

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



DISUSUN OLEH :

**WAHYU FEBRIANTO
NPM : 17041010032**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SIDOARJO

Disusun Oleh:

WAHYU FEBRIANTO
NPM. 17041010032

Telah di uji kebenaran oleh Tim Pengaji dan dipublikasikan pada Jurnal
JAP : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area
(Terakreditasi Sinta 3)
Volume 12 Nomor 1, Juni 2022
Pada 3 Desember 2021

Pembimbing


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

TIM PENILAI

1. Ketua 
Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP.196801161994032001

2. Sekretaris


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP.196103231989031001

3. Anggota


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,
Dekan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Drs. E. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

MASYARAKAT PENGGUNA MALL PELAYANAN PUBLIK

KABUPATEN SIDOARJO

Disusun oleh:

WAIYU FEBRIANTO
NPM. 17041010032

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi
Menyetujui,

PEMBIMBING


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Drs. E.G. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR REVISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

MASYARAKAT PENGGUNA MAL PELAYANAN PUBLIK

KABUPATEN SIDOARJO

Disusun oleh :

WAHYU FEBRIANTO
NPM. 17041010032

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 3 Desember 2021

TIM PENILAI

Penilai 1

Penilai 2

Penilai 3


Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP.196103231989031001


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.196704061994032001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Wahyu Febrianto

NPM : 17041010032

Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/FISIP

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SIDOARJO

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 3 Desember 2021

Pembuat Pernyataan



ABSTRAKSI

WAHYU FEBRIANTO, NPM. 17041010032, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SIDOARJO.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Masalah difokuskan pada kualitas pelayanan yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Guna mendekati masalah ini, dipergunakan teori dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman mengenai 5 (lima) indikator kualitas pelayanan antara lain ialah: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty* yang dianalisis secara kuantitatif. Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan realibilitas instrument, uji analisis statistik deskriptif variabel, uji analisis statistik inferensial, uji analisis regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi (R^2), uji statistik t. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dengan sampel sebanyak 100 orang pengguna pelayanan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0.000 dan nilai tersebut lebih kecil dibanding 0.05. Dari hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menjadikan H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil penelitian juga menunjukkan nilai *R Square* senilai 0.574 atau 57.40%. Hal ini menerangkan kontribusi kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah senilai 57.40%. Sedangkan sisa dari perhitungan yakni senilai 42.60% disebabkan karena pengaruh dari faktor lainnya yang tidak sertakan pada penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; kepuasan masyarakat; mal pelayanan publik.

ABSTRACT

WAHYU FEBRIANTO, NPM. 17041010032, *The Effects of Service Quality on User Community Satisfaction of Public Service Mall in Sidoarjo District.*

This research aims to empirically examine the effect of service quality on the satisfaction of the users of the Sidoarjo Regency Public Service Mall. The problem is focused on the quality of services contained in the Public Service Mall of Sidoarjo Regency. In order to approach this problem, the theory from Zeithaml, Berry, and Parasuraman is used regarding 5 (five) service quality indicators, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy which are analyzed quantitatively. The data analysis technique applied in this study used instrument validity and reliability tests, variable descriptive statistical analysis test, inferential statistical analysis test, simple linear regression analysis test, coefficient of determination test (R^2), t statistical test. The population in this study were all users of the Public Service Mall of Sidoarjo Regency with a sample of 100 service users. Sampling was done by using incidental sampling technique. The data collection technique is done by using a questionnaire. The results of this study indicate the effect of service quality on community satisfaction using the Public Service Mall of Sidoarjo Regency resulting in a significance value of 0.000 and this value is smaller than 0.05. These results show that service quality has a significant positive effect on community satisfaction, which makes H_a accepted and H_0 rejected. The results also show the R Square value of 0.574 or 57.40%. This explains the contribution of service quality to the variable of community satisfaction is worth 57.40%. While the rest of the calculation is worth 42.60% due to the influence of other factors that are not included in this study.

Keywords: service quality; community satisfaction; public service mall.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo”**.

