

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KANTOR DESA HELVETIA**

**Oleh:**

**Siti Anisa**

**NIM 51144031**

Program Studi  
**EKONOMI ISLAM**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2018 M / 1439 H**

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KANTOR DESA HELVETIA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Prodi Ekonnomi Islam  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Oleh:**

**Siti Anisa**

**NIM 51144031**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018 M / 1439 H**

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KANTOR DESA HELVETIA**

Oleh:

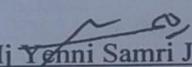
Siti Anisa

Nim. 51.14.3.195

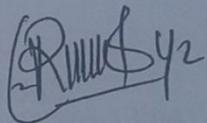
Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Ekonomi Islam

Medan, 5 oktober 2018

Pembimbing I

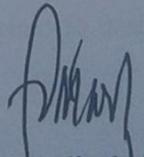
  
Dr. Hj Yenni Samri Juliati Nst, MA  
NIP. 197907012009122003

Pembimbing II

  
Rahmi Syahriza, S.Th.i, MA  
NIP. 198501032011012011

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

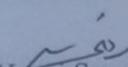
  
Dr. Marliyah, MA  
NIP. 197601262003122003

## PENGESAHAN

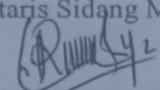
Proposal Skripsi berjudul “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia” oleh Sdr. Siti Anisa, NIM 51144031 Program Studi Ekonomi Islam telah dimunaqasyahkan dalam siding Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan pada tanggal 1 November 2018. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Islam.

Medan, 1 November 2018  
Panitia Sidang Munaqasyah skripsi  
Program Studi Ekonomi Islam UIN-SU

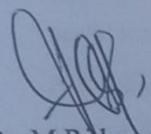
Disetujui Oleh  
Ketua Sidang Munaqasyah

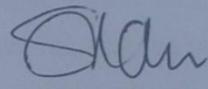
  
Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nst, MA  
NIP. 19790701 200912 2 003

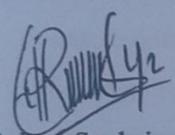
Sekretaris Sidang Munaqasyah

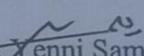
  
Rahmi Syahriza, STh.i., MA  
NIP. 19850103 201101 2 011

Anggota

  
1. Dr. M Ridwan, MA  
NIP. 19760820 200312 1 004

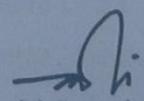
  
2. Neila Susanti, MS  
NIP. 19690728 199903 1 004

  
3. Rahmi Syahriza, STh.i., MA  
NIP. 19850103 201101 2 011

  
4. Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nst, MA  
NIP. 19790701 200912 2 003

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN-SU Medan

  
DR. Andri Soemitra, MA  
NIP. 19760507 200604 1 002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Anisa  
Nim. : 51144031  
Tempat/tgl. Lahir : Helvetia, 11 Mei 1996  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Dusun IX.A No.52 Jl. Banten Psr. IV Helvetia

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA HELVETIA”** benar karya asli saya, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 12 September 2018

Yang membuat pernyataan

  
Siti Anisa

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT, karena atas berkat Rahmat, kasih sayang, waktu dan HidayahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia" Shalawat dan salam senantiasa kita kirimkan untuk kekasih kita junjungan alam Rasul mulia kita Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang disinari iman dan taqwa.

Teristimewa penulis persembahkan proposal skripsi ini untuk orang-orang yang penulis sayangi dan cintai dengan ucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Muhammad Anas dan Ibunda Tini Astuti yang telah melahirkan, merawat, memberikan didikan dan ilmu serta senantiasa memberikan semangat, materi dan selalu berdoa kepada Allah SWT demi terselesainya skripsi ini, semoga perlindungan dan kasih sayang Allah selalu menyertai kedua orang tua tercinta.
2. Saudara tercinta Muhammad Fahriansyah dan Siti Musdalifah sukses untuk dunia dan akhirat, serta seluruh keluarga besar tercinta yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, dan doa selama ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga perlindungan kasih sayang Allah selalu menyertai kedua adikku tercinta dan keluarga besar tercinta.
3. Bapak Prof. Dr. H. Saidurrahman, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
5. Ibu Dr.Marliyah M.AG selaku ketua jurusan Ekonomi Islam UIN Sumatera Utara.

6. Ibu Dr. Hj Yenni Samri Juliati Nst, MA dan Ibu Rahmi Syahriza, S.Th.i, MA selaku Pembimbing Skripsi I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan sumbangsih masukan dan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi penulis.
7. Kepada Bapak Agus Sailin dan staf pegawai di Kantor Desa Helvetia, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi penulis.
8. Kepada Ustadzah Wardah, yang selalu memberikan doa dan ilmu, semoga beliau dan keluarga selalu dalam lindungan Allah, dan diberi kelancaran dalam berdakwah.
9. Tim Pasukan Ukhtifillah Ashabul Jannah Cut Alifa Ashoha, Indah Fitriani Munawaroh Situmeang, Najlah Kholilah, Sakinah Warahmah, Sri Ayu Agustina, Syafira Ulfa, Widya Ari Ningsih dan Zul Rahmi Zhelfi, yang telah banyak memberi motivasi dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini, serta mengajak dalam kebaikan.
10. Kepada Fans Kak Humaira Binti Husni, yang selalu bareng dan minta temeni bimbingan.
11. Kepada seluruh Kader-kader KSEI UIE (Universal Islamic Economic) yang telah menjadi keluarga dalam ukhuwah, dakwah dan study ini.
12. Kepada temen solid SMA Rahmi, Dila, Laras dan seluruh teman-teman semua.
13. Kepada Keluarga Besar Odoj Grup 3265 yang selalu mendoakan dan member dukungan, terspesial Kak Ika Sutaski, Kak Ima, Kak Irmu dan Kakak-kakak Cantik Semuanya.
14. Kepada seluruh keluarga besar KSEI UIE, KBBi Medan, MRI Sumut, ODOJ, FEBI dan UIN SU Yang sudimemberipelajarandanbimbingan.
15. KepadaTeman-Teman EPS-B Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara yang selalu berjuang bersama.
16. Sohob Temen Sejak Kecil Siti Fatimah, Laila Rahmadhani
17. Temen bareng KKN 52 Kak Masrah Tarigan, Kak Marwiyah, Syafrida Ainun, Nur Hasanah, Farihatul Fadilla Lubis, Fadilla Chaniago.

18. Kepada Teman-Teman KKN kelompok 52 Kabupaten Langkat Kecamatan  
Hinai Kiri.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu memberikan imbalan yang setimpal  
atas segala kebaikan yang diberikan dan dilakukan kepada penulis. Semoga  
proposal Skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Amin ya rabbal  
Allamin.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh..*

**Medan, 21 Mei 2018**

**Penulis**

**Siti Anisa**

NIM 51144031

## ABSTRAK

Siti Anisa (2018), **Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia**. Dibawah bimbingan Pembimbing Skripsi I oleh Ibu Dr. Hj Yenni Samri Juliati Nst, MA dan Pembimbing skripsi II Ibu Rahmi Syahriza, S.Th.i, MA.

Sebagai instansi pelayanan publik bagi masyarakat umum, kantor desa helvetia memiliki masalah utama dalam pelayanan yang diberikan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat, salah satu permasalahannya yaitu daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu pihak kantor desa dituntut untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh pelayanan publik yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel yaitu daya tanggap / *responsiveness*, keandalan / *reability*, jaminanan / *assurance*, perhatian / *emphaty*, dan bentuk fisik / *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang pernah membuat SKTM di Kantor Desa Helvetia dengan sampel sebanyak 84 orang. Pengumpulan data sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dengan SPSS. 22.0 . Hasil analisis secara parsial / berdasarkan uji t menunjukkan bahwa pertama, variabel daya tanggap / *responsiveness*, keandalan / *reability*, perhatian / *emphaty*, dan bentuk fisik / *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia, dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Kedua, variabel jaminanan / *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia, dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Ketiga, secara simultan / berdasarkan uji F bahwa variabel indenpenden berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia, dengan nilai  $f_{hitung} 29,833 > f_{tabel}$  pada tingkat signifikan 0,05. Pada determinasi R<sup>2</sup> (*R square*) diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,657. Sehingga nilai ini menunjukkan bahwa 65,7% kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia dipengaruhi oleh variabel daya tanggap / *responsiveness*, keandalan / *reability*, jaminanan / *assurance*, perhatian / *emphaty*, dan bentuk fisik / *tangibles*.

Kata kunci : Pengaruh, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II : KAJIAN TEORITIS</b>	
A. Pelayanan Publik.....	9
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	9
2. Jenis Pelayanan Publik .....	12
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	12
a. Dimensi Pelayanan.....	14
b. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	16

4. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	20
a. Defenisi Kepuasan Pelanggan.....	20
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	21
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	24
d. Kepuasan Pelanggan dalam Persektif Islam .....	26
B. Penelitian Sebelumnya .....	26
C. Kerangka Teoritis .....	28
D. Hipotesis .....	30

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
C. Jenis dan Sumber Data .....	32
D. Populasi dan Sampel .....	33
E. Defenisi Operasional .....	34
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	36
G. Teknik Analisis Data .....	37
1. Uji Kualitas Data .....	37
a. Uji Validitas. ....	37
b. Uji Realibilitas. ....	38
2. Uji Normalitas.....	38
3. Uji Hipotesis Penelitian .....	38
a. Uji Parsial (T).....	38
b. Uji Simultan (Uji F) .....	39
c. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	39
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	40

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

A. Gambaran Umum Kantor Desa Helvetia .....	41
1. Sejarah Desa Helvetia .....	41
2. Geografi Desa Helvetia.....	41
3. Demografi Desa Helvetia.....	42
4. Kondisi Sosial Desa Helvetia .....	42
5. Tugas Pokok Kaur Bagian Umum .....	44
6. Uraian Tugas Bagian Umum .....	44
7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengurusan Surat Keterangan / Rekomendasi Di Lingkungan Pemerintahan Desa Helvetia .....	44
B. Hasil Penelitian .....	44
1. Deskripsi Data Penelitian .....	46
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	46
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
2. Deskripsi Variabel .....	48
a. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap... 48	
b. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keandalan .....	50
c. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan.....	51
d. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Perhatian .....	53
e. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemampuan Fisik .....	55
f. Deskripsi Responden Jawaban Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat.....	56
3. Uji Kualitas Data .....	59
a. Uji Validitas Data .....	59
b. Uji Realibilitas Data .....	64
4. Uji Normalitas.....	67
5. Uji Hipotesis Data.....	68

a. Uji T.....	68
b. Uji F.....	71
c. Uji (Koefisien Determinasi ( $R^2$ )) .....	72
6. Regresi Linear Berganda.....	73
C. Pembahasan/Interprestasi Penelitian.....	75s

## **BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebutan pelayanan publik (*public servis*) yang mencakup pelayanan administrasi, perijinan dan pelayanan umum.<sup>1</sup>

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke empat secara tegas dinyatakan bahwa tugas Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut dengan baik, maka Aparatur Negara perlu dibekali kemampuan untuk melayani masyarakat.<sup>2</sup>

Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah, berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Karena itu,

---

<sup>1</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013), h. 83.

<sup>2</sup> Undang-Undang Dasar 1945.

kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama Pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama.

Kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara.<sup>3</sup>

Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang

---

<sup>3</sup> Nina Rahmayanty , *Manajemen Pelayanan* ....., h. 28.

baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya.

Salah satu Kelurahan di Kabupaten/Kota Labuhan Deli, tepatnya pada Kelurahan/Desa Helvetia, Kecamatan Labuhan Deli, juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari kaur umum. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Agus Sailin Selaku Kepala Desa Helvetia, bahwa dalam pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam 2 jenis pelayanan.<sup>4</sup>

Pertama yaitu pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan KTP
2. Surat Tanah
3. Kartu Keluarga dan
4. Akta Kelahiran.

Kedua yaitu pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan surat keterangan kematian.
2. Pembuatan SKTM.
3. Pembuatan Surat Keterangan kelahiran dan lain-lain.

Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ) adalah surat pernyataan tidak mampu yang dikeluarkan oleh kelurahan/Desa. Biasanya digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan keringanan biaya kesehatan maupun biaya pendidikan.

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Agus Sailin, (Kepala Desa Helvetia), Pada tanggal 13 Maret 2017, Jam 10:05-11:00 di Kantor Desa Helvetia Kec. Labuhan Deli Kab. Deli Serdang.

Dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasannya warga atau penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu.

Desa Helvetia merupakan salah satu Kelurahan yang terletak di pinggiran Kota Labuhan Deli sehingga menarik untuk di jadikan objek penelitian dikarenakan di Desa ini banyak warga yang berpenghasilan minim di bawah satu juta sehingga mendorong warga untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu. Dimana surat tersebut penting bagi warga sekitar mengingat mahal nya biaya kesehatan dan pendidikan.

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, kantor Desa Helvetia memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diawal dengan 6 warga/masyarakat pengguna pelayanan Kantor Desa Helvetia, ada 2 orang warga/masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, para petugas pelayanan dikantor Desa Helvetia menyelesaikan kepengurusan surat sesuai dengan waktu yang ditentukan, meskipun terkadang penyelesaiannya paling lama selama dua hari penyelesaian, yang mana apabila pengurusan sesuai dengan SOP, penyelesaiannya bisa diselesaikan hanya sampai satu hari saja.<sup>6</sup>

Dan berdasarkan 4 orang warga/masyarakat lainnya mengatakan pelayanan yang diberikan para pegawai yang kurang tanggap dalam membantu

---

<sup>5</sup> Fathul Aminuddin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012), h. 151-155.

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Tini, dan Ibu Marni, (Ibu Rumah Tangga), Pada Tanggal 30 Juli 2018, Jam 9:30-11:00 , di Kantor Desa Helvetia Kec. Labuhan Deli Kab. Deli Serdang.

dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap masyarakat, kurangnya kemampuan handal dan bertanggungjawab para pegawai, kurangnya sikap sopan dan ramah, kurangnya kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain. Adanya sikap rasa tidak senang antara pegawai satu dengan yang lainnya dan tidak saling membantu satu sama lain dalam memberikan pelayanan. Serta kemampuan bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*). Serta hal yang terpenting bagi pelaku pemberi layanan, bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para karyawan/pegawai dalam memberikan pelayanan yang santun dan beretika.<sup>7</sup>

Sebagaimana pernyataan 6 warga/masyarakat pada saat wawancara dapat disimpulkan banyak permasalahan dan kekurangan yang ada, dalam memberikan pelayanan, sehingga hendaknya pihak kantor Desa Helvetia lebih memperbaiki kualitas pelayanannya serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/pelaku pemberi pelayanan di kantor Desa Helvetia, sehingga masyarakat akan merasa senang dan puas serta bersikap loyal terhadap kantor Desa Helvetia.

Berdasarkan argument dan pemaparan teori serta masalah tersebut maka perlu penelitian terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Desa Helvetia. Di samping itu penelitian terhadap kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan dari tema permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul **Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kasus Kantor Desa Helvetia**, untuk selanjutnya peneliti tertarik untuk dilanjutkan sebagai objek dan dasar penelitian.

