuju d. Kurang Setuju e. Tidak Setuju
	c. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap tanggap pegawai</li> <li>2. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan sudah dimengerti oleh masyarakat</li> <li>3. Kemampuan pegawai memberikan solusi yang tepat bagi</li> </ol>	<b>Skala 1-5</b> a. Sangat Setuju b. Setuju c. Cukup Setuju d. Kurang Setuju e. Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		masyarakat	
	d. <i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap ramah dan sopan pegawai</li> <li>2. Kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan</li> </ol>	<b>Skala 1-5</b> a. Sangat Setuju b. Setuju c. Cukup Setuju d. Kurang Setuju e. Tidak Setuju
	f. <i>Empaty</i> (empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perhatian yang diberikan oleh pegawai</li> <li>2. Mendengarkan dengan seksama keluhan masyarakat</li> <li>3. Kepedulian menindaklanjuti keluhan yang disampaikan masyarakat</li> </ol>	<b>Skala 1-5</b> a. Sangat Setuju b. Setuju c. Cukup Setuju d. Kurang Setuju e. Tidak Setuju
Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)  (Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dalam Harbani Pasalong, (2011:151).	a. Prosedur pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat</li> </ol>	<b>Skala 1-5</b> a. Sangat Setuju b. Setuju c. Cukup Setuju d. Kurang Setuju e. Tidak Setuju
	b. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan teknis</li> </ol>	<b>Skala 1-5</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	pelayanan	<p>dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan jenis pelayanan</p> <p>2. Persyaratan mudah dan dapat dipahami</p>	<p>a. Sangat Setuju</p> <p>b. Setuju</p> <p>c. Cukup Setuju</p> <p>d. Kurang Setuju</p> <p>e. Tidak Setuju</p>
	c. Kejelasan petugas pelayanan	1. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan	<p><b>Skala 1-5</b></p> <p>a. Sangat Setuju</p> <p>b. Setuju</p> <p>c. Cukup Setuju</p> <p>d. Kurang Setuju</p> <p>e. Tidak Setuju</p>
	d. Kedisiplinan petugas pelayanan	<p>1. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>2. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p>	<p><b>Skala 1-5</b></p> <p>a. Sangat Setuju</p> <p>b. Setuju</p> <p>c. Cukup Setuju</p> <p>d. Kurang Setuju</p> <p>e. Tidak Setuju</p>
	e. Tanggung jawab petugas pelayanan	<p>1. Tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan</p> <p>2. Keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan</p>	<p><b>Skala 1-5</b></p> <p>a. Sangat Setuju</p> <p>b. Setuju</p> <p>c. Cukup Setuju</p> <p>d. Kurang Setuju</p> <p>e. Tidak Setuju</p>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian di laksanakan di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

Penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Oktober 2021 sampai selesai. Alasan penulis melakukan penelitian di Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar ini dikarenakan lokasi penelitian merupakan daerah asal penulis, sehingga mempermudah penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penelitian dan juga karena berdasarkan fenomena yang terjadi pada kondisi saat ini serta penulis ingin mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar yang sebenarnya mempunyai pengaruh besar terhadap tata kelola pemerintahan.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

#### 3.2.1 Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan Analisa kuantitatif yang menggambarkan kenyataan yang penulis teliti. Menurut sugiyono (2000:7) bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa angka-angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini, peneliti melakukan teknik pengukuran terhadap variabel-variabel tertentu sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan.

#### 3.2.2 Sumber Data

##### a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau orang yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer juga disebut data asli atau data baru (Hasan, 2008:33). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Masyarakat Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi bersangkutan, yang mana data sekunder disini diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti, media internet, serta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbagai literatur-literatur dan tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung penelitian ini.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto,2006). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti bersifat tertutup, dimana jawaban sudah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawaban yang disediakan.

### 3.5 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2013:107) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik mengenai fenomena sosial yang akan diteliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Adapun alternatif jawaban menggunakan skala likert yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban dari alternatif jawaban sebagai berikut :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.1. Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari skala likert, kemudian disusun kriteria penilaian untuk seluruh indikator dari tiap-tiap variabel penelitian. Dalam memberikan penilaian maka perlu dicari jumlah skor kriterium (bila setiap butir pertanyaan mendapat skor tertinggi). Skor kriterium = jumlah skor tertinggi  $\times$  jumlah pertanyaan  $\times$  jumlah responden. Jumlah skor kriterium yang diperoleh untuk tiap-tiap variabel penelitian kemudian dibagi dengan jumlah skor hasil pengumpulan data  $\times$  100%. Dengan demikian akan diperoleh persentase skor setiap variabel penelitian (Sugiyono, 2013:109). Hasil persentase skor setiap variabel penelitian kemudian secara kontinum akan dibuat kategori penilaian berdasarkan garis intervalnya.

### 3.6 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Menurut Arikunto (2014) populasi adalah keseluruhan objek dalam penelitian. Oleh karena itu, pada penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Desa Alam Panjang dan diambil sampel sebanyak 98 orang dengan kriteria responden berdasarkan usia dari 18 - >50 tahun.



## b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:91). Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel penelitian ini menggunakan total populasi, dalam hal ini warga Desa Alam Panjang yang dijadikan subjek penelitian.

Menurut Wiratna Sujarweni, jumlah sampel ditentukan dengan rumus

slovin yaitu :

$$n = N / ( 1 + ( N \times e^2 ) )$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang di perlukan

N = Jumlah anggota populasi

e = standar Error

Perhitungannya adalah :

$$n = 3403 / 1 + 3403 \times ( 0,1^2 )$$

$$n = 3403 / 1 + 3403 \times 0.01$$

$$n = 3403 / 1+ ( 34,03 )$$

$$n = 3403 / 35,03$$

$$n = 97,14$$

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 3403 populasi pada margin of error 10% atau 0.1 adalah sebesar 97,14 (dibulatkan menjadi 98 responden).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

#### a. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengukuran data untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung secara seksama dan sistematis, dengan menggunakan alat indra (mata, telinga, hidung, tangan dan pikiran) (Mustafa, 2013: 94). Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati langsung terhadap obyek penelitian yaitu Kantor Desa Alam Panjang Beserta Masyarakat Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mendokumentasi kegiatan dilapangan untuk menambah kejelasan penelitian.

#### c. Koesioner (Angket)

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008:162). Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana kuesioner disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda checklist (✓).

### 3.8 Uji Kualitas Data

Agar data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan. Adapun Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Sederhana yakni suatu analisis untuk melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam perhitungan statistik ini penulis menggunakan program SPSS (*Statistic Program for Social Science*). Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Analisis regresi sederhana menggunakan rumus persamaan seperti yang dikutip dalam Sugiyono (2013:285), yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

a = Nilai konstan

X = Kualitas pelayanan

b = Koefisien Regresi

Tahapan-tahapan analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini antara lain yaitu :

#### 3.8.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011), Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner

tersebut. Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas yaitu *corrected item-total correlation* dengan menggunakan SPSS. *Corrected-item-total Correlation* digunakan untuk menguji apakah suatu item pertanyaan memiliki korelasi dengan skor total item dalam suatu variabel.

Kriteria penilaian uji validitas adalah apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen dari kuesioner tersebut adalah valid. Sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen dari kuesioner tersebut adalah tidak valid. Untuk sampel sebanyak 98 dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% maka di peroleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,198. Berdasarkan hasil uji validitas tersebut maka semua indikator pengukuran dalam kuesioner adalah valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

### 3.8.2 Uji Realibilitas

Realibilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus alpha cronbach. Instrumen dapat dikatakan andal atau fleksibel bila memiliki koefisien realibitas 0,5 atau lebih.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji signifikasi dilakukan pada taraf  $\alpha = 0,05$ . Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,198. hasil uji reliabilitas nilai koefisien reliabilitas kuesioner Kualitas sebesar 0,831 dan Y sebesar 0,745. Berdasarkan nilai koefisien



reabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dalam penelitian ini reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

### 3.8.3 Uji Normalitas

Pengujian Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *Scatter Plot*, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi atau tidak mengikuti arus garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2006:110).