Tersusunnya laporan penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Sri Wibawani,.M.Si selaku dosen pembimbing, atas segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktu untuk membimbing penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan saran, dukungan, serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N. M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua Orang Tua dan keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasehat dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

5. Teman-teman Prodi Administrasi Publik angkatan 2017 yang senantiasa mendukung penulis dalam menyelesakan penelitian ini.
6. Teman dan Sahabat tercinta lainnya yang telah mendukung penulis dan menemani penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas keterbatasan pengetahuan dan pemikiran penulis, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan dan penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan memenuhi harapan berbagai pihak.

Surabaya, 3 Desember 2021

WAHYU FEBRIANTO
NPM. 17041010032

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Penelitian Terdahulu.....	14
2.2. Landasan Teori	19
2.2.1. Pelayanan	19
2.2.2 Pelayanan Publik	22
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.4. Kepuasan Masyarakat	31
2.2.5 Mal Pelayanan Publik	37
2.3. Kerangka Teoritis	41
2.4. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Definisi Operasional Variabel	44
3.2.1 Definisi Operasional Variabel	44
3.3 Populasi dan Sampel	47

3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Uji Kualitas Data	50
3.5.1 Uji Validitas	50
3.5.2 Uji Reliabilitas	50
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	51
3.6.2 Analisis Statistik Inferensial	51
3.7 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	53
3.8 Koefiesien Determinasi (R^2).....	54
3.9 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo	56
4.1.2 Dasar Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo	56
4.1.3 Dasar Hukum	57
4.1.4 Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo	59
4.1.5 Tugas dan Fungsi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo	59
4.1.6 Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo :.....	60
4.1.7 Struktur Organisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo	61
4.1.8 Komposisi Pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo	63
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Pengumpulan Data.....	64
4.2.2 Deskriptif Karakteristik Responden	64
4.2.3 Uji Kualitas Data	66
4.2.4 Deskriptif Variabel Penelitian	69
4.2.5 Analisis Statistik Inferensial	76
4.2.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	79
4.2.7 Koefiesien Determinasi (R^2)	80
4.2.8 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	81
4.3 Pembahasan	82
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	42
Gambar 4.1 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Pada Januari – Desember 2020	8
Tabel. 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel 3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible)	45
Tabel 3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan (Reliability).....	45
Tabel 3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan (Responsiviness).....	46
Tabel 3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan (Assurance)	46
Tabel 3.5 Dimensi Kualitas Pelayanan (Emphaty)	46
Tabel 3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	47
Tabel 3.7 Skala Pengukuran Data	47
Tabel 4.1 Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo	60
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai (PNS) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai (PNS) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Gol/Ruang	63
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai (PNS) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4.5 Hasil Pengumpulan Data.....	64
Tabel 4.6 Usia Responden.....	65
Tabel 4.7 Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 4.8 Jenjang Pendidikan Responden	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Tangible</i>	70
Tabel 4.12 Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rerata Sub Variabel <i>Tangible</i>	70
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Reliability</i>	71
Tabel 4.14 Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rerata Sub Variabel <i>Reliability</i>	71
Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Resposiviness</i> .	71
Tabel 4.16 Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rerata Sub Variabel <i>Resposiviness</i>	72
Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Assurance</i>	72

Tabel 4.18 Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rerata Sub Variabel Assurance	72
Tabel 4.19 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Emphaty</i>	73
Tabel 4.20 Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rerata Sub Variabel <i>Emphaty</i>	73
Tabel 4.21 Hasil Tanggapan Responden atas Variabel X Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.22 Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rerata Variabel X Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.23 Hasil Tanggapan Responden atas Variabel Y Kepuasan Masyarakat	74
Tabel 4.24 Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rerata Variabel Y Kepuasan Masyarakat	75
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4.26 Hasil Uji linearitas	78
Tabel 4.27 Hasil Uji Homogenitas.....	79
Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	79
Tabel 4.29 Hasil Uji Determinasi (R^2)	80
Tabel 4.30 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	81

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Substansi Laporan Tahun 2020	2
Grafik 1.2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2020	3
Grafik 1.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Tahun 2020	4
Grafik 1.4 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor Tahun 2020	6