



**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI  
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA  
WADENG KECAMATAN SIDAYU KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Ninik Nafsiatul Natasyah

21801081218



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

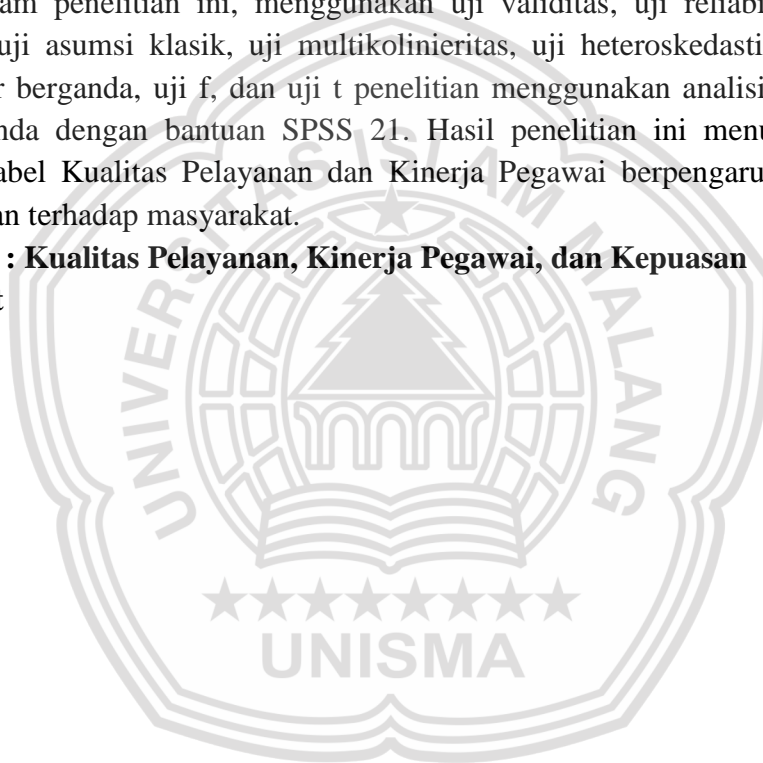
**MALANG**

**2022**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan masyarakat dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di desa Wadeng Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik. Penelitian ini termasuk jenis *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling* dan penyebaran kuisioner *online*. Dalam menentukan Jumlah sampel penelitian ini menggunakan teori dari Slovin. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 65 responden yang merupakan masyarakat Desa Wadeng yang melakukan pelayanan pada bulan November sampai Desember 2021, Petiyin dan Brak. Untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini, menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji f, dan uji t penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap masyarakat.

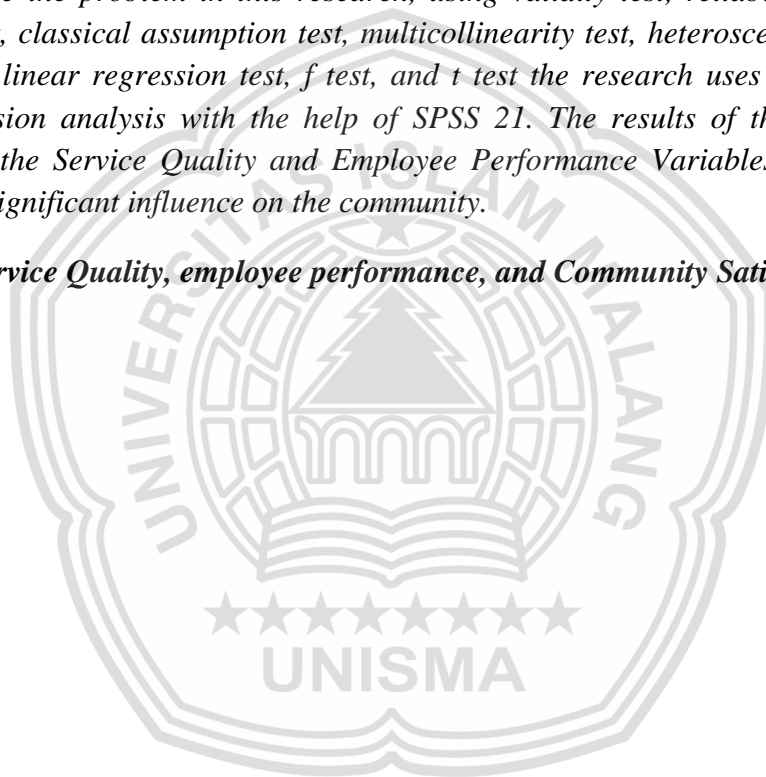
**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Kepuasan Masyarakat**