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Laras, Rahmi, Ibu Liza dan Ibu Umba (Mahasiswa, Ibu Rumah Tangga), pada Tanggal 30 Juli 2018, 9:30-11:00, di Kantor Desa Helvetia Kec. Labuhan Deli Kab. Deli Serdang.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka masalah yang diidentifikasi adalah:

1. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan oleh pihak pemberi pelayanan publik, dilihat dari berbagai masalah pelayanan yang ada dikantor Desa Helvetia, seperti ketidak ramah tamahan para pegawai, kerja sama dan tanggung jawab yang kurang, penyelesaian yang tidak sesuai SOP. Dimana semua permasalahan ini mencakup kedalam dimensi kualitas pelayanan.
2. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan pada pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dikantor Desa Helvetia.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas ada beberapa variabel yang perlu diteliti. Akan tetapi karena terkendala dengan keterbatasan waktu, tenaga, kemampuan yang penulis miliki serta agar penelitian ini pembahasannya terarah, maka peneliti hanya dibatasi pada pengaruh dimensi kualitas pelayanan pada pelayanan publik yang terdiri atas: daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat Desa Helvetia dalam judul Pengaruh Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat diKantor Desa Helvetia.

## **D. Perumusan Masalah**

Dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat hendaknya pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Helvetia terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak kantor Desa Helvetia sebagai pemberi pelayanan publik,

agar kemudian timbul rasa kepuasan dari masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Helvetia?
2. Apakah Keandalan (*Reability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Helvetia?
3. Apakah Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Helvetia?
4. Apakah Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Helvetia?
5. Apakah Kemampuan Fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Helvetia?
6. Apakah Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Helvetia?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah penulis kemukakan, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk untuk mengetahui

1. Seberapa besar pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat.
2. Seberapa besar pengaruh *Realibility* terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Seberapa besar pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Masyarakat.
4. Seberapa besar pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat.
5. Seberapa besar pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Masyarakat.
6. Seberapa besar pengaruh *Responsiveness*, *Reability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles* terhadap Kepuasan Masyarakat.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. **Aspek Keilmuan**, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah pengembangan pengetahuan, informasi dan sebagai proses pembelajaran mengenai pelayanan publik bagi instansi pemerintahan terkhusus pada kantor Desa Helvetia dan juga menjadi salah acuan bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta mahasiswa, mengenai kajian dan teori tentang pelayanan publik.
2. **Aspek Praktis**, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah kabupaten Deli Serdang dalam mewujudkan Pelayan Publik yang baik terkhusus pada Kantor Desa Helvetia.
3. **Aspek Rekomendasi**, hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman dan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait.

## BAB II

### KAJIAN TEORITIS

#### A. Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada admimisitrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>8</sup>

Menurut B.Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.”<sup>9</sup>

Manajemen baru administrasi publik, membuat batas-batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sektor-sektor non profit yang semakin kabur, sehingga pelayanan publik memiliki makna yang lebih luas. Dengan beragamnya sektor penyedia pelayanan publik, mobilitas, dan perubahan pada penyedia jasa/kerja menimbulkan perubahan besar didalam pelayanan publik. Sehingga pengertian baru pelayan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur dibawah ini:

- a. Menurut B.Libois didalam buku Etika Publik, Pelayanan Publik merupakan pengambilalihan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan, atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau wasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.

---

<sup>8</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan* ....., h. 85.

<sup>9</sup> Haryatmoko, *Etika Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 13.

- b. Pelayanan Publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik didalam maupun diluar sektor publik. Ada pula yang berbentuk perusahaan swasta (BUMN); asosiasi-asosiasi yang berasal dari inisiatif pribadi atau Swasta diakui memiliki fungsi pelayanan publik ( organisasi, keagamaan, asosiasi nirlaba).
- c. J. S Bowman mendefinisikan pelayan publik merupakan lembaga rakyat yang memberikan pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil.
- d. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen. Kebutuhan dasar yang tidak selalu bisa dipenuhi oleh pihak swasta, asosiasi, atau orang perseorangan.<sup>10</sup>

Oleh karena itu pelayan publik dapat diartikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>11</sup>

Dalam pelayan publik kepada masyarakat, mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya, sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan baik.
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

---

<sup>10</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan .....*, h. 14.

<sup>11</sup> Lajian Poltak Sinambela, et. al., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 5.

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

e. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayan publik.

f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

g. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan* ....., h. 88.

## **2. Jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

### **a. Pelayanan administratif**

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, dan sebagainya.

### **b. Pelayanan Barang**

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

### **c. Pelayanan Jasa**

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulungan bencana, pelayanan sosial.<sup>13</sup>

## **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan

---

<sup>13</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 23.

konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.<sup>14</sup>

Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*), dengan ciri – ciri berikut:

- a. Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu.
- d. Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.
- e. Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.
- f. Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
- g. Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan.

---

<sup>14</sup> Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012), h. 74.

- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelayanan.
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

**a. Dimensi Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Hal ini mencakup pada dimensi pelayanan dan jasa yang akan dimati diantaranya:

1) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen/pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan yang dijanjikan, dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggungjawab, serta karyawan harus bersikap sopan dan ramah.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan/instansi yang terkait dalam memberikan pelayanan.

4) Perhatian (*Emphaty*)

Sebuah perhatian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain.

5) Kemampuan Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan fisik adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*).Salah satu catatan penting bagi pelaku pemberi layanan , bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi

penampilan fisik para karyawan dalam memberikan pelayanan yang santun dan beretika.<sup>15</sup>

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah dalam buku kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurancce* (Jaminan), *empaty* (Empati).

- 1) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 4) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- 5) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.<sup>16</sup>

Lehtinen dan Lehtinen, membagi dimensi kualitas jasa menjadi 3, yaitu: *interactive quality* yang berkenaan dengan kontak personal, *physical quality* yang berkenaan dengan fasilitas fisik yang mendukung kualitas jasa dan *corporate quality* yang melibatkan image perusahaan. Menurut

---

<sup>15</sup> Fathul Aminuddin Aziz, *Manajemen .....*, h. 151-155.

<sup>16</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan.....*, h. 29.

Babacus dan Boller, membagi dimensi kualitas jasa menjadi 2, yaitu: *technical* (kualitas teknik) dan *functional* (kualitas fungsional) kualitas teknik adalah apa yang pelanggan dapatkan, sedangkan kualitas fungsional mengacu pada bagaimana mereka menerima jasa pelayanan.<sup>17</sup>

## b. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif 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:<sup>18</sup>

### 1) 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 ۗ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

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”<sup>19</sup>.

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

---

<sup>17</sup> Astrid Lavenia Siwu, “Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan” (Skripsi, UNSRAT,2010), h. 10-11.

<sup>18</sup> Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), h. 63.

<sup>19</sup> Andi Subarkah, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2012), h. 290.

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.<sup>20</sup>

## 2) Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.<sup>21</sup> Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam AlQuran surat Thaha: 44

﴿فَقَوْلًا لَهُ قَوْلًا لَيْنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَحْشَى﴾

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir’aun) dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan ia sadar atau takut”.<sup>22</sup>

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 lemah lembut, dan bahwa seruan mereka kepadanya adalah dengan perkataan yang lembut,

halus, mudah dipahami agar lebih mengena didalam jiwa dan lebih jelas, serta bermanfaat.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Imam Jalaluddin Al-Mahali dan Imam Jalaluddin A-suyuthi, *Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbabun Nuzul*, Cet IV, Jilid II, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1997), h. 1160.

<sup>21</sup> Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), h. 132.

<sup>22</sup> Andi Subarkah, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, h. 314 .

### 3) 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.<sup>24</sup> Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Ahzab ayat 70:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوْا اللّٰهَ وَقُولُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا ﴿٧٠﴾

Artinya:” Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.”<sup>25</sup>

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 merupakan 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.<sup>26</sup>

### 4) Amanah

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

---

<sup>23</sup> Syakir Syaikh Ahmad, *Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir*, Cet II, Jilid IV, (Jakarta: Darus Sunnah Pers, 2014), h. 518.

<sup>24</sup> *Ibid.*, h. 98.

<sup>25</sup> Andi Subarkah, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, h. 427.

<sup>26</sup> Ahmad Mustofa Al-Maragi, *Terjemah Tafsir Al-Maragi*, terj. Bahrun Abubakar Dkk, Juz XXII, Cetakan ke II, (Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang, 1992), h. 75.

﴿ 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 ﴿٥٨﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya”.<sup>27</sup>

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:

"الْقَرْنَاءُ مِنَ الْجَمَاءِ لِلشَّاةِ يُفْتَصَّ تِيْدَ أَهْلِهَا، إِلَى الْحُقُوقِ لِنُؤَدِّنَ"

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 ibnu Azib dan menceritakan hal tersebut kepada

<sup>27</sup> Andi Subarkah, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, h. 87 .

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.<sup>28</sup>

#### **4. Konsep Kepuasan Pelanggan**

##### **a. Definisi Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata "puas" yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan.<sup>29</sup>

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam buku *Layanan Pelanggan*, kepuasan konsumen merupakan "*customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has meet their needs and expectation.*" Konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan. Sedangkan menurut Kotler kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>30</sup>

Kepuasan pelayanan menurut Kepmenpan No Kep/25/M/Pan/M.2014 adalah hasil pendapat dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan

---

<sup>28</sup> <http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-nisa-ayat-58.html>

<sup>29</sup> Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 281.

<sup>30</sup> Ivonne Wood, *Layanan .....*, h. 9.

aparatur penyelenggara pelayanan publik.<sup>31</sup> Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kebersamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.<sup>32</sup>

Masyarakat sebagai konsumen sekaligus pelanggan, akan merasa puas apabila kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan begitu sebaliknya. Berdasarkan apa yang telah diuraikan dan dijelaskan diatas, kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperoleh oleh masyarakat setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.

#### **b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Dalam buku manajemen pelayanan prima karya Nina rahmayati, ada beberapa Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diambil dari beberapa indikator dan mengacu pada KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Prosedur.
- 2) Persyaratan Pelayanan.
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan.
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
- 5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan.
- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan.
- 7) Kecepatan Pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

---

<sup>31</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan .....*, h. 96.

<sup>32</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), h. 180-182.

- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya.
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.<sup>33</sup>

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.<sup>34</sup>

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
- 4) Parsipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status;

---

<sup>33</sup> [www.bpn.go.id](http://www.bpn.go.id), *KepMenPAN 25Th 2004 Ttg Pedoman Umum Penyusunan IKM, Pdf*, (di Akses Pada Tanggal 5 Agustus 2018), h. 7-8.

<sup>34</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan* ....., h. 96-97.

- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan dalam menentukan indikator kinerja sektor publik dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat, perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif, juga ada mencakup indikator yang sifatnya kualitatif seperti indikator kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standards*), yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Indikator lainnya menyangkut cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*). Secara garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri antara lain: *reliability* (keandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance*, *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *credibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan keterampilan), *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), *security* (keamanan) dan lain sebagainya.<sup>35</sup>

### c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman sejawat, dan komunikasi melalui iklan.<sup>36</sup>

Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

- 1) Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk jasa lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

---

<sup>35</sup> Linda Nur Susila, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta*, dalam *Jurnal Rural and Development*, Volume 1, No. 1, Februari 2010, Surakarta, h. 63-64.

<sup>36</sup> Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), h. 60.

- 3) Kualitas pelayanan. Pada industri, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
- 4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk jasa lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa.<sup>37</sup>

Menurut Gaspersz menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan dana dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang melakukan transaksi.
- 2) Pelanggan masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman.
- 4) Komunikasi melalui ikatan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi konsumen.
- 5) Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan/produk/merk/nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing. Maka berdasarkan berbagai penjelasan tersebut diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah produk, harga, pelayanan.<sup>38</sup>

#### **d. Kepuasan Pelanggan dalam Persektif Islam**

---

<sup>37</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 57.

<sup>38</sup> Erwan Widhianto, "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Po. Purwo Widodo Di Sidoharjo, Wonogiri*" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2007), h. 26.

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan masalah, dengan pengertian tepenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersikap isrof (royal) dan tabzir (sia-sia). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi.<sup>39</sup>

## B. Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Maria Josephine (Skripsi, STIE Musi Palembang, 2011).	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto.	Metode Analisis data yang digunakan adalah Metode Kuantitatif, dengan uji koefisien determinasi (R square) dan uji secara parsial (Uji t).	Hasil pengelolaan pada persamaan regresi dengan angka R square (koefisien determinasi) sebesar 59,7% sedangkan sisanya 40,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, misalnya produk, promosi, dan harga. Sedangkan

<sup>39</sup> <http://memoryhanik.blogspot.co.id/2016/11/teori-kepuasan-konsumen-dalam.html> (diakses pada 28 Maret 2018 pukul 06:14).

				<p>pengujian secara parsial pun menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan.</p>
2	<p>Muh Yunus Bandu (Skripsi, Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, 2013).</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat</p>	<p>Metode Analisis yang digunakan adalah Metode Kuantitatif. Dengan Uji Regresi Linear berganda dan Uji Parsial.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas realibility (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), emphaty (X4), dan tangible (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif.</p>
3	<p>Dwi Aryani (Skripsi UI, 2010).</p>	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan</p>	<p>Metode Analisis yang digunakan adalah Metode Kuantitatif. Dengan Uji Regresi Linear berganda, Uji Parsial, dan uji koefisien determinasi.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan</p>

				berturut-turut adalah reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility.
4	Sri Wahyuni (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam 2014).	Pengaruh Pelayanan Kantor Camat Torgamba Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pembuatan E-KTP Desa Beringin Jaya Kec. Torgamba Kab. Labuhan Batu Selatan.	Metode Analisis yang digunakan adalah Metode Kuantitatif. Dengan uji analisis regresi linear sederhana.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai <i>R-square</i> pelayanan sebesar 0,497 atau 49,7% berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### C. Kerangka Teoritis

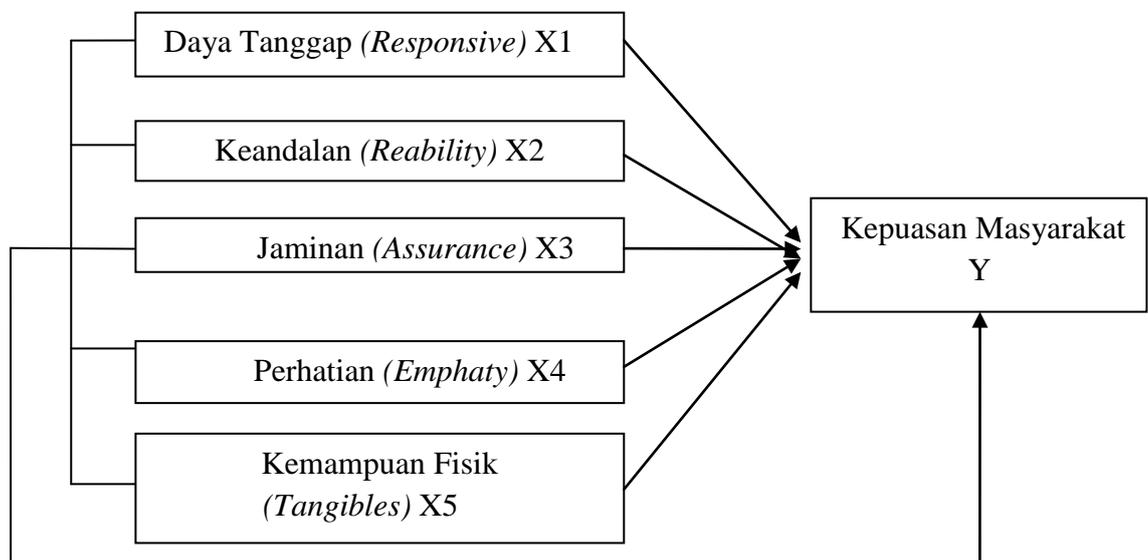
Dalam instansi pemerintahan, setiap pegawai selaku pemberi pelayanan dituntut untuk memberikan pencapaian hasil kerja yang baik dari pekerjaan yang dilakukannya, sehingga pemerintah dapat memberikan hasil kerja mereka kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan berkualitas yang terdapat dimensi daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak kantor Desa Helvetia sebagai pemberi pelayanan publik.

Dengan demikian masyarakat dapat menilai secara langsung apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan konsep yang telah diuraikan, maka terdapat hubungan yang signifikan antara Pengaruh Pelayanan Publik Kantor Desa Helvetia Terhadap Kepuasan Masyarakat Helvetia.

Kerangka teoritis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**



Kerangka pemikiran diatas menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari Daya Tanggap (Responsive), Keandalan (Reability), Jaminan (Assurance), Perhatian (Emphaty), Kemampuan Fisik (Tangibles) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variable-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan paling spesifik.<sup>40</sup>

<sup>40</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Erlangga, 2003), h. 48.

Menurut pola umum metode ilmiah, setiap penelitian terhadap suatu obyek hendaknya dibawah tuntutan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya dalam kenyataan (*empirical verification*), percobaan (*experimentation*) atau praktek (*implementation*).

Hipotesis merupakan dugaan , kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan didalam rumusan masalah sebelumnya. <sup>41</sup>Atas dasar masalah dan tujuan pembahasan dalam skripsi ini, maka hipotesa yang dikemukakan adalah:

a) Ho1 = Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

Ha1 = Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

b) Ho2 = Variabel Keandalan (*Reliability*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

Ha2 = Variabel Keandalan (*Reliability*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

c) Ho3 = Variabel Jaminan (*Assurance*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

Ha3 = Variabel Jaminan (*Assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

d) Ho4 = Variabel Perhatian (*Emphaty*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

Ha4 = Variabel Perhatian (*Emphaty*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

e) Ho5 = Variabel Kemampuan Fisik (*Tangible*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan/masyarakat.

---

<sup>41</sup> Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 78.

- Ha5 = Variabel Kemampuan Fisik (*Tangible*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan/masyarakat.
- f) Ho6 = Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*Tangible*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.
- Ha6 = Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*Tangible*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan Penelitian**

Agar pendekatan ini lebih terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan, dan jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif/hubungan.

## **B. Lokasi Penelitian dan waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi tempat pelaksanaan penelitian adalah Kantor Desa Helvetia dan waktu penelitian dilakukan dari tanggal 01 Februari 2018 – 31 Maret 2018.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kuantitatif. Sedangkan sumber data yaitu:

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian (dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat).<sup>42</sup> Penulis menggunakan Kuesioner sebagai sumber data primer. Adapun data primer ini adalah data yang diperoleh dari masyarakat yang berkaitan dengan indikator pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, sesuai dengan yang diperoleh melalui daftar pertanyaan/kuesioner yang disebarakan.

### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan organisasi yang bukan pengelolanya.<sup>43</sup> Penulis memperoleh data sekunder dari dokumen yaitu dokumen-dokumen kantor yang erat kaitannya dengan masalah penulisan berupa data gambaran umum kantor, data kependudukan desa helvetia, sruktur organisasi, beserta tugas masing-masing yang relevan dengan objek penulisan.

## **D. Populasi dan Sampel**

---

<sup>42</sup> Danang Suyoto, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data*, (Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013), h. 131.

<sup>43</sup> *Ibid.*, h. 132.

Menurut Sekaran, Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investasi. Sementara Sugiyono mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan obyek penelitian.<sup>44</sup> Adapun populasi yang tercakup dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bersangkutan dalam pembuatan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) berjumlah 500 orang di Kantor Desa Helvetia pada bulan Januari 2017 - Januari 2018.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan.<sup>45</sup> Pada pengambilan sampel peneliti tidak mengambil seluruh sampel populasi, peneliti menggunakan metode *accidental sampling* dimana peneliti memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan peneliti. Peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam pengambilan sampel. Menurut Umar untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil digunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.<sup>46</sup> Pengambilan sampel menggunakan Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{500}{1 + 500 (0,1)^2}$$

---

<sup>44</sup> Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2015) h. 190.

<sup>45</sup> *Ibid.*, h. 192.

<sup>46</sup> Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002), h. 78.

$$n = \frac{83,333}{1000} = 84 \text{ Sampel}$$

Jadi dalam penelitian ini, jumlah sampelnya adalah 84 sampel.

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai Kritis atau batas Ketelitian yang diinginkan / *Margin of e*

## E. Definisi Operasional

Definisi operasional variable adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang dapat diamati. Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Variabel Bebas/Pelayanan (*Independent Variabel*)

#### a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berbicara mengenai pelayanan publik, maka berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Hal ini mencakup pada dimensi pelayanan dan jasa yang akan dimati diantaranya.

#### 1) Daya tanggap (*responsiveness*)

Indikator:

- a) Respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga.
- b) Respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan warga.

#### 2) Keandalan (*reability*)

Indikator:

- a) Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan

b) Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur dan teknis pelayanan.

3) Jaminan (*assurance*)

Indikator:

a) Kemampuan administrasi dan teknis petugas pelayanan.

b) Kemampuan sosial petugas pelayanan.

4) Perhatian (*emphaty*)

Indikator:

a) Perhatian petugas pelayanan.

b) Kepedulian dan keramahan petugas pelayanan

5) Kemampuan fisik (*tangibles*)

Indikator:

a) Ruang tunggu dan loket pelayanan.

b) Penampilan petugas pelayanan.<sup>47</sup>

2. Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)

a. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan atau ketidak puasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang rill/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Adapun indikatornya:

- 1) Prosedur.
- 2) Persyaratan Pelayanan.
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan.
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
- 5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan.
- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan.

---

<sup>47</sup> Muh yunus bandu, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*” (Skripsi, Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, 2013).

7) Kecepatan Pelayanan.<sup>48</sup>

## F. Teknik dan Instrument Pengumpulan Data

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner/angket, yaitu teknik pengambilan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden. Sebagai pelengkap data, juga dilakukan wawancara dan studi pustaka, dengan menelaah literatur terkait penelitian ini. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan sebagai pengukur sikap, pendapat, dan juga persepsi seseorang atau kelompok orang mengenai fenomena yang ada. Jawaban dari responden dibagi dalam 5 kategori penilaian, yaitu:

- |    |                               |               |
|----|-------------------------------|---------------|
| 1. | Jawaban (Sangat Setuju)       | diberi skor 5 |
| 2. | Jawaban (Setuju)              | diberi skor 4 |
| 3. | Jawaban (Cukup Setuju)        | diberi skor 3 |
| 4. | Jawaban (Tidak Setuju)        | diberi skor 2 |
| 5. | Jawaban (Sangat Tidak Setuju) | diberi skor 1 |

Sebagai tambahan pelengkap data peneliti juga mengumpulkan data menggunakan wawancara, Dokumentasi dan Penelitian Kepustakaan (*library research*). Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung. Peneliti mengadakan wawancara dengan pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu dengan pelaku pelayanan publik dikantor Desa Helvetia, untuk mendapatkan sumber informasi dan data yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi merupakan pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan. Sedangkan Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini.

---

<sup>48</sup> [www.bpn.go.id](http://www.bpn.go.id) , *KepMenPAN 25 Th 2004 Ttg Pedoman Umum Penyusunan IKM, Pdf*, (di Akses Pada Tanggal 5 Agustus 2018), h. 7-8.

## **G. Teknik Analisis Data**

Angket penelitian sebelum digunakan dalam penelitian sesungguhnya harus diuji terlebih dahulu. Uji instrument dilakukan untuk mengetahui apakah instrument yang disusun benar-benar merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrument akan berpengaruh pada benar tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Uji coba instrument dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan realibilitas instrumentnya, sehingga dapat diketahui layak tidaknya digunakan sebagai pengumpulan.

### **1. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dengan realibilitas alat ukur itu sendiri, ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti. Untuk mengetahui penelitian valid atau tidak, digunakan teknik pengambilan keputusan.

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{table}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{table}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

#### **b. Uji Realibilitas**

Realibilitas adalah suatu instrument stabilitas antara hasil pengamatan dengan instrument pengukuran/ pada uji validitas sehingga kesesuaian alat ukur dengan yang diukur sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk mencapai tingkat kepekaan realibilitas alat ukur yang diharapkan, maka perlu sebelumnya mengetahui apa sesungguhnya yang akan diukur dan metode pengumpulan data yang diharapkan.<sup>49</sup> Kriteria pengambilan keputusan uji realibilitas pada penelitian ini adalah:

---

<sup>49</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 94-98.

- 1) Instrument dinyatakan realibilitas apabila nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6.
- 2) Instrument dinyatakan tidak realibilitas apabila Cronbach's Alpha < dari 0,6.

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Tujuan uji normalitas adalah mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dilakukan *Kolmogrov-Smirnov Test* yang terdapat pada program SPSS, dengan koefisien > 0,05 sehingga dikatakan normal.

## 3. Uji Hipotesis Penelitian

### a. Uji Parsial (t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel indenpenden yaitu pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat desa Helvetia.<sup>50</sup> Kriteria uji t dalam penelitian sebagai berikut:

Ho= Variabel bebas parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia.

Ha= Variabel bebas parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia.

- 1) Jika  $t_{tabel} > t_{hitung}$  maka Ha diterima dan Ho ditolak pada  $\alpha = 5\%$
- 2) Jika  $t_{tabel} > t_{hitung}$  maka Ha ditolak dan Ho diterima pada  $\alpha = 5\%$

### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dengan uji f maka dapat diketahui apakah daya tanggap

---

<sup>50</sup> Rohana, "Pengaruh Segmentasi Pasar Geografis dan Promosi Terhadap Penjualan Pada PT alfa scorpil Adam Malik" (Tesis UIN SU, 2004), h. 53-55.

(*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan kemampuan fisik (*tangibles*) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Kriteria pengujian dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ :

- 1)  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Artinya variabel indenpenden secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- 2)  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel indenpenden secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Kriteria pengujian dengan melihat *probabilities values*:

- 1) Jika probabilitas  $F_{hitung} < 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Artinya variabel indenpenden secara bersama-sama tidak mempengaruhi dependen secara signifikan.
- 2) Jika probabilitas  $F_{hitung} > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Artinya variabel indenpenden secara bersama-sama mempengaruhi dependen secara signifikan.

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independent menjelaskan variabel dependent. Namun untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan *R square* yang sudah disesuaikan dengan jumlah variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini.

Nialai *R square* dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai *R square* berkisar antara 0 sampai 1. Pada umumnya sampel dengan data deret waktu (*time series*) memiliki *R square* maupun *adjusted R square* yang cukup tinggi (didas 0,5), sedangkan sampel dengan data item tertentu yang disebut data silang (*crosssection*) pada umumnya memiliki *R square* maupun *adjusted R square* lebih rendah (dibawah 0,5), namun tidak menutup kemungkinan data jenis *crosssection*

memiliki nilai *R square* maupun *adjusted R square* yang cukup tinggi.<sup>51</sup>

#### **4. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa di Kantor Desa Helvetia dengan menggunakan rumus regresi linear berganda, yaitu :<sup>52</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan jasa kantor Desa Helvetia.

X : Dimensi Kualitas Pelayanan.

X1 : Daya Tanggap/*Responsiveness*

X2 : Keandalan/*Realiabilitas*

X3 : Jaminan/*Assurance*

X4 : Perhatian/*Empathy*

X5 : Bentuk Fisik/*Tangibles*

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Error term

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Kantor Desa Helvetia**

##### **1. Sejarah Desa Helvetia**

Sejarah asal usul lahirnya Desa Helvetia maupun nama Desa Helvetia menurut pengamatan bahwa tidak ada peninggalan tertulis yang dapat dijadikan bahan tentang sejarah Desa Helvetia Kecamatan Labuhan Deli Daerah Tingkat II Deli Serdang.

---

<sup>51</sup> Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data SPSS 17*, (Yogyakarta: Andi, 2009), h. 30.

<sup>52</sup> Danang Suyoto, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data*, h. 142.

Julukan nama Desa Helvetia adalah salah satu nama kota yang ada di Negeri Belanda, bahwa pada waktu itu Helvetia adalah areal perkebunan tembakau yang dikelola oleh Perusahaan Deli Maschapy, yang merupakan bagian penghasil tembakau yang dikenal dengan nama TEMBAKAU DELI di jaman penjajahan Belanda, dimana perkebunan Helvetia sebagai tumpuan penanaman tembakau maupun lainnya.

Setelah Indonesia Merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945 Helvetia secara bertahap beralih menjadi perkebunan Negara dan sebagian menjadi suatu perkampungan yang masyarakatnya adalah karyawan perkebunan dan masyarakat tani. Dalam masa pemerintahan saat ini pembangunan tumbuh dengan pesatnya, dahulu Helvetia sebagai Pusat Perkebunan kini beralih menjadi pemukiman penduduk, sehingga pada tahun 1982 Helvetia telah menjadi Ibu kota Kecamatan.

## **2. Geografi Desa Helvetia**

Desa Helvetia adalah wilayah yang tergolong dataran rendah dengan ketinggian 10 s/d 30 Meter dari permukaan laut, dengan suhu rata-rata 28 s/d 32 derajat celcius, curah hujan terbanyak anantara 0 s/d 30 mm per tahun dengan bentuk wilayah datar.

Luas wilayah Desa Helvetia  $\pm$  1027 Ha yang terdiri dari 106 ha Daerah Pemukiman Penduduk dan 921 Ha adalah areal PTPN II yang terdiri dari 14 Dusun. Jarak pemerintahan Desa Helvetia dengan Kantor Camat Labuhan Deli  $\pm$  0,3 Km, jarak dengan pemerintah kabupaten  $\pm$  35 Km sedangkan jarak dengan Pemerintah Provinsi  $\pm$  5Km. Dengan batas-batas Desa sebagai berikut:

- a. Utara berbatasan dengan Desa Manunggal Kecamatan Labuhan Deli.
- b. Selatan berbatasan dengan kelurahan Karang Berombak Kodya Medan.
- c. Timur berbatasan dengan Kelurahan P.Brayan/Tj.Mulia Kodya Medan.
- d. Barat berbatasan dengan desa Helvetia kecamatan medan Sunggal/Desa Kelambir Lima Kec.Hamparan perak.

Dengan Tipologi Desa sebagai berikut:

- a. Tipe Desa : Desa Jasa Perdagangan.
- b. Perkembangan Desa : Madya.

c. Potensi Desa : Cepat berkembang.

### 3. Demografi Desa Helvetia

Desa Helvetia memiliki penduduk sejumlah 14.753 Jiwa dengan jumlah kepala keluarga 3.901 yang terdiri dari:

- a. Laki-Laki : 7.481 Jiwa.
- b. Perempuan : 7.272 Jiwa.

### 4. Kondisi Sosial

Jumlah Penduduk Desa Helvetia berdasarkan agama yang dianut dapat digambarkan sebagai berikut:

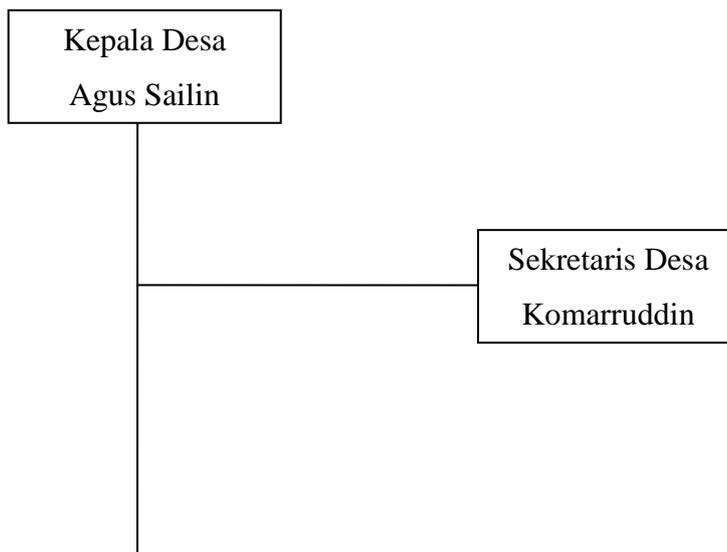
**Tabel 4.1. Kondisi Sosial**

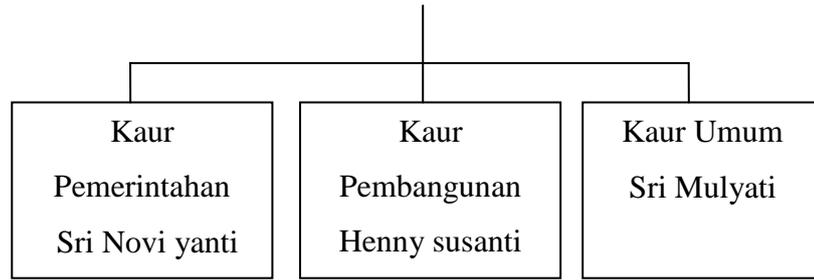
No.	Agama	Jumlah Jiwa
1.	Islam	10.322
2.	Kristen	1.197
3.	Katholik	461
4.	Hindu	287
5.	Budha	2.486
	Jumlah	14.753

**Gambar 4.1**

### Struktur Pemerintahan Desa Helvetia

Adapun Struktur organisasi pemerintah Desa Helvetia sebagai berikut:





*Sumber: Kantor Desa Helvetia*

### **5. Tugas Pokok Kaur Bagian Umum**

Melaksanakan sebagian tugas sekretariat Desa dalam menyusun rencana program dan petunjuk teknis, serta urusan umum termasuk pelayanan umum/publik dan kepegawaian.

### **6. Uraian Tugas Bagian Umum**

Adapun uraian tugas bagian umum diantaranya:

- a. Melakukan penyelenggaraan administrasi urusan tatat usaha surat masuk, meliputi pengambilan, pengiriman, pengaturan, pencatatan, dan pengarahan

surat-surat, serta menyelenggarakan administrasi surat keluar termasuk penyimpanan dan pengirimannya.

- b. Melaksanakan tatausaha dalam administrasi perjalanan dinas, penerimaan dan pengiriman kearsipan desa serta pengelolaan legalisasi surat/dokumen.
- c. Melakukan pengurusan permohonan izin/cuti pegawai, penyediaan hasil penilaian prestasi kerja serta penyusunan dan pengelolaan informasi kepegawaian.
- d. Melakukan penyelenggaraan tamu dinas, penyelenggaraan rapat/musyawarah, serta penyiapan administrasi dan perlengkapan.
- e. Dan lain-lain sesuai permintaan Desa dan/atau Sekretaris Desa.

## **7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengurusan Surat Keterangan /Rekomendasi Di Lingkungan Pemerintahan Desa Helvetia**

Pengurusan Surat Keterangan/Rekomendasi :

**Tabel 4.2. Jenis Surat**

No.	Jenis Surat
1.	Surat Keterangan Kelahiran
2.	Surat Keterangan Kematian
3.	Surat Keterangan Domisili
4.	Surat Keterangan Tidak Mampu
5.	Surat Keterangan Penghasilan
6.	Surat Keterangan Kehilangan
7.	Surat Keterangan Alih Waris
8.	Surat Keterangan Pendidikan
9.	Surat Keterangan Pindah Penduduk
10.	Surat Pengantar Pengurusan KTP
11.	Surat Pengantar Pengurusan Surat Tanah
12.	Surat Pengantar Pengurusan Kartu Keluarga

13.	Surat Pengantar Pengurusan Akta Kelahiran.
14.	Dan lain-lain.

*Sumber: Kantor Desa Helvetia*

a. Persyaratan

- 1) Surat Pengantar Kepala Dusun
- 2) Fotokopi Kartu Keluarga (KK).
- 3) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).

b. Tarif Biaya

- 1) Tidak ada biaya.

c. Batas Waktu Penyelesaian

Permohonan Surat Keterangan/Rekomendasi di tingkat Desa melalui Sekretariat Desa harus sudah selesai diproses dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) kali 24 jam sejak tanggal diterima permohonan bagi yang telah lengkap dan memenuhi semua persyaratan.

d. Kewenangan Penandatanganan

- 1) Kepala Desa.
- 2) Sekretaris Desa (bila Kepala Desa tidak berada di tempat pada hari yang bersangkutan dan/atau atas izin Kepala Desa).

## **B. Hasil Penelitian**

Deskripsi data penelitian terdiri dari identifikasi responden dan analisa deskripsi variabel yang akan dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Deskripsi Data Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat didesa Helvetia yang pernah mengurus SKTM (surat keterangan tidak mampu) dikantor Desa Helvetia dibulan Januari 2017- Januari 2018 berjumlah 500 orang/masyarakat dengan jumlah sampel sebanyak 84 orang/masyarakat dengan identifikasi sebagai berikut:

a. **Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteritik reponden berdasarkan jenis kelamin pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	38	45.23%
Perempuan	46	54.77%
Jumlah	84	100%

*Sumber: Data diolah Microsoft Office Excel 2007*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikemukakan bahwa jumlah responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden perempuan yang berjumlah 46 dari 84 orang dan persentasinya sebesar 54,77%.

**b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

Karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4**

Usia	Jumlah	Persentase
<20	18	21.42%
20-29	28	33.33%
30-39	13	15.47%
40-49	12	14.30%
>50	13	15.48%
Jumlah	84	100%

*Sumber: Data diolah Microsoft Office Excel 2007*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikemukakan bahwa jumlah responden yang berusia 20-29 yang mendominasi dalam penelitian dengan jumlah 28 dari 84 orang dan persentasinya sebesar 33.33%.

**c. Deskripsi responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.5**

Pendidikan	Jumlah	Persentase
------------	--------	------------

SMP	16	19.04%
SMA	29	34.52%
Akademi/Diploma	13	15.48%
Sarjana/S1	26	31%
Jumlah	84	100%

*Sumber: Data diolah Microsoft Office Excel 2007*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikemukakan bahwa jumlah responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden dengan pendidikan terakhir yaitu Sarjana yang berjumlah 29 dari 84 orang dan persentasinya sebesar 34,52%.

#### **d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.6**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	35	41.67%
Wiraswasta	16	19.04%
Buruh	22	26.20%
Pedagang/Pengusaha	11	13.09%
Jumlah	84	100%

*Sumber: Data diolah Microsoft Office Excel 2007.*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikemukakan bahwa jumlah responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden Pelajar/Mahasiswa yang berjumlah 35 dari 84 orang dan persentasinya sebesar 41,67%.

## **2. Deskripsi Variabel**

### **a. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap/ *Responsiveness***

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Daya Tanggap / *Responsiveness* (X1) dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.7**

X1	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	24	28,6	50	59,5	10	11,9	0	0	0	0	84	100
2	27	32,1	46	54,8	10	11,9	1	1,2	0	0	84	100
3	23	27,4	54	64,3	7	8,3	0	0	0	0	84	100
4	27	32,1	38	45,2	17	20,2	2	2,5	0	0	84	100
5	24	28,5	46	54,8	13	15,5	1	1,2	0	0	84	100
6	25	29,8	50	59,5	7	8,3	2	2,4	0	0	84	100
7	24	28,6	52	61,9	6	7,1	2	2,4	0	0	84	100

*Sumber : Data diolah SPSS 22.0*

**Pada tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:**

- 1) Pernyataan 1, sebanyak 24 orang (28,6%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan dikantor desa helvetia, 50 orang (59,5%) menyatakan setuju dan 10 orang (11,9%) menyatakan cukup setuju, dan 0% untuk yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 2) Pernyataan 2, sebanyak 27 orang (32,1%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas merespon permasalahan masyarakat yang ada mengenai pelayanan, 46 orang (54,8%) menyatakan setuju, 10 (11,9%) orang menyatakan cukup setuju, 1 orang (1,2%) menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.
- 3) Pernyataan 3, sebanyak 23 orang (27,4%) menyatakan sangat setuju mengenai respon petugas baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan, 54 orang (64,3%) menyatakan setuju, 7 orang (8,3%) menyatakan cukup setuju dan 0 % menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- 4) Pernyataan 4, sebanyak 27 orang (32,1%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran dari warga terkait pelayanan dikantor desa helvetia, 38 orang (45,2%) menyatakan setuju, 17 orang (20,2%) menyatakan cukup setuju, 2 orang (2,5%) menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.
- 5) Pernyataan 5, sebanyak 24 orang (28,5%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dari warga terkait pelayanan dikantor desa helvetia, 46 orang (54,8%) menyatakan setuju, 13 orang (15,5%) menyatakan cukup setuju, 1 orang (1,2%) menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.
- 6) Pernyataan 6, sebanyak 25 orang (29,8%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas mengevaluasi dan melaksanakan saran dan kritik dari warga terkait pelayanan dikantor desa helvetia, 50 orang (59,5%) menyatakan setuju, 7 orang (8,3%) cukup setuju, 2 orang (2,4%) menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.
- 7) Pernyataan 7, sebanyak 24 orang (28,6%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan, 52 orang (61,9%) menyatakan setuju, 6 orang (7,1%) cukup setuju, 2 orang (2,4%) menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.

**b. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keandalan/  
*Reability***

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Keandalan/ *Reability* (X2) dapat dilihat sebagai berikut:

X2	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
----	----	--	---	--	----	--	----	--	-----	--	--------	--

ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	24	28,6	50	59,5	10	11,9	0	0	0	0	84	100
2	28	33,3	46	54,8	9	10,7	1	1,2	0	0	84	100
3	23	27,4	55	65,5	6	7,1	0	0	0	0	84	100
4	28	33,3	38	45,2	17	20,2	1	1,2	0	0	84	100
5	24	28,6	47	56	12	14,2	1	1,2	0	0	84	100
6	26	31	49	58,3	7	8,3	2	2,4	0	0	84	100

**Tabel 4.8**

*Sumber : Data diolah SPSS 22.0*

**Pada tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:**

- 1) Pernyataan 1, sebanyak 24 orang (28,6%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi, 50 orang (59,5%) menyatakan setuju dan 10 orang (11,9%) menyatakan cukup setuju, dan 0% untuk yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 2) Pernyataan 2, sebanyak 28 orang (33,3%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat, 46 orang (54,8%) menyatakan setuju dan 9 orang (10,7%) menyatakan cukup setuju, dan 1 (1,1%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.
- 3) Pernyataan 3, sebanyak 23 orang (27,4%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan, 55 orang (65,5%) menyatakan setuju dan 6 orang (7,1%) menyatakan cukup setuju, dan 0% untuk yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 4) Pernyataan 4, sebanyak 28 orang (33,3%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik, 38 orang (45,2%) menyatakan setuju dan 17 orang (20,2%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0 % sangat tidak setuju.

- 5) Pernyataan 5, sebanyak 24 orang (28,6%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/sesuai dengan SOP dikantor desa helvetia., 47 orang (56%) menyatakan setuju dan 12 orang (14,2%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.
- 6) Pernyataan 6, sebanyak 26 orang (31%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas menjalankan teknis pelayanan sesuai dengan aturan yang ada dikantor desa helvetia, 49 orang (58,3%) menyatakan setuju dan 7 orang (8,3%) menyatakan cukup setuju, dan 2 orang (2,4%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju

**c. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan/  
Assurance**

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Variabel Jaminan/  
Assurance (X3) dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

*Sumber : Data diolah SPSS 22.0*

X3 ITEM	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	31	36,9	34	40,5	11	13,1	8	9,5	0	0	84	100
2	26	31	54	64,2	3	3,6	1	1,2	0	0	84	100
3	24	28,5	55	65,5	4	4,8	1	1,2	0	0	84	100
4	52	61,9	25	29,8	6	7,1	1	1,2	0	0	84	100
5	24	28,5	55	65,5	5	6	0	0	0	0	84	100
6	28	33,3	42	50	9	10	5	6,7	0	0	84	100
7	26	31	27	32,1	22	26,2	9	10,7	0	0	84	100

**Pada tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:**

- 1) Pernyataan 1, sebanyak 31 orang (36,9%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan

teknis yang baik, 34 orang (40,5%) menyatakan setuju dan 11 orang (13,1%) menyatakan cukup setuju, dan 8 orang (9,5%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0 % sangat tidak setuju.

- 2) Pernyataan 2, sebanyak 26 orang (31%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas melaksanakan administrasi secara jujur, 54 orang (64,2%) menyatakan setuju dan 3 orang (3,6%) menyatakan cukup setuju, dan 1 (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.
- 3) Pernyataan 3, sebanyak 24 orang (28,5%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan), 55 orang (65,5%) menyatakan setuju dan 4 orang (4,8%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 4) Pernyataan 4, sebanyak 52 orang (61,9%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas bersikap transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan, 25 orang (29,8%) menyatakan setuju dan 6 orang (7,1%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0 % sangat tidak setuju.
- 5) Pernyataan 5, sebanyak 24 orang (28,5%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas bersikap sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik, 55 orang (65,5%) menyatakan setuju dan 5 orang (6%) menyatakan cukup setuju, dan 0% untuk yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 6) Pernyataan 6, sebanyak 28 orang (33,3%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas bersosialisasi dengan baik, 42 orang (50%) menyatakan setuju dan 9 orang (10%) menyatakan cukup setuju, dan 5 orang (6,7%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.
- 7) Pernyataan 7, sebanyak 26 orang (31%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat, 27 orang (32,1%) menyatakan setuju dan 22 orang (26,2%) menyatakan cukup setuju, dan 9 orang (10,7%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.

**d. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Perhatian/  
*Emphaty***

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Variabel Perhatian/  
*Emphaty* (X4) dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

X4	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	31	36,9	35	41,7	10	11,9	8	9,5	0	0	84	100
2	26	31	55	65,4	2	2,4	1	1,2	0	0	84	100
3	24	28,6	56	66,6	3	3,6	1	1,2	0	0	84	100
4	52	61,8	26	31	5	6	1	1,2	0	0	84	100
5	24	28,6	56	66,6	4	4,8	0	0	0	0	84	100
6	29	34,5	41	48,8	9	10,7	5	6	0	0	84	100
7	26	31	27	32,1	22	26,2	9	10,7	0	0	84	100

Sumber : Data diolah SPSS 22.0

**Pada tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:**

- 1) Pernyataan 1, sebanyak 31 orang (36,9%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian, 35 orang (41,7%) menyatakan setuju dan 11 orang (11,9%) menyatakan cukup setuju, dan 8 orang (9,5%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0 % sangat tidak setuju.
- 2) Pernyataan 2, sebanyak 26 orang (31%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas mengutamakan kepentingan masyarakat, 55 orang (65,4%)

- menyatakan setuju dan 2 orang (2,4%) menyatakan cukup setuju, dan 1 (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.
- 3) Pernyataan 3, sebanyak 24 orang (28,6%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status, 56 orang (66,6%) menyatakan setuju dan 3 orang (3,6%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
  - 4) Pernyataan 4, sebanyak 52 orang (61,8%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas dapat memahami dan peduli dengan kebutuhan spesifik masyarakat, 26 orang (31%) menyatakan setuju dan 5 orang (6%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0 % sangat tidak setuju.
  - 5) Pernyataan 5, sebanyak 24 orang (28,6%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas bersikap ramah serta saling menghargai dan menghormati, 56 orang (66,6%) menyatakan setuju dan 4 orang (4,8%) menyatakan cukup setuju, dan 0% untuk yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
  - 6) Pernyataan 6, sebanyak 29 orang (34,5%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memberikan pelayanan dengan tulus, 41 orang (48,8%) menyatakan setuju dan 9 orang (10,7%) menyatakan cukup setuju, dan 5 orang (6,%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.
  - 7) Pernyataan 7, sebanyak 26 orang (31%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik, 27 orang (32,1%) menyatakan setuju dan 22 orang (26,2%) menyatakan cukup setuju, dan 9 orang (10,7%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.

**e. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Bentuk Fisik/  
*Tangibles***

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Bentuk Fisik/ *Tangibles* (X5) dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.11**

X5	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	16	19	58	69	9	10,8	1	1,2	0	0	84	100
2	28	33,3	54	64,3	2	2,4	0	0	0	0	84	100
3	3	3,6	53	63,1	24	28,5	4	4,8	0	0	84	100
4	24	28,5	56	66,7	3	3,6	1	1,2	0	0	84	100
5	22	26,2	49	58,3	12	14,3	1	1,2	0	0	84	100

*Sumber : Data diolah SPSS 22.0*

**Pada tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:**

- 1) Pernyataan 1, sebanyak 16 orang (19%) menyatakan sangat setuju mengenai ruang tunggu/loket dikantor desa helvetia yang bersih dan nyaman, 58 orang (69%) menyatakan setuju dan 9 orang (10,8%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0 % sangat tidak setuju.
- 2) Pernyataan 2, sebanyak 28 orang (33,3%) menyatakan sangat setuju mengenai Adanya penyediaan kursi/tempat duduk, koran dan air minum diruang tunggu/loket dikantor desa untuk kenyamanan masyarakat, 54 orang (64,3%) menyatakan setuju dan 2 orang (2,4%) menyatakan cukup setuju, 0% untuk yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 3) Pernyataan 3, sebanyak 3 orang (3,6%) menyatakan sangat setuju mengenai adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik untuk masyarakat, 53 orang (63,1%) menyatakan setuju dan 24 orang (28,5%) menyatakan cukup setuju, dan 4 orang (4,8%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 4) Pernyataan 4, sebanyak 24 orang (28,5%) menyatakan sangat setuju mengenai penampilan petugas pelayanan rapi dan professional, 56 orang (66,7%) menyatakan setuju dan 3 orang (3,6%) menyatakan cukup setuju,

dan 1 orang (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0 % sangat tidak setuju.

- 5) Pernyataan 5, sebanyak 22 orang (26,2%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, 49 orang (58,3%) menyatakan setuju dan 3 orang (3,6%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (1,2%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.

**f. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat**

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

Y	SS		S		CS		TS		STS		JUMLAH	
ITEM	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	28	33,3	42	50	14	16,7	0	0	0	0	84	100
2	27	32,2	48	57,1	9	10,7	0	0	0	0	84	100
3	28	33,3	54	64,3	2	2,4	0	0	0	0	84	100
4	28	33,3	42	50	14	16,7	0	0	0	0	84	100
5	22	26,2	49	58,3	12	14,3	1	1,2	0	0	84	100
6	26	31	42	50	14	16,6	2	2,4	0	0	84	100
7	22	26,2	48	57,1	9	10,7	5	6	0	0	84	100
8	25	29,9	37	44	16	19	6	7,1	0	0	84	100
9	26	31	54	64,2	4	4,8	0	0	0	0	84	100
10	23	27,4	59	70,2	2	2,4	0	0	0	0	84	100
11	28	33,3	42	50	14	16,7	0	0	0	0	84	100
12	27	32,2	48	57,1	9	10,7	0	0	0	0	84	100

13	28	33,3	54	64,3	2	2,4	0	0	0	0	84	100
----	----	------	----	------	---	-----	---	---	---	---	----	-----

*Sumber : Data diolah SPSS 22.0*

**Pada tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:**

- 1) Pernyataan 1, sebanyak 28 orang (33,3%) menyatakan sangat setuju mengenai prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami, mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit, 42 orang (50%) menyatakan setuju dan 14 orang (16,7%) menyatakan cukup setuju, 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 2) Pernyataan 2, sebanyak 27 orang (32,3%) menyatakan sangat setuju mengenai persyaratan teknis pelayanan dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, 48 orang (57,1%) menyatakan setuju dan 9 orang (10,7%) menyatakan cukup setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 3) Pernyataan 3, sebanyak 28 orang (33,3%) menyatakan sangat setuju mengenai persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat, 54 orang (64,3%) menyatakan setuju dan 2 orang (2,4%) menyatakan cukup setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 4) Pernyataan 4, sebanyak 28 orang (33,3%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas menjalankan tanggungjawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing, 42 orang (50%) menyatakan setuju dan 14 orang (16,7%) menyatakan cukup setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 5) Pernyataan 5, sebanyak 22 orang (26,2%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas menjalankan tugas dengan amanah dan professional, 49 orang (58,3%) menyatakan setuju dan 12 orang (14,3%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang 1,2% untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.
- 6) Pernyataan 6, sebanyak 26 orang (31%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas konsisten dan tepat waktu dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada dikantor desa helvetia, 42 orang (50%) menyatakan setuju

dan 14 orang (16,6%) menyatakan cukup setuju, dan 2 orang (2,4%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.

- 7) Pernyataan 7, sebanyak 22 orang (26,2%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan, 48 orang (57,1%) menyatakan setuju dan 9 orang (10,7%) menyatakan cukup setuju, dan 5 orang (6%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.
- 8) Pernyataan 8, sebanyak 25 orang (29,9%) menyatakan sangat setuju mengenai Petugas konsisten melakukan tugas dan tanggungjawabnya dalam memberikan pelayanan, 37 orang (44%) menyatakan setuju dan 16 orang (19%) menyatakan cukup setuju, dan 6 orang (7,1%) untuk yang menyatakan tidak setuju dan 0 % sangat tidak setuju.
- 9) Pernyataan 9, sebanyak 26 orang (31%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, 54 orang (64,2%) menyatakan setuju dan 4 orang (4,8%) menyatakan cukup setuju, 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 10) Pernyataan 10, sebanyak 23 orang (27,4%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas memberikan pelayanan dengan sangat terampil, 59 orang (70,2%) menyatakan setuju dan 2 orang (2,4%) menyatakan cukup setuju, 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 11) Pernyataan 11, sebanyak 28 orang (33,3%) menyatakan sangat setuju mengenai petugas menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien dan sesuai dengan waktu yang ditentukan, 42 orang (50%) menyatakan setuju dan 14 orang (16,7%) menyatakan cukup setuju, 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- 12) Pernyataan 12, sebanyak 27 orang (32,2%) menyatakan sangat setuju mengenai waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan SOP yang ada di kantor desa helvetia, 48 orang (57,1%) menyatakan setuju dan 9 orang (10,7%) menyatakan cukup setuju, 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

13) Pernyataan 13, sebanyak 28 orang (33,3%) menyatakan sangat setuju mengenai pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan kantor desa helvetia, 54 orang (64,3%) menyatakan setuju dan 2 orang (2,4%) menyatakan cukup setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

### 3. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas yang akan dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Validitas instrument dapat diketahui dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dengan ketentuan:

1. Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (valid)
2. Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (unvalid)

Pada penyebaran kuesioner berisikan 45 item pertanyaan yang terdiri dari variabel bebas (*responsiveness, reability, assurance, empathy, dan tangibles*) dan variabel terikat (kepuasan masyarakat) pada pengujian validitas dan realibilitas. 45 item kuesioner yang diberikan pada 84 responden dilakukan dengan cara mengkorelasi skor masing-masing item dengan skor totalnya. Nilai  $r_{table}$  dengan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%),  $df = N - k$ , sehingga  $df = 84 - 6 = 78$  sebesar 0,2199.

#### 1) Uji Validitas Variabel Daya Tanggap / *Responsiveness*

Adapun uji validitas untuk variabel Daya tanggap / *Responsiveness* (X1) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.13**

**Validitas Daya tanggap / *Responsiveness* (X1)**

Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,390	0,2199	Valid
2	0,714	0,2199	Valid
3	0,700	0,2199	Valid
4	0,721	0,2199	Valid
5	0,663	0,2199	Valid
6	0,536	0,2199	Valid
7	0,459	0,2199	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 22.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 7 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari  $r_{tabel} = 0,2199$ . Sehingga semua item pernyataan untuk variabel Daya Tanggap dikatakan valid.

## 2) Uji Validitas Variabel Keandalan / *Reability*

Adapun uji validitas untuk variabel Keandalan / *Reability* (X2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.14**

### **Validitas Keandalan / *Reability* (X2)**

Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,374	0,2199	Valid
2	0,692	0,2199	Valid
3	0,681	0,2199	Valid
4	0,720	0,2199	Valid
5	0,651	0,2199	Valid
6	0,591	0,2199	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 22.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 6 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari  $r_{\text{tabel}} = 0,2199$ . Sehingga semua item pernyataan untuk variabel Keandalan dikatakan valid.

### 3) Uji Validitas Variabel Jaminan / Assurance

Adapun uji validitas untuk variabel Jaminan / Assurance (X3) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.15**  
**Validitas Jaminan / Assurance (X3)**

Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,591	0,2199	Valid
2	0,557	0,2199	Valid
3	0,615	0,2199	Valid
4	0,535	0,2199	Valid
5	0,437	0,2199	Valid
6	0,383	0,2199	Valid
7	0,382	0,2199	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 22.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 7 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari  $r_{\text{tabel}} = 0,2199$ . Sehingga semua item pernyataan untuk variabel Jaminan dikatakan valid.

### 4) Uji Validitas Variabel Perhatian / Emphaty

Adapun uji validitas untuk variabel Perhatian / Emphaty (X4) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.16**  
**Validitas Perhatian / Emphaty (X4)**

Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
------	---------------------	--------------------	------------

1	0,583	0,2199	Valid
2	0,526	0,2199	Valid
3	0,590	0,2199	Valid
4	0,501	0,2199	Valid
5	0,397	0,2199	Valid
6	0,389	0,2199	Valid
7	0,402	0,2199	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 22.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 7 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel = 0,2199. Sehingga semua item pernyataan untuk variabel Perhatian dikatakan valid.

#### 5) Uji Validitas Variabel Bentuk Fisik / *Tangibles*

Adapun uji validitas untuk variabel Bentuk Fisik / *Tangibles* (X5) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.17**

**Validitas Bentuk Fisik / *Tangibles* (X5)**

Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,772	0,2199	Valid
2	0,666	0,2199	Valid
3	0,328	0,2199	Valid
4	0,631	0,2199	Valid
5	0,754	0,2199	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 22.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 5 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel = 0,2199. Sehingga semua item pernyataan untuk variabel Bentuk Fisik dikatakan valid.

#### 6) Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Adapun uji validitas untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.18**

**Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)**

Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,779	0,2199	Valid
2	0,618	0,2199	Valid
3	0,649	0,2199	Valid
4	0,779	0,2199	Valid
5	0,351	0,2199	Valid
6	0,451	0,2199	Valid
7	0,253	0,2199	Valid
8	0,252	0,2199	Valid
9	0,562	0,2199	Valid
10	0,469	0,2199	Valid
11	0,779	0,2199	Valid
12	0,618	0,2199	Valid
13	0,649	0,2199	Valid

*Sumber : Data diolah SPSS 22.0*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 13 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari  $r_{\text{tabel}} = 0,2199$ . Sehingga semua item pernyataan untuk variabel Kepuasan Masyarakat dikatakan valid.

**b. Uji Realibilitas**

Realibilitas adalah suatu instrument stabilitas anantara hasil pengamatan dengan instrument pengukuran/ pada uji validitas sehingga kesesuaian alat ukur dengan yang diukur sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Kriteria pengambilan keputusan uji realibilitas pada penelitian ini adalah:

- 1) Instrument dinyatakan realibilitas apabila nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6.
- 2) Instrument dinyatakan tidak realibilitas apabila Cronbach's Alpha < dari 0,6.

### 1) Realibilitas Daya Tanggap / *Responsiveness*

Adapun uji realibilitas untuk variabel Daya Tanggap / *Responsiveness* (X1) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.19. Daya Tanggap**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	7

*Sumber : Data diolah SPSS 22.0*

Pada 7 item pernyataan variabel Daya Tanggap / *Responsiveness* pada tingkat signifikan 5%, nilai koefisien realibilitas (*Cronbach alpha*) diatas adalah 0,702 > 0,6 maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

### 2) Realibilitas Keandalan / *Reability*

Adapun uji realibilitas untuk variabel Keandalan / *Reability* (X2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.20. Keandalan**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.678	6

*Sumber : Data diolah SPSS 22.0*

Pada 6 item pernyataan variabel Keandalan / *Reability* pada tingkat signifikan 5%, nilai koefisien realibilitas (*Cronbach alpha*) diatas adalah  $0,678 > 0,6$  maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

### 3) Realibilitas Jaminan / *Assurance*

Adapun uji realibilitas untuk variabel Jaminan / *Assurance* (X3) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.21. Jaminan  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	7

*Sumber : Data diolah SPSS 22.0*

Pada 7 item pernyataan variabel Jaminan / *Assurance* pada tingkat signifikan 5%, nilai koefisien realibilitas (*Cronbach alpha*) diatas adalah  $0,643 > 0,6$  maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

### 4) Realibilitas Perhatian / *Emphaty*

Adapun uji realibilitas untuk variabel Perhatian / *Emphaty* (X4) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.22. Perhatian  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	7

Sumber : Data diolah SPSS 22.0

Pada 7 item pernyataan variabel Perhatian / *Emphaty* pada tingkat signifikan 5%, nilai koefisien realibilitas (*Cronbach alpha*) diatas adalah 0,702 > 0,6 maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

#### 5) Realibilitas Bentuk Fisik / *Tangibles*

Adapun uji realibilitas untuk variabel Bentuk Fisik / *Tangibles* (X5) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.23. Bentuk Fisik**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	5

Sumber : Data diolah SPSS 22.0

Pada 5 item pernyataan variabel Bentuk Fisik / *Tangibles* pada tingkat signifikan 5%, nilai koefisien realibilitas (*Cronbach alpha*) diatas adalah 0,612 > 0,6 maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

#### 6) Realibilitas Kepuasan Masyarakat

Adapun uji realibilitas untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.24. Kepuasan Masyarakat**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	13

Sumber : Data diolah SPSS 22.0

Pada 13 item pernyataan variabel Kepuasan Masyarakat pada tingkat signifikan 5%, nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach alpha*) diatas adalah  $0,774 > 0,6$  maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Tujuan uji normalitas adalah mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dilakukan Kolmogrov-Smirnov Test yang terdapat pada program SPSS, dengan ketentuan  $\text{sig} > 0,05$ .

**Tabel 4.25. Uji Normalitas**

*Sumber : Data diolah SPSS 22*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test								
		Responsiveness	Reability	Assurance	Emphaty	Tangibles	Kepuasan Masyarakat	Unstandardized Residual
N		84	84	84	84	84	84	84
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	29.0476	24.9762	29.2024	29.2738	20.3452	54.2500	.0000000
	Std. Deviation	2.81521	2.46897	2.53543	2.44137	1.86595	4.46101	2.61403650
Most Extreme Differences	Absolute	.100	.106	.147	.146	.189	.098	.059
	Positive	.090	.106	.075	.073	.145	.098	.049
	Negative	-.100	-.084	-.147	-.146	-.189	-.093	-.059
Test Statistic		.100	.106	.147	.146	.189	.098	.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.036 <sup>c</sup>	.021 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.046 <sup>c</sup>	.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal dengan perolehan nilai sig  $0,200 > 0,05$ .

## 5. Uji Hipotesis Data

### a. Uji t

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria uji t dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{tabel} < t_{hitung}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak pada  $\alpha = 5\%$
- 2) Jika  $t_{tabel} > t_{hitung}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima pada  $\alpha = 5\%$

$H_o$  = Variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia.

$H_a$  = Variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia.

Hasil pengolahan data IBM SPSS 22 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.26. Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.233	4.978		.047	.963
	Responsiveness	.265	.119	.167	2.225	.029
	Reability	.944	.148	.522	6.382	.000
	Assurance	-.732	.476	-.416	-1.538	.128
	Emphaty	1.107	.486	.606	2.278	.025
	Tanggibles	.576	.192	.241	3.005	.004

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Pengelolaan SPSS 22

**1) Pengaruh Daya Tanggap / *Responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh Daya Tanggap / *Responsiveness* (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,225 > t_{tabel} 1,99085$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

**2) Pengaruh Keandalan / *Reability* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh Keandalan / *Reability* (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 6,382 > t_{tabel} 1,99085$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

**3) Pengaruh Jaminan / *Assurance* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh Jaminan / *Assurance* (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} -1,538 < t_{tabel} 1,99085$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan ( $H_a$ ) ditolak dapat disimpulkan bahwa Jaminan secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

**4) Pengaruh Perhatian / *Emphaty* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh Perhatian / *Emphaty* (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,278 > t_{tabel} 1,99085$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Perhatian secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

**5) Pengaruh Bentuk Fisik / *Tangibles* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh Bentuk Fisik / *Tangibles* (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 3,005 > t_{tabel} 1,99085$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Bentuk Fisik secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

**6) Pengaruh Daya Tanggap / *Responsiveness*, Keandalan / *Reability*, Jaminan / *Assurance*, Perhatian / *Emphaty* dan Bentuk Fisik / *Tangibles* Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Perhatian (*Emphaty*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia, hal ini dijelaskan dari nilai yang diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada keempat variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Perhatian (*Emphaty*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima untuk keempat variabel. Akan tetapi pada Variabel Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh pada Kepuasan Masyarakat, hal ini dijelaskan dari nilai yang diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , sehingga Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima untuk keempat variabel Jaminan (*Assurance*).

**b. Uji F**

Dengan uji f maka dapat diketahui apakah daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan kemampuan fisik (*tangibles*) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Kriteria pengujian dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ :

- 1)  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

- 2)  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Kriteria pengujian dengan melihat *probabilities values*:

- 1) Jika probabilitas  $F_{hitung} < 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi dependen secara signifikan.
- 2) Jika probabilitas  $F_{hitung} > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi dependen secara signifikan.

Hasil uji secara simultan dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel 4.27 Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1084.595	5	216.919	29.833	.000 <sup>b</sup>
	Residual	567.155	78	7.271		
	Total	1651.750	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Tanggibles, Emphaty, Responsiveness, Reability, Assurance

*Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS*

Dari tabel diatas terdapat pengaruh Daya Tanggap / *Responsiveness*, Keandalan / *Reability*, Jaminan / *Assurance*, Perhatian / *Emphaty*, dan Bentuk Fisik / *Tangibles* terhadap kepuasan Masyarakat dengan diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 29,833 dengan  $F_{tabel}$  sebesar 2,20. Dimana  $29,833 > 2,20$  sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Hal tersebut hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Perhatian, dan Bentuk Fisik mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan Masyarakat.

**c. Pengujian Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (0 < R<sup>2</sup> < 1). Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan varian dan variabel bebas menerangkan variabel terkait.

**Tabel 4.28. Uji R<sup>2</sup>**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 <sup>a</sup>	.657	.635	2.69652

a. Predictors: (Constant), Bentuk Fisik, Perhatian, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari hasil uji determinasi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh dari variabel bebas Daya Tanggap / *Responsiveness*, Keandalan / *Reability*, Jaminan / *Assurance*, Perhatian / *Empathy*, dan Bentuk Fisik / *Tangibles* terhadap Kepuasan Masyarakat dengan melihat kolom R-square dimana nilai R square pada tabel diatas bernilai 0657, atau senilai 65,7% besaran nilai presentase yang mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) sedangkan sisanya 34,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

**6. Regresi Linear Berganda**

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa di Kantor Desa Helvetia dengan menggunakan rumus regresi linear berganda, yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan jasa kantor Desa Helvetia.

- X1 : Responsiveness/Daya Tanggap
- X2 : Realiabilitas/Keandalan
- X3 : Assurance/Jaminan
- X4 : Empathy/Perhatian
- X5 : Tangibles/Bentuk Fisik
- a : Konstanta
- b : Koefisien Korelasi
- e : Standar error ( tingkat kesalahan 5%)

**Tabel 4.29. Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.233	4.978		.047	.963
Responsiveness	.265	.119	.167	2.225	.029
Reability	.944	.148	.522	6.382	.000
Assurance	-.732	.476	-.416	-1.538	.128
Emphaty	1.107	.486	.606	2.278	.025
Tanggibles	.576	.192	.241	3.005	.004

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Pengelolaan SPSS 22

Berdasarkan hasil pengujian parameter individual yang disajikan dalam gambar diatas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = 0,233 + 0,265 + 0,944 + -0,732 + 1,107 + 0,576 + e$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 0,233, jika segala sesuatu pada variabel independen Daya Tanggap / *Responsiveness* (X1), Keandalan / *Reability* (X2), Jaminan / *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4) dan Bentuk Fisik / *Tangibles* (X5) di anggap konstan, maka Kepuasan Masyarakat sebesar 0,233.
- b. Koefisien regresi variabel Daya Tanggap / *Responsiveness* sebesar 0,265, jika koefisien regresi variabel Daya Tanggap / *Responsiveness* (X1) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Daya Tanggap / *Responsiveness* (X1) akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar 0,265.
- c. Koefisien regresi variabel Keandalan / *Reability* sebesar 0,944, jika koefisien regresi variabel Keandalan / *Reability* (X2) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Keandalan / *Reability* (X2) akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar 0,944.
- d. Koefisien regresi variabel Jaminan / *Assurance* sebesar -0,732, jika koefisien regresi variabel Jaminan / *Assurance* (X3) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Jaminan / *Assurance* (X3) akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat menurun sebesar -0,732.
- e. Koefisien regresi variabel Perhatian / *Emphaty* sebesar 1,107, jika koefisien regresi variabel Perhatian / *Emphaty* (X4) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Perhatian / *Emphaty* (X4) akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar 1,107.
- f. Koefisien regresi variabel Bentuk Fisik / *Tangibles* sebesar 0,576, jika koefisien regresi variabel Bentuk Fisik / *Tangibles* (X5) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Bentuk Fisik / *Tangibles* (X5) akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar 0,576.

### **C. Pembahasan/ Interpretasi Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini semua variabel bebas (Daya Tanggap, Keandalan, Perhatian, dan Bentuk Fisik) memiliki pengaruh terhadap kepuasan Masyarakat,

kecuali pada variabel bebas Jaminan yang tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dan penjelasan lebih rinci akan dijelaskan sebagai berikut

### **1. Pengaruh Daya Tanggap / *Responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,225 > t_{tabel} 1,99085$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima, berdasarkan hasil pengujian t bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini sesuai sebagaimana yang dijelaskan pada bab II.

Daya Tanggap merupakan suatu respon/kesigapan staf/pegawai di Kantor Desa Helvetia sebagai pihak pemberi pelayanan dalam membantu masyarakat Desa Helvetia dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat Desa Helvetia, dengan penyampaian informasi yang jelas.

### **2. Pengaruh Keandalan / *Reability* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan diperoleh nilai  $t_{hitung} 6,382 > t_{tabel} 1,99085$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima, berdasarkan hasil pengujian t bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini sesuai sebagaimana yang dijelaskan pada bab II.

Keandalan adalah suatu kemampuan staf/pegawai di Kantor Desa Helvetia untuk memberikan jasa/pelayanan yang dijanjikan, dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggungjawab, serta staf/pegawai harus bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat Desa Helvetia dalam memberikan pelayanan yang baik. Keandalan juga dapat dikatakan sebagai suatu kemampuan staf/pegawai di Kantor Desa Helvetia untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

### **3. Pengaruh Jaminan / *Assurance* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan diperoleh nilai  $t_{hitung} -1,538 < t_{tabel}$  1,99085. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan ( $H_a$ ) ditolak, berdasarkan hasil pengujian  $t$  bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini tidak sesuai sebagaimana yang dijelaskan pada bab II.

Jaminan adalah kemampuan staf/pegawai atas pengetahuan terhadap jenis pelayanan yang diberikan secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan. Seorang staf/pegawai harus memiliki keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat Desa Helvetia terhadap Kantor Desa Helvetia dalam memberikan pelayanan. Jaminan bisa dikatakan sebagai kepastian dalam pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat di Desa Helvetia kepada staf/pegawai Kantor Desa Helvetia. Terlebih pada variabel Jaminan, hasil dari uji menyatakan bahwa Jaminan tidak berpengaruh signifikan, sehingga menjadi catatan dan evaluasi untuk pihak, staf/pegawai Kantor Desa Helvetia dalam mengaplikasikan dan menerapkan dimensi pelayanan, yang terdiri atas Daya tanggap, keandalan, perhatian, bentuk fisik terlebih pada jaminan.

#### **4. Pengaruh Perhatian / *Empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh Perhatian terhadap Kepuasan diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,278 > t_{tabel}$  1,99085. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima, berdasarkan hasil pengujian  $t$  bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel perhatian terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini sesuai sebagaimana yang dijelaskan pada bab II.

Sebuah perhatian adalah suatu kemampuan staf/pegawai Kantor Desa Helvetia dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain. Perhatian dapat dikatakan sebagai suatu sikap staf/pegawai Kantor Desa Helvetia dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat

individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat Desa Helvetia.

#### **5. Pengaruh Bentuk Fisik / *Tangibles* terhadap Kepuasan Masyarakat.**

Pengaruh Bentuk Fisik terhadap Kepuasan diperoleh nilai  $t_{hitung} 3,005 > t_{tabel} 1,99085$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima, berdasarkan hasil pengujian t bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel Bentuk Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini sesuai sebagaimana yang dijelaskan pada bab II.

Kemampuan fisik adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*). Salah satu catatan penting staf/pegawai Kantor Desa Helvetia sebagai pemberi layanan, bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para staf/pegawai dalam memberikan pelayanan yang santun dan beretika.

#### **6. Pengaruh Daya Tanggap / *Responsiveness*, Keandalan / *Reability*, Jaminan / *Assurance*, Perhatian / *Emphaty* dan Bentuk Fisik / *Tangibles* Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Perhatian (*Emphaty*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia, hal ini dijelaskan dari nilai yang diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada keempat variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Perhatian (*Emphaty*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima untuk keempat variabel. Akan tetapi pada Variabel Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh pada Kepuasan Masyarakat, hal ini dijelaskan dari nilai yang diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , sehingga Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima untuk keempat variabel Jaminan (*Assurance*).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Daya Tanggap / *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Daya Tanggap / *Responsiveness* diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan

sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Desa Helvetia akan meningkat.

2. Keandalan / *Reability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Keandalan / *Reability* diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Desa Helvetia akan meningkat.
3. Jaminan / *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Jaminan / *Assurance* tidak diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Desa Helvetia akan menurun atau bahkan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan yang diberikan.
4. Perhatian / *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Perhatian / *Emphaty* diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Desa Helvetia akan meningkat.
5. Kempuan Fisik / *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Bentuk Fisik / *Tangibles* diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Desa Helvetia akan meningkat.
6. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Perhatian (*Emphaty*), dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Keseluruhan Variabel Daya Tanggap,

Keandalan, Emphaty dan Bentuk Fisik diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Desa Helvetia akan meningkat. Akan tetapi pada Variabel Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh pada Kepuasan Masyarakat dikarenakan penerapan dan pelaksanaan variabel Jaminan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sehingga variabel ini bisa jadi menurunkan tingkat Kepuasan Masyarakat atau juga tidak mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

## **B. Saran**

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, selanjutnya disarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian dengan mengambil sampel kepuasan masyarakat terhadap pusat pelayanan publik tingkat kecamatan atau kabupaten.
2. Bagi pihak kantor desa helvetia, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama dari dimensi kualitas pelayanan.

Bagi masyarakat, penelitian ini merupakan bahan bacaan yang bermanfaat dan dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman baru bagi masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik, dan menilai bagaimana pelayanan yang baik yang harus diberikan instansi/pihak pemberi pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin, Aziz Fathul. *Manajemen dalam Perspektif Islam*, Cilacap: Pustaka El Bayan, 2012
- Ahmad, Syakir Syaikh. *Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir*, Cet II, Jilid IV , Jakarta: Darus Sunnah Pers, 2014
- Aryani, Dwi. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Skripsi UI, 2010
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2010

- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003
- Haryatmoko. *Etika Publik*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011
- Jalaluddin, Al-Mahali Imam dan Imam Jalaluddin A-suyuthi. *Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbabun Nuzul*, Cet IV, Jilid II, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1997
- Juliandi, Azuar dan Irfan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013
- Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir Sula. *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Erlangga, 2003
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Mamang, Etta Sangadji dan Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Rajagrafindo, 2008
- Mustofa, Al-Maragi Ahmad. *Terjemah Tafsir Al-Maragi*, terj. Bahrin Abubakar Dkk, Juz XXII, Cetakan ke II, Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang, 1992
- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001
- Priyanto, Duwi. *5 Jam Belajar Olah Data SPSS 17*, Yogyakarta: Andi, 2009

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013

Sinambela Lajian Poltak, et. al. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010

Subarkah Andi, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2012),

Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi*, Jakarta: Kencana, 2015

Suyoto, Danang. *Teori Kuesioner dan Analisis Data*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013

Tim Pustaka Phoenix. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Media Pustaka Phoenix, 2009

Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012

Umar, Husein. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002

Undang-Undang Dasar 1945

Wood , Ivonne. *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009

### **Jurnal, Tesis & Skripsi**

Nur, Susila Linda. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta*” dalam *Jurnal Rural and Development*, Volume 1 No. 1 Februari 2010

Rohana. “*Pengaruh Segmentasi Pasar Geografis dan Promosi Terhadap Penjualan Pada PT alfa scorpil Adam Malik*” Tesis UIN SU, 2004

Siwu, Astrid Lavenia. *“Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan” Skripsi*, UNSRAT, 2010

Sri, Wahyuni. *“Pengaruh Pelayanan Kantor Camat Torgamba Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pembuatan E-KTP Desa Beringin Jaya Kec. Torgamba Kab. Labuhan Batu Selatan)” Skripsi*, FEBI IAIN, 2014

Widhianto, Erwan. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Po. Purwo Widodo Di Sidoharjo, Wonogiri” Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2007

Yunus bandu muh. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat” Skripsi*, Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, 2013

### **Website & Wawancara**

<http://memoryhanik.blogspot.co.id/2016/11/teori-kepuasan-konsumen-dalam.html>  
(diakses pada 28 Maret 2018 pukul 06:14).

<http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-nisa-ayat-58.html>  
(diakses pada 28 Maret 2018 pukul 06:34)

Www.bpn.go.id. KepMenPAN 25 Th 2004 Ttg Pedoman Umum Penyusunan IKM, Pdf, di Akses Pada Tanggal 5 Agustus 2018

Wawancara dengan Bapak Agus Sailin, (Kepala Desa Helvetia), Pada tanggal 13 Maret 2017, Jam 10:05-11:00 di Kantor Desa Helvetia Kec. Labuhan Deli Kab. Deli Serdang

Wawancara dengan Ibu Tini, dan Ibu Marni, (Ibu Rumah Tangga), Pada Tanggal 30 Juli 2018, Jam 9:30-11:00 , di Kantor Desa Helvetia Kec. Labuhan Deli Kab. Deli Serdang

Wawancara dengan Laras, Rahmi, Ibu Liza dan Ibu Umba (Mahasiswa, Ibu Rumah Tangga), Pada Tanggal 30 Juli 2018, 9:30-11:00 , di Kantor Desa Helvetia Kec. Labuhan Deli Kab. Deli Serdang

## **Lampiran Kuisisioner**

### **Pengantar Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai sarjana Ekonomi Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara oleh Siti Anisa. Judul Penelitian ini adalah **Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia.**

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi tingkat persepsi dan harapan masyarakat pada pelayanan di Kantor Desa Helvetia.

- Melakukan upaya-upaya perbaikan pada sistem pelayanan terhadap masyarakat dari hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Helvetia.

### Identitas Responden

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan berikut:

- Usia :
- Jenis Kelamin :
- Pendidikan terakhir :
- Pekerjaan :

### Petunjuk Pengisian Kuisioner Persepsi dan Harapan

Pengisian kuisioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan Bapak/Ibu Sebagai masyarakat Desa Helvetia terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Helvetia.

Berilah tanda centang pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju = 5  
 S : Setuju = 4  
 CS : Cukup Setuju = 3  
 TS : Tidak Setuju = 2  
 STS : Sangat Tidak Setuju = 1

### PERTANYAAN

#### Variabel (X1) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	a) Respon Petugas Pelayanan Terhadap Keluhan Warga.	SS	S	CS	TS	STS

1.	Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan dikantor desa helvetia.					
2.	Petugas merespon permasalahan masyarakat yang ada mengenai pelayanan.					
3.	Respon petugas baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan.					
b) Respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan warga.						
4.	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran dari warga terkait pelayanan dikantor desa helvetia.					
5.	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dari warga terkait pelayanan dikantor desa helvetia.					
6.	Petugas mengevaluasi dan melaksanakan saran dan kritik dari warga terkait pelayanan dikantor desa helvetia.					
7.	Petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan.					

**Variabel (X2) Keandalan (*Reability*)**

No.	a) Keandalan Petugas Dalam Memberikan Informasi Pelayanan.	SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi.					

2.	Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh Masyarakat .					
3.	Petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan.					
b) Keandalan Petugas Dalam Melancarkan Prosedur Dan Teknis Pelayanan.						
4.	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik.					
5.	Petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/sesuai dengan SOP dikantor desa helvetia.					
6.	Petugas menjalankan teknis pelayanan sesuai dengan aturan yang ada dikantor desa helvetia.					

**Variabel (X3) Jaminan (*Assurance*)**

No.	a) Kemampuan Administrasi Dan Teknis Petugas Pelayanan.	SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik.					
2.	Petugas melaksanakan administrasi secara jujur.					
3.	Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan					

	perundang-undangan).					
4.	Petugas bersikap transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan.					
b) Kemampuan Sosial Petugas Pelayanan.						
5.	Petugas bersikap sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik.					
6.	Petugas bersosialisasi dengan baik .					
7.	Petugas memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat.					

**Variabel (X4) Perhatian (*Emphaty*)**

No.	a) Perhatian Petugas Pelayanan.	SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian.					
2.	Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat.					
3.	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status.					
b) Kepedulian Dan Keramahan Petugas Pelayanan						
4.	Petugas dapat memahami dan peduli dengan kebutuhan spesifik masyarakat.					

5.	Petugas bersikap ramah serta saling menghargai dan menghormati.					
6.	Petugas memberikan pelayanan dengan tulus.					
7.	Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik.					

**Variabel (X5) Kemampuan Fisik (*Tangibles*)**

No.	a) Ruang tunggu/loket dan peralatan pelayanan.	SS	S	CS	TS	STS
1.	Ruang tunggu/loket dikantor desa helvetia yang bersih dan nyaman.					
2.	Adanya penyediaan kursi/tempat duduk, koran dan air minum diruang tunggu/loket dikantor desa untuk kenyamanan masyarakat.					
3.	Adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik untuk masyarakat.					
b) Penampilan Petugas Pelayanan.						
4.	Penampilan petugas pelayanan rapi dan professional.					
5.	Petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas.					

**Variabel (Y) Kepuasan Masyarakat**

No.	a) Prosedur Pelayanan.	SS	S	CS	TS	STS

1.	Prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami, mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit.					
b) Persyaratan Pelayanan						
2.	Persyaratan teknis pelayanan dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;					
3.	Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat.					
c) Kejelasan Petugas Pelayanan						
4.	Petugas menjalankan tanggungjawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing.					
5.	Petugas menjalankan tugas dengan amanah dan professional.					
d) Kedisiplinan Petugas Pelayanan						
6.	Petugas konsisten dan tepat waktu dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada dikantor desa helvetia.					
7.	Petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan.					
e) Tanggungjawab Petugas Pelayanan						
8.	Petugas konsisten melakukan tugas dan tanggungjawabnya dalam memberikan pelayanan.					

9.	Petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.					
f) Kemampuan Petugas pelayanan						
10.	Petugas memberikan pelayanan dengan sangat terampil.					
11.	Petugas menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.					
g) Kecepatan Pelayanan						
12.	Waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan SOP yang ada dikantor desa helvetia.					
13.	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan kantor desa helvetia.					

**Tabel Uji Validitas Daya tanggap / Responsiveness**

P1	Pearson Correlation	1	.129	.217*	.198	.070	.106	-.010	.390**
	Sig. (2-tailed)		.242	.048	.071	.526	.336	.929	.000

	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P2	Pearson Correlation	.129	1	.502**	.403**	.342**	.329**	.284**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.242		.000	.000	.001	.002	.009	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P3	Pearson Correlation	.217*	.502**	1	.506**	.374**	.167	.237*	.700**
	Sig. (2-tailed)	.048	.000		.000	.000	.128	.030	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P4	Pearson Correlation	.198	.403**	.506**	1	.404**	.250*	.163	.721**
	Sig. (2-tailed)	.071	.000	.000		.000	.022	.138	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P5	Pearson Correlation	.070	.342**	.374**	.404**	1	.322**	.225*	.663**
	Sig. (2-tailed)	.526	.001	.000	.000		.003	.040	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P6	Pearson Correlation	.106	.329**	.167	.250*	.322**	1	.045	.536**
	Sig. (2-tailed)	.336	.002	.128	.022	.003		.681	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P7	Pearson Correlation	-.010	.284**	.237*	.163	.225*	.045	1	.459**
	Sig. (2-tailed)	.929	.009	.030	.138	.040	.681		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84

**Tabel Uji Validitas Keandalan / Reability**

P1	Pearson Correlation	1	.063	.182	.115	.038	.072	.374**
	Sig. (2-tailed)		.570	.098	.296	.731	.517	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84
P2	Pearson Correlation	.063	1	.470**	.381**	.314**	.342**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.570		.000	.000	.004	.001	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84
P3	Pearson Correlation	.182	.470**	1	.462**	.349**	.159	.681**
	Sig. (2-tailed)	.098	.000		.000	.001	.150	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84
P4	Pearson Correlation	.115	.381**	.462**	1	.369**	.266*	.720**
	Sig. (2-tailed)	.296	.000	.000		.001	.015	.000



**Tabel Uji Validitas Perhatian / *Emphaty* (X4)**

P1	Pearson Correlation	1	.107	.179	.141	.239 <sup>*</sup>	-.149	.231 <sup>*</sup>	.583 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.331	.104	.200	.029	.175	.034	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P2	Pearson Correlation	.107	1	.568 <sup>**</sup>	.232 <sup>*</sup>	.233 <sup>*</sup>	.139	-.094	.526 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.331		.000	.034	.033	.206	.397	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P3	Pearson Correlation	.179	.568 <sup>**</sup>	1	.185	.501 <sup>**</sup>	.224 <sup>*</sup>	-.189	.590 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.104	.000		.091	.000	.040	.085	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P4	Pearson Correlation	.141	.232 <sup>*</sup>	.185	1	-.024	.145	.082	.501 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.200	.034	.091		.826	.188	.458	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P5	Pearson Correlation	.239 <sup>*</sup>	.233 <sup>*</sup>	.501 <sup>**</sup>	-.024	1	-.010	-.176	.397 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.029	.033	.000	.826		.925	.109	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P6	Pearson Correlation	-.149	.139	.224 <sup>*</sup>	.145	-.010	1	-.034	.389 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.175	.206	.040	.188	.925		.757	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
P7	Pearson Correlation	.231 <sup>*</sup>	-.094	-.189	.082	-.176	-.034	1	.402 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.034	.397	.085	.458	.109	.757		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84

**Tabel Uji Validitas Bentuk Fisik / *Tangibles* (X5)**

P1	Pearson Correlation	1	.377 <sup>**</sup>	.089	.356 <sup>**</sup>	.597 <sup>**</sup>	.772 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.423	.001	.000	.000



	Sig. (2-tailed)	.481	.598	.575	.481	.373	.214		.441	.178	.943	.481	.598	.575	.020
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P8	Pearson Correlation	.010	.227*	-.055	.010	-.035	-.013	.085	1	.070	.021	.010	.227*	.055	.253
	Sig. (2-tailed)	.929	.038	.620	.929	.753	.907	.441		.525	.850	.929	.038	.620	.296
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P9	Pearson Correlation	.301**	.333**	.312**	.301**	.263*	.204	.148	.070	1	.206	.301**	.333**	.312**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.004	.005	.016	.063	.178	.525		.061	.005	.002	.004	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P10	Pearson Correlation	.268*	.218*	.360**	.268*	.184	.196	.008	.021	.206	1	.268*	.218*	.360**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.014	.046	.001	.014	.093	.073	.943	.850	.061		.014	.046	.001	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P11	Pearson Correlation	1.000**	.364**	.429**	1.000**	.017	.177	.078	.010	.301**	.268*	1	.364**	.429**	.779**
	Sig. (2-tailed)	0.000	.001	.000	0.000	.876	.107	.481	.929	.005	.014		.001	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P12	Pearson Correlation	.364**	1.000**	.355**	.364**	.182	.187	.058	.227*	.333**	.218*	.364**	1	.355**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.001	0.000	.001	.001	.098	.089	.598	.038	.002	.046	.001		.001	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
P13	Pearson Correlation	.429**	.355**	1.000**	.429**	.193	.078	.062	.055	.312**	.360**	.429**	.355**	1	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	0.000	.000	.078	.479	.575	.620	.004	.001	.000	.001		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

**Tabel Uji Realibilitas Variabel Daya Tanggap / Responsiveness**

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.702	7

**Tabel Uji Realibilitas Variabel Keandalan / Reability**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,678	6

**Tabel Uji Reabilitas Variabel Jaminan / Assurance**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,643	7

**Tabel Uji Reabilitas Variabel Perhatian / Emphaty**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	7

**Tabel Uji Reabilitas Variabel Bentuk Fisik / Tangibles**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,612	5

**Tabel Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat**

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,774	13

**Tabel Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test								
		Responsive ness	Reabi lity	Assura nce	Emph aty	Tangib les	Kepuas an Masyar akat	Unstanda rdized Residual
N		84	84	84	84	84	84	84
Normal Paramete rs <sup>a,b</sup>	Mean	29.0476	24.97 62	29.202 4	29.27 38	20.345 2	54.2500	.0000000
	Std. Deviat ion	2.81521	2.468 97	2.5354 3	2.441 37	1.8659 5	4.46101	2.614036 50
Most Extreme Differenc es	Absol ute	.100	.106	.147	.146	.189	.098	.059
	Positiv e	.090	.106	.075	.073	.145	.098	.049
	Negati ve	-.100	-.084	-.147	-.146	-.189	-.093	-.059
Test Statistic		.100	.106	.147	.146	.189	.098	.059
Asymp. Sig. (2- tailed)		.036 <sup>c</sup>	.021 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.046 <sup>c</sup>	.200 <sup>c,d</sup>

**Tabel Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.233	4.978		.047	.963
	Responsiveness	.265	.119	.167	2.225	.029
	Reability	.944	.148	.522	6.382	.000
	Assurance	-.732	.476	-.416	-1.538	.128

	Emphaty	1.107	.486	.606	2.278	.025
	Tanggibles	.576	.192	.241	3.005	.004

**Tabel Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	1084.595	5	216.919	29.833	.000 <sup>b</sup>
	Residual	567.155	78	7.271		
	1	1651.750	83			

**Tabel Uji R2**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 <sup>a</sup>	.657	.635	2.69652

**Tabel Uji Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.233	4.978		.047	.963
	Responsiveness	.265	.119	.167	2.225	.029
	Reability	.944	.148	.522	6.382	.000

Assurance	-.732	.476	-.416	-1.538	.128
Emphaty	1.107	.486	.606	2.278	.025
Tanggibles	.576	.192	.241	3.005	.004

.Data Kuesioner

Daya Tanggap / Tangibles							TOTAL	Keandalan / Reability						TOTAL
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
3	3	3	2	3	4	4	22	3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	4	4	4	24	4	4	5	3	5	4	25
4	4	5	3	5	4	4	29	4	3	5	4	5	4	25
4	3	5	4	5	4	5	30	4	5	5	4	5	3	26
4	5	5	4	5	3	4	30	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	5	29	3	3	4	4	4	2	20
3	3	4	4	4	2	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	4	4	21
4	3	3	3	4	4	2	23	4	5	5	5	3	3	25
4	5	5	5	3	3	4	29	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	4	5	24
4	4	4	3	4	5	4	28	4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	23
4	4	3	4	4	4	3	26	4	3	5	5	4	3	24
4	3	5	5	4	3	2	26	5	2	4	3	4	3	21
5	2	4	3	4	3	4	25	4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	4	3	3	5	23
4	4	4	3	3	5	3	26	5	4	4	5	4	3	25
5	4	4	5	4	3	4	29	4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	3	4	4	4	27	5	4	5	5	4	5	28
5	4	5	5	4	5	4	32	5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	5	5	26
4	4	4	4	5	5	3	29	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30

5	5	5	5	5	5	3	33	4	4	4	4	3	3	22
4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	3	4	24
5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	3	3	4	4	26	5	3	4	4	3	4	23
5	3	4	4	3	4	4	27	4	3	3	3	3	4	20
4	3	3	3	3	4	3	23	4	3	3	3	4	3	20
4	3	3	3	4	3	4	24	5	3	4	4	3	4	23
5	3	4	4	3	4	4	27	4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	5	4	4	5	30	3	4	4	4	4	5	24
3	4	4	4	4	5	4	28	3	4	4	4	4	4	23
3	4	4	4	4	4	4	27	5	4	4	5	5	4	27
5	4	4	5	5	4	5	32	4	5	4	5	5	5	28
4	5	4	5	5	5	4	32	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	5	29	4	5	4	4	5	5	27
4	5	4	4	5	5	4	31	5	4	5	5	4	4	27
5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	4	3	5	4	26
5	5	4	3	5	4	4	30	4	5	5	4	4	4	26
4	5	5	4	4	4	5	31	5	5	5	5	4	5	29
5	5	5	5	4	5	4	33	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	5	29	4	5	4	4	3	2	22
4	5	4	4	3	2	4	26	4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	4	5	4	30	5	4	4	5	5	4	27
5	4	4	5	5	4	4	31	4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	4	4	5	24
4	4	3	4	4	5	4	28	5	5	4	4	5	4	27
5	5	4	4	5	4	5	32	4	4	4	5	4	5	26
4	4	4	5	4	5	4	30	5	4	4	2	3	4	22
5	4	4	2	3	4	4	26	4	5	5	4	5	4	27
4	5	5	4	5	4	5	32	4	4	4	5	4	5	26
4	4	4	5	4	5	5	31	5	5	5	4	5	5	29
5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	4	3	4	4	24
4	5	4	3	4	4	5	29	4	5	5	5	4	5	28

4	5	5	5	4	5	4	32	4	4	4	3	2	4	21
4	4	4	3	2	4	5	26	4	5	5	5	5	5	29
4	5	5	5	5	5	5	34	4	5	4	4	5	5	27
4	5	4	4	5	5	4	31	4	5	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	4	4	29	5	5	4	5	4	4	27
5	5	4	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	5	29
5	5	5	5	4	5	3	32	5	5	4	5	4	5	28
5	5	4	5	4	5	4	32	3	4	4	4	4	4	23
3	4	4	4	4	4	5	28	4	4	4	4	5	5	26
4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	5	5	5	5	28
4	4	5	5	5	5	4	32	5	4	5	5	5	4	28
5	4	5	5	5	4	5	33	3	4	4	5	4	5	25
3	4	4	5	4	5	4	29	3	5	5	4	4	4	25
3	5	5	4	4	4	4	29	4	5	4	5	4	4	26
4	5	4	5	4	4	4	30	3	5	5	5	5	4	27
3	5	5	5	5	4	5	32	3	5	5	5	5	5	28
3	5	5	5	5	5	5	33	3	5	4	5	4	5	26

Jaminanan / Assurance							TOTAL	Perhatian / Emphaty							TOTAL
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	4	4	4	5	4	29
5	4	4	4	4	4	5	30	5	4	4	4	4	4	5	30
5	4	4	5	4	4	5	31	5	4	4	5	4	4	5	31
4	4	4	5	4	4	5	30	4	4	4	5	4	4	5	30
4	4	4	5	4	4	5	30	4	4	4	5	4	4	5	30
5	4	4	5	4	4	5	31	5	4	4	5	4	4	5	31
4	5	5	5	5	4	5	33	4	5	5	5	5	4	5	33
5	4	4	5	4	4	3	29	5	4	4	5	4	4	3	29
3	4	4	3	4	4	4	26	3	4	4	3	4	4	4	26
5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	5	4	4	4	4	31
5	5	4	4	4	4	5	31	5	5	4	4	4	4	5	31
5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	4	5	4	4	4	30
5	3	3	4	4	4	5	28	5	3	3	4	4	4	5	28
4	4	4	5	4	3	5	29	4	4	4	5	4	3	5	29
5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	4	5	4	4	4	30
5	4	4	4	5	2	5	29	5	4	4	4	5	2	5	29
5	5	5	5	5	2	4	31	5	5	5	5	5	2	4	31

4	4	4	4	4	2	5	27	4	4	4	4	4	2	5	27
5	4	4	5	4	2	5	29	5	4	4	5	4	2	5	29
4	4	4	5	4	2	5	28	4	4	4	5	4	2	5	28
5	5	5	5	4	4	4	32	5	5	5	5	4	4	4	32
4	5	4	5	3	4	4	29	4	5	4	5	3	4	4	29
5	5	5	5	4	5	4	33	5	5	5	5	4	5	4	33
4	4	4	5	3	4	5	29	4	4	4	5	3	4	5	29
4	4	4	5	4	3	2	26	4	4	4	5	4	3	2	26
5	5	5	5	4	5	3	32	5	5	5	5	4	5	3	32
4	5	5	4	5	5	4	32	4	5	5	4	5	5	4	32
4	2	2	2	3	3	5	21	4	2	2	2	3	3	5	21
4	4	4	5	4	5	4	30	4	4	4	5	4	5	4	30
3	5	4	3	4	4	3	26	3	5	4	3	4	4	3	26
2	4	4	4	4	3	2	23	2	4	4	4	4	3	2	23
4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	5	4	4	4	29
5	4	5	5	5	4	3	31	5	4	5	5	5	4	3	31
2	5	4	5	4	5	4	29	2	5	4	5	4	5	4	29
2	4	4	4	4	4	2	24	2	4	4	4	4	4	2	24
2	4	4	5	4	5	3	27	2	4	4	5	4	5	3	27
2	4	3	4	4	4	4	25	2	4	3	4	4	4	4	25
2	3	4	4	4	4	5	26	2	3	4	4	4	4	5	26
2	4	4	5	4	5	4	28	2	4	4	5	4	5	4	28
2	5	4	5	3	4	3	26	2	5	4	5	3	4	3	26
3	4	4	5	4	5	4	29	3	4	4	5	4	5	4	29
3	4	4	5	4	4	3	27	3	4	4	5	4	4	3	27
3	4	4	5	4	5	5	30	3	4	4	5	4	5	5	30
3	4	5	4	5	4	3	28	3	4	5	4	5	4	3	28
5	4	4	5	5	5	3	31	5	4	4	5	5	5	3	31
4	4	4	5	4	4	2	27	4	4	4	5	4	4	2	27
4	5	5	5	5	4	5	33	4	5	5	5	5	4	5	33
4	4	3	5	5	3	3	27	4	4	3	5	5	3	3	27
4	5	4	5	5	5	4	32	4	5	4	5	5	5	4	32
4	5	5	4	5	4	3	30	4	5	5	4	5	4	3	30
4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	4	4	4	4	2	26
4	5	4	4	4	4	3	28	4	5	4	4	4	4	3	28
4	4	4	3	5	5	4	29	4	4	4	3	5	5	4	29
4	4	4	5	4	5	3	29	4	4	4	5	4	5	3	29
3	4	4	5	4	4	2	26	3	4	4	5	4	4	2	26
4	4	5	4	5	3	3	28	4	4	5	4	5	3	3	28

5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	4	5	4	4	4	30
3	5	4	5	4	5	4	30	3	5	4	5	4	5	4	30
5	4	4	5	4	4	3	29	5	4	4	5	4	4	3	29
4	4	5	4	5	5	3	30	4	4	5	4	5	5	3	30
4	4	5	5	4	5	4	31	4	4	5	5	4	5	4	31
5	5	4	5	4	4	5	32	5	5	4	5	4	4	5	32
4	4	5	5	5	5	4	32	4	4	5	5	5	5	4	32
5	5	4	5	5	3	3	30	5	5	4	5	5	3	3	30
4	5	5	4	5	4	2	29	4	5	5	4	5	4	2	29
5	4	5	5	5	5	3	32	5	4	5	5	5	5	3	32
4	5	5	5	4	5	4	32	4	5	5	5	4	5	4	32
5	4	5	4	5	5	3	31	5	4	5	4	5	5	3	31
4	5	5	5	5	4	2	30	4	5	5	5	5	4	2	30
5	4	4	3	5	3	3	27	5	4	4	3	5	3	3	27
4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	4	4	4	4	2	26
3	4	5	4	4	5	3	28	3	4	5	4	4	5	3	28
5	5	5	4	5	3	4	31	5	5	5	4	5	3	4	31
4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	5	4	29
5	4	4	5	5	5	5	33	5	4	4	5	5	5	5	33
5	4	4	5	4	4	5	31	5	4	4	5	4	4	5	31
4	4	4	5	4	5	5	31	4	4	4	5	4	5	5	31
4	4	4	5	4	5	5	31	4	4	4	5	4	5	5	31
5	4	4	5	4	4	5	31	5	4	4	5	4	4	5	31
4	5	5	5	5	5	5	34	4	5	5	5	5	5	5	34
5	4	4	5	4	4	3	29	5	4	4	5	4	4	3	29
3	4	4	3	4	4	4	26	3	4	4	3	4	4	4	26
5	5	5	4	4	5	4	32	5	5	5	4	4	5	4	32
5	5	4	4	4	5	5	32	5	5	4	4	4	5	5	32

Bentuk Fisik/ Tangibles					TOTAL	Kepuasan Masyarakat													TOTAL
P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	
4	4	4	2	3	17	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	50
4	4	4	4	4	20	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	53
4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	54
4	5	4	4	3	20	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	59
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	51
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
4	5	4	5	3	21	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	57

4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	2	4	5	19	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	48
4	5	3	4	5	21	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	55
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	53
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	46
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	55
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	48
3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	48
3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	3	4	49
4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50
4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	47
4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	57
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	52
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	53
4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	5	56
4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	62
4	5	3	5	4	21	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	62
3	3	4	4	4	18	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	51
4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	2	5	2	4	4	3	4	4	45
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	55
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	50
3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	50
3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	48
3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	49
3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	46
2	3	3	4	3	15	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	44
3	4	3	4	2	16	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	49
4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	2	3	4	5	3	4	5	4	4	52
4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	3	2	3	4	4	4	5	4	4	51
4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	52
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	52
5	4	4	4	4	21	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	60
4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	59
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	5	56

4	4	3	4	4	19	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	59
4	4	3	5	4	20	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	52
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	56
4	5	4	4	5	22	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	60
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	50
5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	56
4	4	3	5	4	20	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	56
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51
4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	58
4	4	2	5	4	19	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	57
4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	54
4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	55
5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	58
4	5	3	4	5	21	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	59
5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	4	57
5	4	4	5	4	22	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	55
4	5	3	4	5	21	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	59
5	5	2	5	5	22	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	59
5	4	3	4	5	21	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	61
5	5	2	4	5	21	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	50
4	5	3	4	5	21	5	4	5	5	4	5	4	2	4	5	5	4	5	57
5	4	3	3	4	19	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	60
5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	60
5	5	3	5	5	23	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	54
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	50
4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	56
4	5	3	4	4	20	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	60
4	5	4	4	5	22	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	58
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	56
5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	56
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	63
5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	60
4	5	3	4	4	20	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	58
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	58
4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	54
5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	56
4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	62
4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	59

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **I. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama : Siti Anisa
2. NIM : 51144031
3. Tpt/Tgl Lahir : Helvetia, 11 Mei 1996
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Alamat : Dusun IX.A No.52 Jl.Banten Psr.IV Helvetia

## **II. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. Tamatan SD Negri No 105297 Labuhan Deli tahun 2008
2. Tamatan SMP Negri 1 Labuhan Deli Berijazah tahun 2011
3. Tamatan SMA Negri 1 Labuhan Deli Berijazah Berijazah tahun 2014
4. Tamatan Universitas Islam Negri Sumatera Utara berijazah tahun 2018

## **III. Riwayat Organisasi**

1. Anggota Pramuka (2012-2013)
2. HMI 2014
3. Kader LDK 2014
4. Staf Kementrian Kaderisasi UIE (2017-2018)
5. Volunter KBBI
6. Volunter MRI Medan
7. Anggota ODOJ 2017



12.07.25.2001

**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**  
**KECAMATAN LABUHAN DELI**  
**DESA HELVETIA**

Email : helvetialabuhandeli@gmail.com

Alamat : Jl. Veteran No. 8 Telp. (061) 8467089 Kode Pos : 20373

Nomor : 140/ 1972 / X / 2018

Lamp : -

Hal : Izin Riset

Helvetia, 03 Oktober 2018

Kepada Yth,

Sdr. Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis

Islam UIN Sumatera Utara

di-

Tempat

Berdasarkan Surat Saudara Nomor : B-1976/EB.I/PP.00.9/09/2018 tanggal 10 September 2018 Hal Mohon Izin Riset.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas bersama ini kami tidak merasa keberatan dan memberikan Izin kepada :

Nama : SITI ANISA

N I M : 51144031

Sem/ Jurusan : IX/ Ekonomi Islam

untuk melaksanakan Riset di Desa Helvetia Kecamatan Labuhan Deli sepanjang mengikuti aturan dan peraturan yang ada dan melaporkan kepada kami hasil penelitian yang dimaksud.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan.