### 3.8.4 Uji Linieritas

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dalam range variabel independen tertentu (Santoso,2010:52). Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai Deviation from Linearity Sig > 0,05 maka ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Namun jika nilai Deviation from Linearity Sig < 0,05 maka tidak ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Apabila dari hasil uji linieritas diperoleh kesimpulan yang linier atau signifikan maka dapat mempermudah dalam mengambil keputusan pada tahap analisis regresi linier sederhana dan bisa digunakan untuk memprediksikan

hubungan variabel x (bebas) dan variabel y (terikat). Berdasarkan hasil uji linieritas pada tabel di atas diketahui nilai SigDeviation from Linearity sebesar  $0,762 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### 3.9 Analisis Regresi Linier Sederhana

Disebut regresi sederhana (simple regression) jika hanya terdapat satu variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan proses dengan menggunakan program SPSS. Linier disini dapat diartikan hubungannya bersifat positif atau negatif. Adapun persamaan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Dimana :

Y = variabel dependen (produktivitas)

X = variabel independen (gaya kepemimpinan)

$\alpha$  = konstanta

$\beta$  = koefisien regresi

Berdasarkan persamaan diketahui nilai konstantanya sebesar 20,326 dan koefisien regresi X sebesar 0,430 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas, maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,430. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.10 Uji Hipotesis

#### 3.10.1 Uji t

Menurut Ghozali (2005: 134) uji secara parsial (Uji t) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig < \alpha$  maka :

$H_0$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

$H_a$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig > \alpha$  maka :

$H_0$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

$H_a$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Adapun rumus yang digunakan untuk melihat nilai t tabel adalah :

$$t_{tabel} = (n-k-1 : \alpha/2)$$

Keterangan :

$\alpha$  = toleransi kesalahan (5% atau 0,05)

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

Diketahui  $t_{hitung}$  (4,782) >  $t_{tabel}$  (3,840) dan  $Sig.$  (0,000) < 0,05. Artinya

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan kriteria pengujiannya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$

ditolak dan tingkat signifikannya adalah 0,000

### 3.10.2 Koefisien determinasi

© Rak cipta teknik UIN Suska Riau

Ste Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nilai koefisien determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya (Nawari,2010). Koefisien determinasi disimbolkan dengan dengan R square. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, dan sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah. Besarnya hubungan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi (R square) yang diperoleh sebesar 0,322. hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (kualitas) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 32,2% sedangkan sisanya sebesar 67,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti antara variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Geografis Desa Alam Panjang

Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio jaya adalah salah satu Desa yang ada di kecamatan Rumbio Jaya yang luas wilayahnya 2.150 Ha, 70 % daratan yang bertopografi datar dan sedikit berbukit, 30 % lahan pertanian. Adapun batas-batas wilayah desa Alam Panjang :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Bukit Keratai Kecamatan Rumbio Jaya
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Pulau Birandang Kecamatan Kampar Timur
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Padang Mutung Kecamatan Kampar
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Pulau Payung Kecamatan Rumbio Jaya

Jarak ke Ibu kota Bangkinang 5 Km<sup>2</sup>, jarak ke Ibu kota kabupaten 20 Km<sup>2</sup>, jarak ke Ibu kota provinsi Riau 45 km<sup>2</sup>, Desa Alam Panjang ini terdiri dari 5 dusun, yaitu Dusun 1 Alam Panjang, Dusun II Alam Panjang, Dusun III Langgam, Dusun IV Tarok, dan Dusun V Tanjung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.2 Demografis

Berdasarkan pendataan, jumlah penduduk yang ada di Desa Alam Panjang berjumlah 3.403 jiwa, dengan kepala keluarga 985 KK, pada akhir tahun 2021 untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 1**

#### **Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	1620	47,7 %
2	Perempuan	1783	52,3 %
<b>Jumlah</b>		<b>3403</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Rincian Data dan Statistik Desa Alam Panjang Tahun 2021*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di Desa Alam Panjang berjenis kelamin laki-laki lebih sedikit jumlahnya dibandingkan dengan jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan, dimana jumlah laki-laki hanya 1620 Orang atau 47, 7 % sedangkan jumlah perempuan sebanyak 1783 orang atau 52,3 %.

#### 4.3 Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor penting untuk mendukung terhadap proses pembangunan Desa. Pendidikan akan menentukan dan membentuk kualitas manusia didalam suatu daerah tersebut. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka dalam teorinya semakin bagus pula kualitas manusia tersebut. Berdasarkan data statistik pada Kantor Desa Alam Panjang masyarakat Desa Alam Panjang terdapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tingkatan pendidikan mulai dari Tingkat bersekolah SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tamat SD Sederajat	1.133	38,4 %
2	Tamat SMP	822	27,8 %
3	Tamat SMA	630	21,30%
4	Tamat Perguruan Tinggi	368	12,5 %
<b>Jumlah</b>		<b>2953</b>	<b>100%</b>

Sumber : Rincian Data Dan Statistik Desa Alam Panjang Tahun 2021

Dari uraian tabel penduduk menurut pendidikan diatas dapat diketahui bahwa penduduk menurut tingkat pendidikan didominasi oleh Pendidikan SD Sederajat yaitu 1.133 Orang dengan persentase 38,4 %, selanjutnya untuk perguruan tinggi (sarjana dan diploma) sebanyak 368 Orang dengan persentase 12,5 %. Melihat kondisi ini besar harapan penulis sarjana-sarjana yang sudah sukses bisa bermanfaat dengan memajukan desa di berbagai bidang, misalnya dibidang pendidikan atau sebagainya. Tingkat pendidikan juga berhubungan dengan fasilitas yang ada, berikut data mengenai fasilitas pendidikan yang ada di Desa Alam Panjang :

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Sarana Pendidikan**

No	Jenis Sarana Pendidikan	Jumlah
1	PAUD	2
2	TK	2
3	SD	5
4	MDA	2
5	SMP	1
6	SMA	1
<b>Jumlah</b>		<b>13</b>

Sumber : Rincian Data Dan Statistik Desa Alam Panjang Tahun 2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa gedung sekolah atau sarana pendidikan di Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya masih minim. Hal ini dapat dilihat dari jumlah gedung SD 5 buah, gedung TK yang berjumlah 2 buah, selanjutnya gedung PAUD yang berjumlah 2 , MDA yang berjumlah 2, SMP dan SMA masing- masing berjumlah 1 buah.

#### 4.4 Kehidupan Beragama

Agama merupakan bentuk ketaatan dan kepercayaan kita kepada sang pencipta Allah SWT, begitu juga masyarakat Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar yang mayoritas Beragama Islam, hal ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.4**

#### **Jumlah Penganut Agama**

No	Agama	Laki-laki	Perempuan
1	Islam	1620	1783
2	Kristen	-	-
3	Khatolik	-	-
4	Budha	-	-
5	Hindu	-	-
<b>Jumlah</b>		1620	1783

*Sumber : Rincian Data Dan Statistik Desa Alam Panjang Tahun 2021*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa desa Alam Panjang pada umumnya menganut agama Islam. Oleh karena itu masyarakat di Desa Alam Panjang mempunyai kepercayaan yang sama maka masyarakatnya hidup rukun, saling tolong-menolong, saling menghargai satu sama lainnya dan jarang terjadi gesekan masalah SARA antar masyarakat. Seluruh penduduk Desa Alam Panjang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

100 % beragama islam. Untuk tempat peribadatan di Desa Alam Panjang dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel 4.5**

**Jumlah Sarana Peribadatan Di Desa Alam Panjang**

No	Sarana Peribadatan	Jumlah
1	Mesjid	6
2	Mushallah/surau	13
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>

*Sumber : Data Kantor Desa Alam Panjang Tahun 2021*

Dari uraian tabel diatas dapat dilihat pula bahwa sarana peribadatan yang ada di Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya, Masjid berjumlah 6 buah dan Mushallah berjumlah 13 buah. Diharapkan dengan jumlah sarana peribadatan yang terdapat di Desa Alam Panjang mampu menjadikan masyarakat Desa Alam Panjang lebih bertaqwa dan beriman.

**4.5 Ekonomi Masyarakat**

Perkonomian masyarakat di Desa Alam Panjang berada pada posisi menengah apabila dibandingkan dengan Desa lain yang terdapat di Kecamatan Rumbio Jaya. Hal ini berdasarkan observasi penulis lakukan dapat dilihat dari segi tempat tinggal, juga kenyataan yang ditampilkan dari masing-masing keluarga. Adapun rincian mata pencaharian masyarakat Desa Alam Panjang dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.6**

**Jumlah Masyarakat Desa Alam Panjang Menurut Mata Pencaharian**

No	Mata Pencaharian	Jumlah (Orang )	Persentase
1	Petani	2000	93,40%
2	Pedagang	52	2,40%
3	PNS	68	3,20%
4	Bidan/Perawat	5	0,20%
5	TNI/POLRI	6	0,30%
6	Pensiunan	10	0,50%
<b>Jumlah</b>		<b>2.141</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Rincian Data Dan Statistik Desa Alam Panjang Tahun 2021*

Dari uraian tabel penduduk menurut mata pencaharian diatas dapat diketahui bahwa mayoritas penduduk Desa Alam Panjang bermata pencaharian bertani dengan jumlah 2000 Orang atau 93,4 % disusul dengan PNS dengan jumlah 68 Orang atau 3,2 %, berikutnya Bidan /Perawat sebanyak 5 Orang atau 0,2 %. Dengan demikian penggunaan dana ADD diharapkan memprioritaskan untuk kesejahteraan petani secara khusus dan masyarakat Desa Alam Panjang secara umum.

**4.6 Adat Istiadat**

Masyarakat Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya menganut sistem sosial dengan menggunakan sistem adat istiadat yang mengatur tata pergaulan sosial masyarakat desa. Masyarakat desa juga memegang tradisi adat seperti dalam acara pelaksanaan upacara adat perkawinan masih dominan dilakukan sampai sekarang. Selain dari upacara adat perkawinan, masyarakat desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar juga melakukan upacara syukuran pertanian yang dilakukan sekali dalam setahun. Peran adat istiadat

dalam masyarakat desa dilakukan untuk meningkatkan rasa kebersamaan dan kegotong royongan dalam membangun desa. Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya dihuni oleh berbagai suku diantaranya adalah suku Pitopang, Piliang, Domo, Kampai dan lain-lain. Diantara suku-suku tersebut tidak dibolehkan masyarakat Desa Alam Panjang menikah satu suku. Adapun pemuka adat yang ada di Desa Alam Panjang kecamatan Rumbio Jaya berjumlah delapan orang yang di angkat sebagai penghulu dari suku-suku yang ada dan di angkat oleh kemenakan mereka dengan sistem pemilihan kepada kemenakan yang memahami adat secara baik dan benar.

#### 4.7 Pemerintahan Desa

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Kepala desa merupakan pimpinan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Masa jabatan Kepala Desa adalah selama 6 tahun, selanjutnya Kepala Desa dapat menjabat paling banyak 3 (tiga) kali masa jabatan secara berturut-turut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.7**

**Masa Jabatan/Periode Kepala Desa Alam Panjang**

No	Nama	Masa Jabatan
1	Thamrin Jamil, BA	1996 s/d 2008
2	Syahru Ramadhan	2009 s/d 2015
3	Khairullah	2016 s/d 2021
4	Mas'adi, S.Sos.I	2022 s/d sekarang

Sumber : Data Kantor Desa Alam Panjang Tahun 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masa jabatan paling lama di Desa Alam Panjang pada masa Kepala Desa Thamrin Jamil, BA yaitu selama 2 kali periode yaitu 12 tahun. Selanjutnya Kepala Desa Mas'adi masa jabatannya baru 5 bulan.

**4.8 Visi dan Misi**

**a. Visi**

Berdasarkan potensi, permasalahan serta berbagai keterbatasan yang di hadapi Kantor Desa Alam Panjang, maka ditetapkan Visi yaitu :

**“ Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat ”**

**b. Misi**

Berdasarkan visi kelurahan bontobangun, maka ditetapkan misi kelurahan bontobangun sebagai berikut :

1. Melaksanakan pola pemerintahan yang mengedepankan kepentingan masyarakat



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Mengembangkan kelembangaan masyarakat yang kuat dan solid agar terciptanya kehidupan harmonis.

#### 4.9 Susunan Organisasi

Gambar 4.1

#### Struktur Organisasi Pemerintah Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar



Sumber : Kantor Desa Alam Panjang, 2021

#### 4.10 Uraian Tugas dan Fungsi

##### A. Kepala Desa

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintah desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD;
2. Mengajukan rancangan peraturan desa;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD;
4. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APBDesa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD;
5. Membina kehidupan masyarakat desa;
6. Membina perekonomian desa;
7. Mengkoordinasi pembangunan desa secara partisipatif;
8. Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai peraturan perundangundangan;
9. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan perpuu.

**B. Sekretaris Desa**

1. Memimpin, mengkoordinasi, dan mengendalikan semua unsur kegiatan sekretaris desa;
2. Memberikan informasi mengenai keadaan desa;
3. Merumuskan program kegiatan Kepala Desa
4. Melaksanakan unsur surat-menyurat, kearsipan dan laporan ;
5. Mengadakan dan melaksanakan persiapan rapat dan mencatat hasil rapat;
6. Menyusun rancangan pemerintah dan belanja desa;
7. Mengadakan investasi kekayaan desa;
8. Melaksanakan administrasi kepegawaian aparat desa;
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Mengadakan administrasi kependudukan, pembangunan dan kemasyarakatan.

### **C. Kepala Urusan**

#### **a. Kepala Urusan Pemerintahan**

1. Melaksanakan tugas dan kegiatan bidang administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, urusan transmigrasi dan monografi desa;
2. Membantu meningkatkan urusan-urusan RT/RW dan meningkatkan kegiatan pemberdayaan dan kesejahteraan keluarga;
3. Memberikan saran dan pertimbangan kepala desa dalam bidang pemerintahan;
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

#### **b. Kepala Urusan Umum**

1. Menyelenggarakan penyusunan, pengetikan atau penggandaan dan proses surat-menyurat beserta pengirimannya;
2. Mengatur dan menata surat-menyurat yang diminta tanda tangan kepala desa;
3. Menyimpan, memelihara dan mengamankan arsip;
4. Mengatur rumah tangga sekretaris desa, tamu-tamu kebutuhan kantor;
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### c. Kepala Urusan Pembangunan

1. Melaksanakan kegiatan pembangunan antara lain : menetapkan tata ruangan data, menyusun data pembangunan, menyiapkan masalahmasalah pembangunan desa untuk dibicarakan dan forum konsultan dengan BPD;
2. Membantu menyiapkan petunjuk dalam pelaksanaan pembangunan kepala lembaga pemberdayaan masyarakat desa (LPMD);
3. Mengadakan evaluasi dalam rangka koordinasi dan sinkronisasi pembangunan desa, serta membantu penyusunan program pembangunan desa;
4. Membantu usaha-usaha memajukan pertanian, peternakan, perikanan serta pelaksanaan gotong royong dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan;
5. Tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

### D. Kepala Dusun

1. Menyampaikan aspirasi masyarakat yang telah di salurkan melalui RT/RW perwilayah perdusun;
2. Menindaklanjuti permasalahan masyarakat yang ada di wilayah tersebut;
3. Mengusulkan rancangan pembangunan perdusun;
4. Mensosialisasikan program pemerintah desa kepada masyarakat;
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala desa mengenai dusun tersebut.



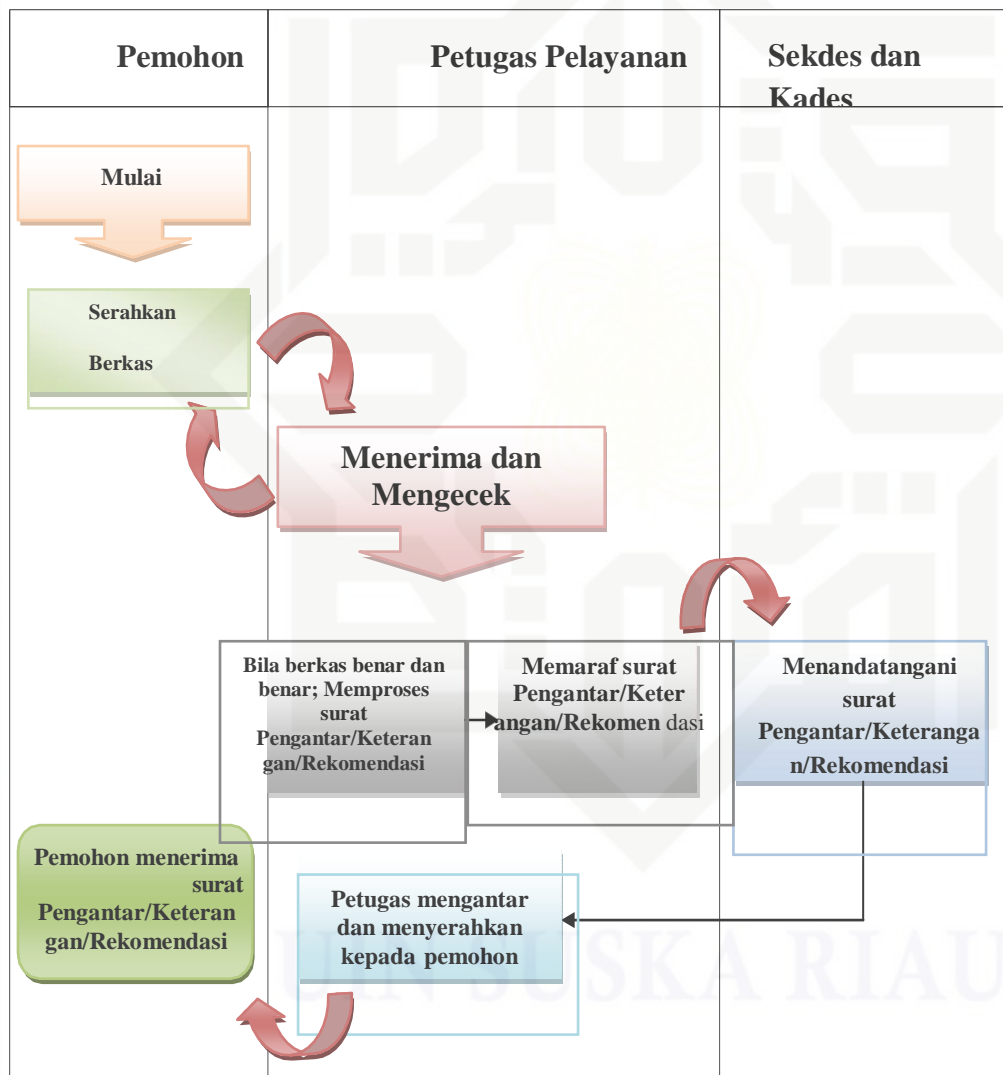
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 4.11 Alur pelayanan pengurusan

Pada kantor Desa Alam Panjang ada beberapa alur yang harus dipatuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, alur pelayanan pengurusan tersebut sebagai berikut :

Gambar 4.2

Alur Pelayanan Pengurusan



Sumber : Kantor Desa Alam Panjang, 2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, dari hasil regresi linier sederhana dengan persamaan  $Y = 20,326 + 0,430 X$ , maka dapat diketahui bahwa nilai Y (Kepuasan Masyarakat) akan sebesar 20,326 apabila X (Kualitas Pelayanan) bernilai 0 atau tidak ada. Setiap peningkatan satu persen X (Kualitas Pelayanan), maka jumlah Y (Kepuasan Masyarakat) akan meningkat sebesar 0,430. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan signifikan antara Y (Kepuasan Masyarakat) dan X (Kualitas Pelayanan), semakin naik nilai X (Kualitas Pelayanan) maka akan semakin meningkat nilai Y (Kepuasan Masyarakat). Hipotesis penelitian yang berbunyi “adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat” pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar dapat diterima. Hal ini terbukti dari hasil uji t antara kedua variabel dengan diketahui t hitung (4,462) > t tabel (3,840) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai korelasi (R) yang dihasilkan dari pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,514. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti antara variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y). sedangkan nilai R Square sebesar 0,322. Hal ini menunjukkan

bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 32,2% terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 67,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Petugas kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar harus lebih meningkatkan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Petugas Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar harus lebih cepat tanggap dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.
3. Petugas juga harus selalu berada ditempat pelayanan pada saat jam kantor dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengeluhkan bahwa petugas pelayanan/pegawai kantor kelurahan terkadang tidak ada ditempat pada saat masyarakat datang.
4. Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan), *Journal of Office Administration: Education and Practice*. Volume 1 Issue 2, 82-93(2021)
- Ahry Ana. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta
- Anggara, Sahya. (2012). *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia
- Amin, I. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju : Jakarta
- Darwis, dkk. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Maminasata. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 3, No 02
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12

Ghozali, imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ;Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju

Jalaluddin, Al-Mahali Imam dan Imam Jalaluddin A-suyuthi. *Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbabun Nuzul*, Cet IV, Jilid II, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1997

Juli Omar, Sinaga Rahmat Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam . *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, (online), Vol. 4 No. 1

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Kotler.P. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Nova I.E. Tamara, Lisbeth Mananeke, Christoffel Kojo. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen, (online)*, Vol. 8 No. 1
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan
- Prasetyo Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Prasindo Prasada
- Robby Nur Akbar, Zainul Arifin, Sunarti, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur ). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 30 No. 1 Januari 2016
- Sinaga, J.O. dan Hidayat, R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Nongsa Kota
- Sinambela, L.P, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siti Anisa. (2018) . *Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia*. Skripsi. Medan: Universitas Islam Negara Sumatera Utara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Slamet Riyadi, Aji Hermawan, Ujang Sumarwan. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 4 No. 1
- Subarsono, A.G. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Subarkah Andi, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2012)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Ulumuddin, A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, (online), Vol. 4 No. 1, ([www.journal.uniga.ac.id](http://www.journal.uniga.ac.id), diakses 25 Desember 2021)
- Vincent, Gaspesz. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*, bogor. Vincristo Publication
- Undang-Undang Dasar 1945 tentang 4 Aspek Tugas Pokok Aparatur Terhadap Masyarakat
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Vol. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama. Pranamedia Group: Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1:

#### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Sdr/i Di tempat.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi untuk menyelesaikan Studi Strata I (SI) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar”**. Oleh karena itu, saya membutuhkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini sebagai data penelitian yang akan saya olah nanti. Berilah jawaban yang objektif. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i atas setiap pernyataan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis semata.

Atas segala bantuan dan partisipasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih.

**Saya Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

Nama : Novira Sahri

Nim: 11870524318



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PROFIL RESPONDEN

Berikanlah tanda checklist (√) pada tempat yang telah di sediakan.

**1. Nama :**

**2. Jenis Kelamin**

Pria

Wanita

**3. Usia**

17-19 Tahun

20-29 Tahun

30-40 Tahun

41 - 50 Tahun

> 50 tahun

**4. Pendidikan Terakhir**

SD

SMP

SMA/Sederajat

Diploma (I,II,III)

Sarjana (S1)

Magister (S2)

**5. Pekerjaan**

Buruh

Petani

Wiraswasta

PNS

TNI/POLRI

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

Cara pengisian :

Berikan tanda checklist (√) pada jawaban yang Bapak/Ib/Saudara(i).

### Kriteria Penilaian

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## KUESIONER PENELITIAN

### Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan/Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b><u>BUKTI NYATA</u></b>					
1.	Bangunan Kantor Desa/gedung kantor tempat pelayanan layak dan memadai					
2.	Penampilan petugas di Kantor Desa Alam Panjang selalu rapi dan bersih					
3.	Teknologi/peralatan yang digunakan mendukung pelayanan					
4.	Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan seperti, ruang tunggu, toilet, dan musholla pada Kantor Desa Alam Panjang layak dan bersih					
5.	Kondisi lingkungan gedung Kantor Desa Alam Panjang bersih dan nyaman					
6.	Kedisiplinan petugaspada Kantor Desa Alam Panjang dalam melakukan pelayanan baik					
	<b><u>KEHANDALAN</u></b>					
7.	Petugas Kantor Desa Alam Panjang memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu					
8.	Kantor Desa Alam Panjang memiliki standar pelayanan yang jelas					
9.	Pelayanan yang diberikan petugas Kantor Desa Alam Panjang sesuai dengan yang dijanjikan					
10.	Kecermatan petugas pada Kantor Desa Alam Panjang dalam melayani Masyarakat baik					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11.	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan baik					
12.	<b><u>KETANGGAPAN</u></b> Petugas Kantor Desa Alam Panjang menerima dan melayani masyarakat dengan baik					
13.	Petugas Kantor Desa Alam Panjang cepat tanggap atas keluhan yang disampaikan masyarakat					
14.	Petugas Kantor Desa Alam Panjang melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dengan waktu yang tepat					
15.	<b><u>JAMINAN</u></b> Petugas Kantor Desa Alam Panjang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
16.	Petugas Kantor Desa Alam panjang memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
17.	Petugas Kantor Desa Alam panjang memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan					
18.	<b><u>EMPATI</u></b> Petugas Kantor Desa Alam Panjang bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat dan menghargai setiap masyarakat					
19.	Petugas Kantor Desa Alam Panjang selalu memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat					
20.	Petugas Kantor Desa Alam Panjang melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)					

### Kuesioner Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan/Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b><u>Prosedur Pelayanan</u></b>					
21.	Menurut saya prosedur pelayanan pada Kantor Desa Alam Panjang mudah di mengerti oleh masyarakat					
22.	Menurut saya dalam memberikan pelayanan petugas Kantor Desa Alam Panjang tidak membedakan golongan dan status sosial					
23.	Teknologi/peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan					
	<b><u>Persyaratan Pelayanan</u></b>					
24.	Menurut saya secara teknis dan administrasi masyarakat telah mendapat pelayanan yang dibutuhkan					
25.	Menurut saya secara teknis dan administrasi telah mudah dan jelas dipahami oleh masyarakat					
	<b><u>Kejelasan Petugas Pelayanan</u></b>					
26.	Saya merasa penempatan petugas sudah sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					
27.	Saya merasa nyaman apabila dilayani oleh petugas yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat					

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

28.	<p><b><u>Kedisiplinan Petugas</u></b></p> <p>Menurut saya petugas Kantor Desa Alam Panjang selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan</p>					
29.	<p>Menurut saya petugas Kantor Desa Alam Panjang selalu berada ditempat pelayanan</p>					
30.	<p><b><u>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan</u></b></p> <p>Menurut saya petugas Kantor Desa Alam Panjang selalu serius dalam memberikan pelayanannya bagi masyarakat</p>					
31.	<p>Menurut saya petugas Kantor Desa Alam Panjang telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik</p>					

**Lampiran 2 :**  
**1) Tabel Tabulasi Kualitas Pelayanan (X)**

NO	PERNYATAAN/PERTANYAAN (X)																				JUM LAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	5	2	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	76
2	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	78
3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	83
6	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	87
7	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	81
8	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	80
9	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	82
10	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	83
11	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	81
12	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	81
13	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	80
14	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	82
15	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	86
16	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	81
17	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	78
18	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	77
19	2	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	78
20	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	80
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	79
22	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81
23	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	75
24	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	82
25	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	76
26	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	72
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	79
28	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	82
29	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
30	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	81
31	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	81
32	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	77
33	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	78
34	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	83
35	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

36	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	84
37	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	81
38	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	77
39	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	81
40	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	87
41	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	81
42	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	85
43	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	85
44	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	84
45	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	3	84
46	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	86
47	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	83
48	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	83
49	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	82
50	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	80
51	3	4	2	3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	3	76
52	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	79
53	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	81
54	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	84
55	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	80
56	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	84
57	4	5	3	2	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	78
58	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	78
59	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	84
60	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	83
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	78
62	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	83
63	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	85
64	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	75
65	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	2	1	78
66	4	4	5	2	4	5	4	2	4	2	4	3	3	3	5	5	5	3	1	71
67	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	5	2	4	5	5	3	4	74
68	4	3	4	2	3	3	3	4	4	5	2	3	2	3	4	3	3	3	4	64
69	4	4	3	2	4	5	3	4	4	3	2	4	2	2	5	3	5	2	4	70
70	4	3	5	4	4	5	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	67
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	2	1	2	65
72	4	3	3	2	3	2	2	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	4	4	66
73	4	4	3	4	3	2	2	4	5	3	3	3	2	3	5	5	3	2	4	69
74	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	69
75	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4	70
76	3	3	2	3	3	2	2	3	5	2	3	3	4	3	4	4	5	3	3	64

© Hak Cipta Ditinjau UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

77	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	3	3	3	4	4	2	4	5	2	5	72	
78	4	4	5	2	3	4	2	4	4	2	4	3	3	4	5	2	4	1	4	4	68	
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	79	
80	3	5	4	4	4	1	2	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	5	2	4	68	
81	3	5	3	4	4	4	2	4	5	2	3	3	4	3	3	3	4	5	2	3	69	
82	3	2	3	2	4	1	2	4	2	4	3	3	4	4	2	3	4	1	4	4	59	
83	3	2	2	3	3	4	4	3	2	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	70	
84	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	70	
85	4	2	4	2	4	1	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	68	
86	2	4	3	2	2	4	4	2	2	5	5	4	5	4	4	3	5	2	4	4	70	
87	2	2	2	2	2	2	5	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	63	
88	2	2	2	4	4	5	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	5	5	3	4	70	
89	4	2	2	2	2	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	74	
90	4	2	2	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	78	
91	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	81	
92	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	80	
93	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	77	
94	4	2	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	79	
95	2	2	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	77	
96	4	2	4	3	4	5	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	80	
97	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	77	
98	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	82	
<b>JUM</b>	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
<b>LAH</b>	6	7	7	3	5	0	8	6	9	0	9	4	1	6	1	8	9	8	6	1		
	3	3	5	4	3	3	3	6	4	6	1	0	2	8	0	5	8	2	2	4	<b>7612</b>	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Tabel Tabulasi Kepuasan Masyarakat (Y)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

38	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	2	36
39	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	45
40	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	40
41	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	41
42	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	37
43	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	40
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	40
45	5	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	39
46	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	2	44
47	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	43
48	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	2	41
49	3	2	3	5	3	4	4	3	4	3	3	37
50	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	44
51	4	4	3	5	3	4	5	2	4	3	4	41
52	3	2	4	3	2	4	2	3	3	3	3	32
53	4	4	3	3	4	3	5	2	3	3	3	37
54	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	32
55	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	2	40
56	4	4	3	5	3	3	5	3	3	4	4	41
57	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	42
58	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	36
59	4	4	4	4	4	3	5	3	3	1	3	38
60	4	3	4	1	4	3	5	4	4	4	2	38
61	5	3	4	4	4	3	5	2	3	4	3	40
62	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	2	39
63	4	3	4	3	1	4	5	3	4	4	4	39
64	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	2	38
65	3	4	2	1	2	3	4	2	3	3	2	29
66	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	2	38
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	36
68	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	38
69	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	34
70	3	1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	35
71	3	4	2	3	1	2	3	4	3	1	2	28
72	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	37
73	4	1	3	3	3	3	5	2	4	2	3	33
74	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	40
75	3	3	3	4	3	3	5	4	4	2	3	37
76	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2	35
77	3	4	5	3	4	3	1	4	3	2	3	35
78	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

79	4	4	5	4	3	2	5	2	4	4	1	38
80	3	2	5	5	4	2	2	4	3	3	3	36
81	3	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	40
82	3	3	5	3	3	4	2	3	4	4	4	38
83	3	2	3	3	2	3	5	5	3	4	2	35
84	3	4	5	4	4	3	2	3	3	4	2	37
85	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	1	32
86	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	34
87	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	38
88	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	2	37
89	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	40
90	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35
91	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	40
92	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	36
93	4	2	4	3	3	2	3	3	4	4	2	34
94	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	2	34
95	3	4	4	3	2	3	3	5	3	3	1	34
96	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	2	38
97	4	3	4	4	3	3	3	5	3	4	1	37
98	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	36
Jumlah	361	316	346	343	340	332	379	342	344	351	286	3743







Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan atau seluruh karva/tulis ini tanpa mengizinkan dari menyebarkan sumber.

38	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
39	laki-laki	1	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	6
40	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Lainnya	7
41	laki-laki	1	20-29 thn	2	SMP	2	Lainnya	7
42	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
43	Perempuan	2	20-29 thn	2	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	6
44	laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
45	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
46	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	6
47	laki-laki	1	30-40 thn	3	SD	1	Lainnya	7
48	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
49	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
50	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Wiraswasta	3
51	laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
52	laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
53	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMP	2	Lainnya	7
54	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	6
55	laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
56	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
57	laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
58	laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Pelajar/Mahasiswa	6
59	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMP	2	Lainnya	7
60	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Petani	2
61	laki-laki	1	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
62	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
63	laki-laki	1	30-40 thn	3	SMP	2	Petani	2
64	Perempuan	2	30-40 thn	3	SMA/SMK	3	Lainnya	7
65	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Petani	2
66	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Petani	2
67	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMP	2	Lainnya	7
68	Perempuan	2	11-19 thn	1	SMA/SMK	3	Lainnya	7
69	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMP	2	Lainnya	7
70	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Petani	2
71	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lainnya	7
72	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMP	2	Lainnya	7
73	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lainnya	7
74	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMP	2	Lainnya	7
75	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lainnya	7
76	laki-laki	1	41-50 thn	4	S1	5	Lainnya	7
77	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMP	2	Petani	2
78	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lainnya	7

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

79	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMP	2	Lainnya	7
80	Perempuan	2	41-50 thn	4	S1	5	Petani	2
81	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lainnya	7
82	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	lainnya	7
83	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lainnya	7
84	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMP	2	Petani	2
85	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMP	2	Lainnya	7
86	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lainnya	7
87	Perempuan	2	41-50 thn	4	SMP	2	lainnya	7
88	laki-laki	1	41-50 thn	4	SMA/SMK	3	Lainnya	7
89	Perempuan	2	41-50 thn	4	Diploma	4	Lainnya	7
90	laki-laki	1	>50 thn	5	SMP	2	Lainnya	7
91	Perempuan	2	>50 thn	5	SMP	2	Lainnya	7
92	Perempuan	2	>50 thn	5	SMP	2	Lainnya	7
93	Perempuan	2	>50 thn	5	Diploma	4	Lainnya	7
94	Perempuan	2	>50 thn	5	SMP	2	Lainnya	7
95	perempuan	2	11-19 thn	1	SMA/SMK	3	Lainnya	7
96	laki-laki	1	>50 thn	5	SMP	2	Lainnya	7
97	Perempuan	2	>50 thn	5	SMP	2	Lainnya	7
98	Perempuan	2	>50 thn	5	SMP	2	Lainnya	7
JUMLAH		156		279		254		574



Lampiran 3 : Uji Kualitas Data

(1) Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1	
X1.1	Pearson Correlation	.006	.154	.109	-.016	.087	-.036	.009	.214*	.129	-.067	-.049	.029	.235*	.020	.098	-.016	.104	.049	.235*		
	Sig. (2-tailed)	.953	.127	.287	.875	.395	.726	.929	.034	.206	.513	.633	.380	.773	.023	.843	.336	.877	.308	.634	.001	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	.006	1	.269**	.243*	.080	.212*	.137	.127	.310**	.019	.050	.146	.146	-.013	.232*	.022	.015	-.009	-.074	.039	.404*
	Sig. (2-tailed)	.953		.007	.016	.431	.036	.186	.213	.002	.854	.628	.151	.158	.891	.021	.837	.887	.926	.468	.705	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	.154	.269**	1	.162	.358**	.271**	.220*	.049	.269**	.089	.150	.020	.079	.062	.263**	-.046	-.048	-.008	-.120	.023	.421*
	Sig. (2-tailed)	.129	.007		.111	<.001	.007	.030	.631	.007	.386	.141	.848	.437	.547	.009	.650	.695	.937	.239	.820	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	.109	.243*	.162	1	.229*	.263**	.161	.119	.176	.113	.235*	.136	.148	.192	.113	.223*	-.079	.301**	.005	.235*	.504*
	Sig. (2-tailed)	.287	.016	.111		.024	.009	.113	.243	.083	.267	.020	.181	.145	.058	.267	.027	.440	.003	.958	.020	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Correlation	-.016	.087	.358**	.229*	1	.214*	.137	.159	.222*	-.091	.086	-.045	-.058	.005	.080	-.061	-.056	-.085	.061	.261*	
	Sig. (2-tailed)	.875	.431	<.001	.024		.034	.191	.118	.028	.372	.399	.659	.992	.569	.959	.432	.549	.582	.407	.550	.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.6	Pearson Correlation	.087	.243*	.162	.229*	.263**	1	.161	.119	.176	.113	.235*	.136	.148	.192	.113	.223*	-.079	.301**	.005	.235*	.601*
	Sig. (2-tailed)	.396	.036	.007	.009	.034		<.001	.140	.067	.021	.010	.364	.030	.730	.001	.031	.115	.349	.831	.102	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.7	Pearson Correlation	.036	.154	.269**	.162	.358**	.271**	1	.269**	.089	.150	.020	.079	.062	.263**	-.046	-.048	-.008	-.120	.023	.421*	.643*
	Sig. (2-tailed)	.726	.187	.030	.111	.191	<.001		.173	.521	<.001	<.001	.429	<.001	<.001	.127	.003	.059	.009	.090	.114	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.8	Pearson Correlation	.006	.154	.269**	.162	.358**	.271**	.229*	.137	.176	.113	.235*	.136	.148	.192	.113	.223*	-.079	.301**	.005	.235*	.279*
	Sig. (2-tailed)	.929	.127	.007	.016	.431	.036	.186	.213	.002	.854	.628	.151	.158	.891	.021	.837	.887	.926	.468	.705	.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.9	Pearson Correlation	.214*	.310**	.269**	.176	.229*	.186	.066	.137	1	-.039	.055	-.027	.097	.142	.314**	.108	.017	.051	-.106	.047	.351*
	Sig. (2-tailed)	.034	.002	.007	.083	.027	.067	.523	.200		.700	.591	.790	.344	.164	.002	.296	.860	.629	.299	.643	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.10	Pearson Correlation	.129	.087	.358**	.229*	.263**	.161	.119	.176	.113	.235*	.136	.148	.192	.113	.223*	-.079	.301**	.005	.235*	.523*	









Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau memuatnya dalam media elektronik atau cetak lainnya tanpa izin dari Universitas Islam Sumatera Utara

(2) Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

		Correlations												
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y1	
Y1.1	Pearson Correlation	1	.014	-.120	.133	.031	.043	.223*	-.086	.216*	.074	.037	.361**	
	Sig. (2-tailed)		.890	.240	.195	.761	.675	.027	.398	.033	.469	.718	<.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y1.2	Pearson Correlation	.014	1	.005	-.060	.163	.008	.151	-.099	.052	-.039	-.059	.306**	
	Sig. (2-tailed)	.890		.965	.557	.110	.941	.139	.333	.614	.703	.564	.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y1.3	Pearson Correlation	-.120	.005	1	.152	.143	-.003	-.060	.230*	-.081	.030	-.151	.257*	
	Sig. (2-tailed)	.240	.965		.138	.161	.975	.560	.023	.428	.768	.139	.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y1.4	Pearson Correlation	.133	-.060	.152	1	.192	.155	.029	.106	.005	-.010	.047	.401**	
	Sig. (2-tailed)	.195	.557	.138		.059	.129	.777	.304	.964	.924	.648	<.001	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
Y1.5	Pearson Correlation	.031	.163	.143	.192	1	.135	.001	.022	.089	.231*	.165	.507**	
	Sig. (2-tailed)	.761	.110	.161	.059		.186	.990	.826	.383	.022	.104	<.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y1.6	Pearson Correlation	.043	.008	-.003	.155	.135	1	-.040	.087	.150	.258*	.181	.423**	
	Sig. (2-tailed)	.675	.941	.975	.129	.186		.694	.394	.141	.010	.075	<.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y1.7	Pearson Correlation	.223*	.151	-.060	.029	.001	-.040	1	-.053	.057	.007	.028	.424**	
	Sig. (2-tailed)	.027	.139	.560	.777	.990	.694		.601	.578	.949	.784	<.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y1.8	Pearson Correlation	-.086	-.099	.230*	.106	.022	.087	-.053	1	-.046	.015	-.001	.294**	
	Sig. (2-tailed)	.398	.333	.023	.304	.826	.394	.601		.650	.883	.993	.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y1.9	Pearson Correlation	.216*	.052	-.081	.005	.089	.150	.057	-.046	1	.113	.020	.310**	
	Sig. (2-tailed)	.033	.614	.428	.964	.383	.141	.578	.650		.266	.843	.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y1.10	Pearson Correlation	.074	-.039	.030	-.010	.231*	.258*	.007	.015	.113	1	.122	.405**	
	Sig. (2-tailed)	.469	.703	.768	.924	.022	.010	.949	.883	.266		.232	<.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y1.11	Pearson Correlation	.037	-.059	-.151	.047	.165	.181	.028	-.001	.020	.122	1	.380**	
	Sig. (2-tailed)	.718	.564	.139	.648	.104	.075	.784	.993	.843	.232		<.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y1	Pearson Correlation	.361**	.306**	.257*	.401**	.507**	.423**	.424**	.294**	.310**	.405**	.380**	1	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	.001	<.001	<.001	
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98	98	98	

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3) Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	98	100.0

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.831	20

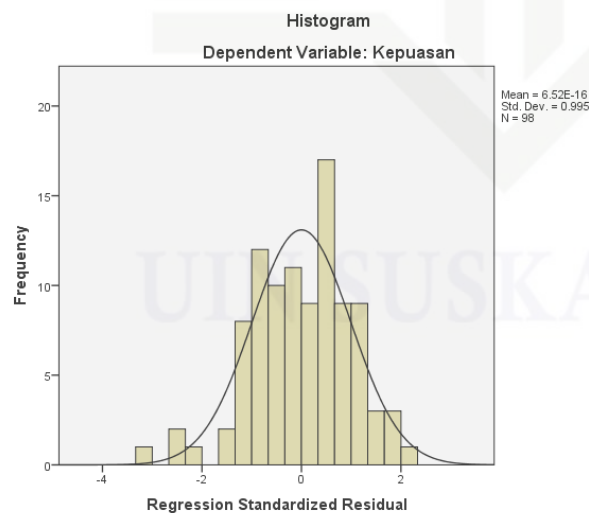
#### 4) Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	98	100.0

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

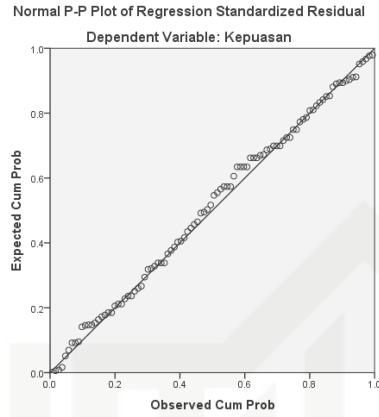
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.745	11

#### 5) Uji Normalitas



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**6) Uji Linieritas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	28.140	2.063	.001	2.063	.001
		Linearity	189.963	21.602	.000	21.602	.000
		Deviation from Linearity	10.670	1.213	.762	1.213	.762
	Within Groups		641.954	28.794	28.794		
Total		1077.316	97				



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran 4 :**

**1) Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.326	4.010		5.069	.000
	TOTAL X1	.430	.051	.514	4.462	.000

a. Dependent Variable: TOTALY1

**2) Uji Hipotesis**

**a) Uji Parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.326	4.010		5.069	.000
	TOTAL X1	.430	.051	.514	4.462	.000

a. Dependent Variable: TOTALY1

**b) Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.514 <sup>a</sup>	.372	.313	4.097
a. Predictors: (Constant), TOTALX1				

**REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN**

**A. INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN**

NO	Variabel Kualitas Pelayanan (X)	Jawaban					Skor
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	X1.1	3	69	20	6	0	363
		3,1%	70,4 %	20,4 %	6,1 %	0 %	100%
2	X1.2	30	33	21	14	0	373
		30,6%	33,7%	21,4%	14,3%	0 %	100%
3	X1.3	27	37	24	10	0	375
		27,6%	37,8%	24,5%	10,2%	0 %	100%
4	X1.4	0	54	30	14	0	334
		0 %	55,1%	30,6%	14,3%	0 %	100%
5	X1.5	0	62	33	3	0	353
		0%	63,3%	33,7%	3,1%	0 %	100%
6	X1.6	39	43	7	6	3	638
		39,8%	43,9%	7,1%	6,1%	3,1%	100%
		99	298	135	53	3	2201