## ABSTRACT

*This study aims to describe service quality, employee performance, community satisfaction and analyze the effect of service quality, employee performance on community satisfaction in Wadeng Village, Sidayu District, Gresik Regency. This research belongs to the type of explanatory research with a quantitative approach. The method of data collection in this study was done by accidental sampling technique and the distribution of online questionnaires. In determining the number of samples, this study uses the theory of Slovin. The sample used in this study were 65 respondents who were residents of Wadeng Village who provided services from November to December 2021, Petiyin and Brak. To solve the problem in this research, using validity test, reliability test, normality test, classical assumption test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, f test, and t test the research uses multiple linear regression analysis with the help of SPSS 21. The results of this study indicate that the Service Quality and Employee Performance Variables have a positive and significant influence on the community.*

**Keyword : Service Quality, employee performance, and Community Satisfaction**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan Menjadi Aspek Penting bagi Masyarakat. umumnya dalam hal Pelayanan dan Kinerja para pegawai Pemerintahan desa sebagai pengukur dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Berbagai pandangan masyarakat akan ada dengan sendirinya setelah masyarakat berkomunikasi langsung dengan para pegawai pemerintah. Dalam hal ini, diharapkan pegawai instansi pemerintah sebagai pelayan masyarakat dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. sehingga, dapat memberikan perspektif positif di mata masyarakat.

Pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap pemerintah. Karena masyarakat sendiri memiliki peranan yang besar sebagai pembanding *standard* evaluasi antara kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pemerintah. Kepuasan menjadi patokan keyakinan masyarakat kepada pemerintah melalui pelayanan yang diberikan pegawai pemerintah dalam bentuk kualitas pelayanan dan kinerja para pegawai.

Kualitas layanan berarti tingkat layanan yang terkait dengan kepuasan Masyarakat. Yang mana dapat disimpulkan bahwa suatu perusahaan atau instansi dikatakan mampu apabila dapat memberikan suatu produk atau jasa sesuai dengan keinginan masyarakat. Jika masyarakat merasa puas maka kualitas pelayanan yang diberikan dikatakan baik. Dan sebaliknya jika tidak

sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan maka pelayanan yang diberikan dianggap buruk.

Menurut Kasmir, (2017:64) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Oleh karena itu, apabila dibandingkan antara pelayanan yang diinginkan dengan pelayanan nyata yang dirasakan masyarakat merupakan kualitas pelayanan. Kualitas suatu pelayanan dapat digambarkan sebagai pandangan dari sikap, atau hubungan yang dihasilkan oleh perbandingan antara ekspektasi masyarakat terhadap kinerja para pegawai dengan keadaan nyata yang diperlihatkan pada saat pegawai melakukan pekerjaannya. Apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan yang di harapkan masyarakat.

Keberhasilan dari suatu instansi dalam mencapai tujuannya merupakan gambaran dari suatu organisasi yang baik. Oleh karena itu, pada dasarnya pegawai suatu instansi merupakan pelaku utama berjalan nya instansi itu baik atau tidak. Kinerja Pegawai merupakan Kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam menjalankan atau melaksanakan pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keahlian tertentu (Prayoga & Ismiyati, 2018:1149). Oleh sebab itu, salah satu hal yang dapat mempengaruhi puas atau tidaknya masyarakat terhadap pegawai pemerintahan yaitu Kinerja Para Pegawai.

Sebagai Instansi pemerintah yang bertindak sebagai pemberi layanan kepada masyarakat umum, kantor Balai Desa Wadeng kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik. Sebenarnya sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Akan tetapi terkadang ada kalanya Beberapa pekerja

kurang menunjukkan pelayanan yang belum cukup baik kepada masyarakat pada saat-saat tertentu. beberapa orang berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan para pegawai pemerintah sudah cukup baik namun ada sebagian masyarakat berpendapat sebaliknya. Hal ini dapat menimbulkan perbedaan pendapat serta pandangan masyarakat kepada pemerintah. Dan menimbulkan citra yang kurang baik dari masyarakat terhadap aparat pemerintah desa. Masyarakat sebagai pengguna layanan yang diberikan aparat desa memiliki kebutuhan dan harapan yang lebih terhadap kinerja setiap pegawai. Sedangkan, Pemerintah memiliki tanggungjawab dan kewenangan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga desanya. Berikut merupakan rekap data Jumlah penduduk desa wadeng bulan desember 2021.

**Tabel 1.1 Rekap Data Jumlah Penduduk Wadeng Bulan Desember 2021**

No.	Rentang Usia	Laki-laki	Perempuan
1.	0-5	210	170
2.	6-10	290	224
3.	11-15	314	275
4.	16-20	280	291
5.	21-25	259	269
6.	26-30	257	266
7.	31-35	260	257
8.	36-40	327	326
9.	41-45	336	321
10.	45-50	333	324
11.	51-55	294	232
12.	56-60	195	209
13.	61-65	158	171
14.	>65	261	350
Total Jumlah		3.774	3.685
Total Keseluruhan		7.459	

Sumber: Kantor Balaidesa Wadeng , 2021

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Marlina, (2020). Peneliti melakukan observasi langsung ke desa wadeng dan menanyai langsung beberapa warga sekitar. Mendapatkan hasil bahwa memang ada perbedaan pandangan masyarakat terhadap pemerintahan di desa ini. Sebagian orang berpendapat bahwa pemerintahan desa terkadang memberikan pelayanan yang belum maksimal kepada warganya. Ada perbedaan pelayanan yang dilakukan beberapa pegawai kepada masyarakat.

Menurut sebagian masyarakat pelayanan yang diberikan pegawai terkadang membedakan hubungan yang dimiliki masyarakat tersebut dengan pegawai pemerintahan desa. Apabila masyarakat tersebut memiliki hubungan persaudaraan ataupun pertemanan dengan salah satu pegawai pemerintahan maka semua kebutuhan dan keperluannya akan dipermudah dan dipercepat. Dan sebaliknya apabila warga tersebut warga biasa dan tidak memiliki hubungan apapun terkadang sebagian pegawai memberikan perilaku yang kurang maksimal seperti halnya pelayanan yang diberikan kurang cepat dan lain sebagainya. Selain itu perbedaan status masyarakat juga menjadi salah satu faktor peneliti melakukan penelitian di desa ini. Karena terkadang apabila masyarakat memiliki status sosial yang tinggi maka pelayanan yang diberikan pegawai juga akan sangat baik berbeda dengan masyarakat dengan status menengah kebawah terkadang mendapatkan perilaku sebaliknya.

Jenis Pelayanan yang dilakukan di balaidesa yakni menyangkut pelayanan Surat Pindah, surat Keterangan Tidak Mampu, surat Pengantar Ijin Keramaian, pembuatan KTP, Daftar KTP, Surat Keterangan Lahir, Perubahan Data Kartu Keluarga, Pengurusan Surat Kematian, APBD Desa, Jaringan

Aspirasi Rakyat, Surat Keterangan Tidak Mampu dan masih banyak yang lainya.

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan peneliti dan menurut teori para ahli, maka penulis mencoba untuk lebih mengkaji dan menganalisa lebih jauh tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Wadeng kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Wadeng Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah di kemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana deskripsi dari Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat?
4. Bagaimana Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat?

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis deskripsi dari Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat.



2. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan anda dalam memberikan informasi ilmu yang dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia. Selain itu juga untuk mengembangkan studi opini, menambah pengetahuan dan pembendaharaan kepustakaan Program Studi Manajemen Universitas Islam Malang. Diharapkan bisa menjadikan ilmu yang dapat dimanfaatkan untuk menambah masukan penelitian selanjutnya terhadap permasalahan yang sama.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan instansi pemerintahan untuk menjaga kepuasan masyarakat khususnya melalui Kualitas Pelayanan dan kinerja Pegawai.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Desa Wadeng Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesimpulan dari implementasi deskripsi sebagai berikut :
  - a. Variabel kualitas pelayanan indikatornya adalah Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan dan Tanggung jawab. Variabel kualitas pelayanan direfleksikan oleh indikator Sikap dengan pernyataan pegawai menunjukkan sikap yang terpuji saat memberikan pelayanan.
  - b. Variabel kinerja pegawai indikatornya adalah Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas Biaya, dan Hubungan antar Perseorangan. Variabel persepsi harga direfleksikan oleh indikator Kualitas dengan pernyataan pegawai pemerintah dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai standart kualitas yang ditentukan.
  - c. Variabel kepuasan masyarakat indikatornya adalah Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, dan Kemampuan. Variabel kepuasan konsumen direfleksikan oleh indikator Prosedur pelayanan

dengan pernyataan saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang diberikan pegawai.