(1)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(2) **Bukti Nyata**

(3) **Kehandalan**

7	X1.7	14	71	3	10	0	383
		14,3 %	72,4 %	3,1 %	10,2%	0 %	100%
8	X1.8	1	74	19	4	0	366
		1,0 %	74,5 %	19,4 %	4,1%	0 %	100%
9	X1.9	17	71	5	5	0	394
		17,3 %	72,4 %	5,1 %	5,1%	0 %	100%
10	X1.10	39	43	7	9	0	406
		39,8%	43,9%	7,1 %	9,2%	0 %	100%
11	X1.11	12	76	7	3	0	391
		12,2 %	77,6 %	7,1 %	3,1 %	0 %	100%
<b>Jumlah</b>		83	335	41	31	0	1440

(4) **Ketanggapan**

12	X1.12	0	48	48	2	0	340
		0 %	49,0 %	49,0 %	2,0 %	0 %	100%
13	X1.13	36	49	10	3	0	412
		36,7 %	50,0 %	10,2 %	3,1 %	0 %	100%
14	X1.14	0	77	18	3	0	368
		0%	78,6 %	18,4 %	3,1 %	0 %	100%
<b>Jumlah</b>		36	174	76	8	0	1130

(5) **Jaminan**

15	X1.15	26	65	6	1	0	410
		26,5%	66,3 %	6,1 %	1,0 %	0 %	100%
16	X1.16	20	55	19	4	0	385
		20,4 %	56,1 %	19,4 %	4,1 %	0 %	100%
17	X1.17	31	42	22	2	0	398
		32,7 %	42,9 %	22,4%	2,0 %	0 %	100%
<b>Jumlah</b>		77	162	47	7	0	1123

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**(6) Empati**

18	X1.18	1	15	14	0	0	382
		3 %	50 %	47 %	0 %	0 %	100%
19	X1.19	7	22	1	0	0	362
		23 %	74 %	3 %	0 %	0 %	100%
20	X1.20	10	20	0	0	0	414
		33 %	67 %	0 %	0 %	0 %	100%
<b>Jumlah</b>		24	109	17	0	0	1458

**B. INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT**

**1) Prosedur Pelayanan**

NO	Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	Jawaban					Skor
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	Y1.1	12	45	40	0	1	361
		12,2%	45,9 %	40,8 %	0 %	1,0 %	100%
2	Y1.2	6	37	31	21	3	310
		6,1%	57,8 %	31,6 %	21,4 %	3,1 %	100%
3	Y1.3	7	48	33	10	0	346
		7,1 %	49,0 %	33,7 %	10,2 %	0 %	100%
<b>Jumlah</b>		25	130	104	31	4	1017

**2) Persyaratan Pelayanan**

4	Y1.4	9	39	47	1	2	343
		9,2%	39,8 %	48,0 %	1,0 %	2,0 %	100%
5	Y1.5	2	50	40	4	2	340
		2,0%	51,0 %	40,8 %	40,8 %	2,0 %	100%
<b>Jumlah</b>		11	89	87	5	4	637



(3) **Kejelasan Petugas Pelayanan**

6	Y1.6	1	45	43	9	0	332
		1,0 %	45,9 %	43,9 %	9,2 %	0 %	100%
7	Y1.7	40	20	25	11	2	379
		40,8%	20,4 %	25,5 %	11,2 %	2,0 %	100%
<b>Jumlah</b>		41	65	68	20	2	711

(4) **Kedisiplinan Petugas**

8	Y1.8	13	40	28	16	1	342
		13,3 %	40,8 %	28,6 %	16,3%	1,0 %	100%
9	Y1.9	4	42	52	0	0	344
		4,1 %	42,9 %	53,1 %	0 %	0 %	100%
<b>Jumlah</b>		17	82	80	16	1	686

(5) **Kedisiplinan Petugas**


10	Y1.10	7	51	34	4	2	351
		7,1%	52,0 %	34,7 %	4,1%	2,0 %	100%
11	Y1.11	2	29	31	31	5	286
		2,0%	29,6 %	31,6 %	31,6 %	5,1%	100%
<b>Jumlah</b>		9	80	65	35	7	637

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 09 Maret 2022 M  
 5 Sya'ban 1443 H

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1589/2022  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : **Izin Riset**

Kepada  
 Yth. Kepala Kantor  
 Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Provinsi Riau  
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
 Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Novira Sahri  
 NIM. : 11870524318  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
**"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada  
 Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar"**  
 Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang  
 diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Kuasa Dekan,



**Faiza Muklis, SE, M. Si**  
 NIP. 19741108 200003 2 00

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-5  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonos@uin-suska.ac.id

Un.04/F.VIII/PP.00.9/1583/2022  
: Biasa  
: -  
: **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 09 Maret 2022 M  
5 Sya'ban 1443 H

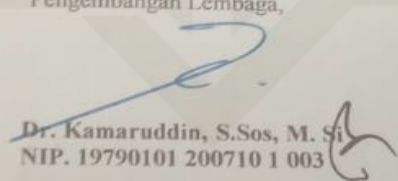
Kepada  
Yth. Devi Deswimar, S. Sos, M. Si  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Dengan hormat,  
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a	: Novira Sahri
NIM	: 11870524318
Jurusan	: Administrasi Negara
Semester	: VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio jaya kabupaten Kampar". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.  
Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,

  
Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si  
NIP. 19790101 200710 1 003

ibu an :  
an Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmtsp@riau.go.id](mailto:dpmtsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/47622  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1589/2022 Tanggal 9 Maret 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

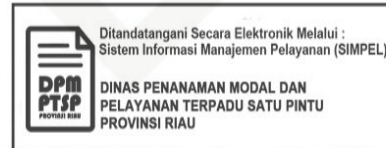
- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Nama              | : NOVIRA SAHRI  |
| 2. NIM / KTP         | : 11870524318   |
| 3. Program Studi     | : ADMINISTRASI NEGARA   |
| 4. Jenjang           | : S1  |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA ALAM PANJANG KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR DESA ALAM PANJANG KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 20 Mei 2022



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar  
 Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR**  
**KANTOR DESA ALAMPANJANG**  
 KECAMATAN RUMBIOJAYA

Alamat : JL. Pelajar RT 003 RW 001 Dusun I Alampanjang

Pos : 28458

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 140/Alp/Suket/VII/2022/207

Pemerintah Desa Alampanjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar dengan ini menerangkan bahwa :

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: MAS'ADI, S.Sos.I
Jabatan	: Kepala Desa Alampanjang
Alamat	: Desa Alampanjang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: NOVIRA SAHRI
NIM	: 11870524318
Program Studi	: Administrasi Negara
Universitas	: UIN SUSKA RIAU

Telah melaksanakan penelitian dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alampanjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar " pada tanggal 01 Juni 2022, di Desa Alampanjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

ALAMPANJANG, 07 JULI 2022  
 KEPALA DESA ALAMPANJANG

  
**MAS'ADI, S.Sos.I**



## BIOGRAFI PENULIS



**Novira Sahri** dilahirkan di Alam Panjang pada tanggal 01 November 2000. Anak Dari Bapak Mashur dan Ibu Sarinah, merupakan anak Pertama dari Dua bersaudara. Penulis memulai pendidikan Formalnya di TK Dharma Bakti Desa Alam Panjang (2005-2006), SD Negeri 003 Desa Alam Panjang (2006- 2012), melanjutkan sekolah ke SMP Negeri 002 Rumbio Jaya (2012-2015), lalu melanjutkan MAS (Madrasah Aliyah Swasta) Alam Panjang (2015-2018). Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Program Studi Administrasi Negara S1. Pada tahun 2021 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Di tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata Daring (KKN-DR) di Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Selama kuliah penulis memiliki pengalaman organisasi internal kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara (HMJ-ANA) periode 2020-2021 sebagai anggota Bidang Keagamaan. Penulis mengikuti ujian Seminar Proposal pada Jum'at, 20 Januari 2022 kemudian mengikuti ujian Munaqasah pada Rabu, 20 Juli 2022 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar” dinyatakan lulus dan berhak menyangand gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

tatadris Islam di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.