2. Kualitas pelayanan, dan Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Wadeng Kecamatan sidayu Kabupaten Gresik.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Wadeng Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik.
4. Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Wadeng Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan sehingga bisa dijadikan bahan evaluasi kepada peneliti berikutnya yang ingin meneruskan penelitian ini agar menjadi lebih baik. Keterbatasan penelitian ini diantaranya :

- a. Variabel yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan Masyarakat hanya 2 variabel (Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai)
- b. Keterbatasan observasi menggunakan kuesioner online biasanya tanggapan responden yang diberikan kurang tepat atau tidak sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

## 5.3 Saran

Dengan melihat keterbatasan yang dikemukakan di atas, maka peneliti menyadari bahwa tidak ada satu peneliti yang sempurna. Untuk itu saran-saran yang akan diajukan oleh peneliti yang akan datang antara lain :

- a. Bagi peneliti

1. Objek penelitian dilakukan pada Desa Wadeng sehingga kesimpulan yang diperoleh mungkin akan berbeda jika diterapkan pada objek lain.
2. Menambahkan variabel lain seperti Disiplin Kerja, Promosi, dan lain sebagainya mungkin dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

**b. Bagi Perusahaan**

1. Perihal kualitas pelayanan disarankan kepada perusahaan agar lebih memperhatikan apa yang dibutuhkan masyarakat, dan dalam memberikan pelayanan hendaknya bertindak sesuai dengan standart yang telah ditetapkan, karena pada pernyataan ini mendapatkan skor terendah dari responden. serta dalam bertugas harusnya lebih disiplin waktu agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Perihal Kinerja Pegawai disarankan kepada perusahaan untuk memperhatikan pekerjaan setiap pegawainya. Dan hendaknya para pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Karena terbukti dari pernyataan ini mendapatkan skor terendah dari responden. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat kurang puas dengan kinerja para pegawai dalam hal ketepatan waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2016. *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: BPFE. Arianty, dkk. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Medan: Perdana Publishing
- Asnawi, H. Nur dan Dr. H. Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran Malang*: UIN-MALIKI PRESS
- Agustina, Fitriyah, Apriani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kartanegara*. eJournal Administrasi Negara, vol 7, No.2
- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE: Jakarta
- Donni Junni Priansah, 2017. *Prilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Edy, Sutrisno, 2016. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler dan Keller, 2012. *Marketing Management 13*. Pearson Prentice Hall. New Jersey
- Kuncoro, S.B. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur*. *Ejournal Pemerintahan Integeratif*, 5(2), 234-245
- Kurniati, Nuringwahyu, dkk. (2018). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Universitas Islam Malang
- Karlina, Eulin, dkk. (2019). *Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor lurah Klender Jakarta Timur*. *Widya Cipta* vol 3, No.1 hlm 7-16.
- Moeheriono, 2012. *Pengukuran kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Noer, S., & Putri, E. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan pelanggan (studi kasus Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. 226-233
- Noor, J. 2013. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Edisi Pert). Jakarta: Kencana
- Pasalong, 2010. *Manajemen Kinerja : Filsafah Teori dan Penerapannya*. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung

- Pramulaso. 2020. *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika vol 18, No.1
- Sumarwan, 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapan dalam Pemasaran*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Sarwono dan Z Rohmad. 2013. *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di kantor Kecamatan Baki*. Jurnal Manajemen Bisnis Syariah, No.02/Th. VI Agustus 2012-januari 2013
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sanggarwati, Fitrianty, Suryaningtyas. 2017. *Kinerja Staf Dan Eektivitas Kerja Aparat Pemerintah Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo terhadap Kepuasan Masyarakat*. eJournal stipanca setia
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset