



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
DESA LANGKIR KECAMATAN PANCUR KABUPATEN
REMBANG**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

ANANDA DWI SEPTANTI

14020221140063

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
Laman: www.fkip.undip.ac.id
Pos-el: fkip[at]undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Ananda Dwi Septanti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140063
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 08 September 2002
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Desa Langkir RT 02 RW 01, Pancur, Rembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam
Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil
uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh
kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 5 Agustus 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.

Pembuat Pernyataan,

Ananda Dwi Septanti

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si
NIP. 196707271993031005

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi
Kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten
Rembang

Nama Penyusun : Ananda Dwi Septanti

NIM : 14020221140063

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1
pada Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro.

Semarang, 19 Agustus 2025

Wakil Dekan I,

Dekan,


Dr.Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 196908221994031003



S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing:

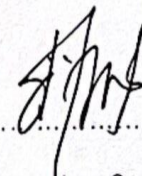
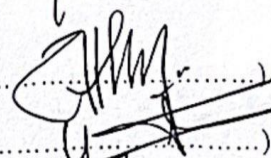
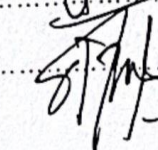
Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.

Dosen Penguji:

Mohammad Nurul Huda, S.AP., MPA.

Dr.A.P.Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.

()
()
()

HALAMAN MOTTO

"Kami pun telah menurunkan bebanmu darimu, yang memberatkan punggungmu, dan Kami tinggikan sebutan (nama)mu bagimu. Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. "

(Q.S Al-Insyirah, 2-6)

"Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya), kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna"

(QS. An-Najm: 39-41)

"Orang lain tidak akan bisa memahami *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*nya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. *Good luck always!* "

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Untuk karya luar biasa ini, maka penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tersayang, Bapak Kardi dan Ibu Masrikah. Terima kasih penulis ucapkan atas segala doa, dukungan, pengorbanan, dan kasih sayang yang tiada henti. Karya ini adalah wujud kecil dari bakti penulis kepada kedua orang tua yang selalu menjadi motivasi terbesar dalam hidup. Ini adalah bukti perjuanganku untuk membalas kebaikan dan pengorbanan kalian yang tiada tara. Gelar sarjana ini adalah bukti nyata dari jerih payah dan harapan kalian yang senantiasa mengalir. Besar harapan penulis semoga Bapak dan Ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
2. Keluarga Besar, Kakak penulis Devy Eka Permatasari dan Eko Puji Saputro, beserta keponakan penulis Rania Yumna Az-zahra dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan moral selama proses penyelesaian studi ini.
3. Dosen Pembimbing penulis Ibu Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si., yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu dengan penuh dedikasi. Terima kasih atas waktu dan tenaga dalam membimbing penelitian ini hingga selesai. Semoga Ibu sehat selalu dan dimudahkan urusannya.

4. Teman-Teman Seperjuangan Sahabat-sahabat yang selalu menemani dalam suka dan duka selama menempuh pendidikan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan motivasi yang kalian berikan.

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini berangkat dari fenomena rendahnya kepuasan masyarakat akibat kualitas pelayanan publik dan fasilitas pendukung layanan yang belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah meneliti pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, dengan penyebaran kuesioner kepada 86 responden. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda, uji parsial dan uji simultan, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial, bahwa X1 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y dengan nilai T-hitung sebesar 5,250 (signifikansi $<0,05$). X2 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y dengan nilai T-hitung sebesar 5,690 (signifikansi $<0,05$). Secara simultan, X1 dan X2 bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y dengan nilai F-hitung sebesar 118,351 (signifikansi $<0,05$). Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,639 yaitu 63,9% variabel Y dipengaruhi oleh variabel X1, nilai (r^2) sebesar 0,654 yaitu 65,4% variabel Y dipengaruhi oleh variabel X2 dan nilai (r^2) sebesar 0,740 yaitu 74% variabel Y dipengaruhi oleh variabel X1 dan X2, sedangkan 26% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yaitu sumber daya manusia yang berkaitan dengan emosional dan sikap personal pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat belum optimal karena dipengaruhi oleh rendahnya kedisiplinan pegawai dan kondisi fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Maka, disarankan agar pemerintah desa fokus pada peningkatan kedisiplinan pegawai dan evaluasi perbaikan fasilitas, guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

This research is motivated by the phenomenon of low community satisfaction due to suboptimal public service quality and supporting facilities. The objective of this study is to examine the influence of Service Quality (X1) and Service Facilities (X2) on Community Satisfaction (Y) in population administration services at Langkir Village, Pancur District, Rembang Regency. The study employed an associative quantitative approach by distributing questionnaires to 86 respondents. Data analysis techniques included multiple linear regression, partial tests, simultaneous tests, and the coefficient of determination. The results show that partially, X1 has a positive and significant effect on Y with a t-value of 5.250 (significance <0.05). X2 also has a positive and significant effect on Y with a t-value of 5.690 (significance <0.05). Simultaneously, X1 and X2 together have a positive and significant effect on Y with an F-value of 118.351 (significance <0.05). The coefficient of determination (r^2) indicates that 63.9% of Y is influenced by X1, 65.4% by X2, and 74% by both X1 and X2, while the remaining 26% is affected by other factors such as human resources related to emotional and personal attitudes in service delivery. This study concludes that community satisfaction is not yet optimal, influenced by low employee discipline and inadequate service facilities. Therefore, it is recommended that the village government focus on improving employee discipline and evaluating service facility improvements to achieve better public services and enhance community satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Service Facilities, Community Satisfaction, Population Administration.*

KATA PENGANTAR

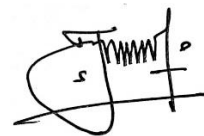
Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik. Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik, serta selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji yang telah memberikan perhatian khusus dalam menyelesaikan perkuliahan.
4. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Ibu Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu, arahan, dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Mohammad Nurul Huda, S.AP., MPA. selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melaksanakan sidang skripsi dan memberikan masukan dalam skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf administrasi Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama masa perkuliahan.
8. Pegawai Pemerintahan Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, dan mempermudah penulis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.
9. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat yang tak pernah putus, semoga senantiasa diberikan kesehatan dan umur yang panjang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan referensi bagi pembaca maupun peneliti lain yang tertarik dalam bidang yang serupa.

Semarang, 19 Agustus 2025



Ananda Dwi Septanti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	16
1.2.1 Identifikasi Masalah	16
1.2.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Kegunaan Penelitian.....	18
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	18
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	18
1.5 Kerangka Teori/Konsep	19
1.5.1 Penelitian Terdahulu	19
1.5.2 Administrasi Publik	22
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	23
1.5.4 Manajemen Publik.....	24
1.5.5 Manajemen Pelayanan Publik	25
1.5.6 Kepuasan Masyarakat (Y).....	26
1.5.7 Kualitas Pelayanan (X1)	31

1.5.8 Fasilitas Pelayanan (X2)	34
1.5.9 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	36
1.5.9 Kerangka Pikir Teoritis	38
1.6 Hipotesis	39
1.7 Definisi Konseptual.....	40
1.8 Definisi Operasional.....	41
1.9 Metode Penelitian.....	44
1.9.1 Tipe Penelitian.....	44
1.9.2 Populasi dan Sampel.....	45
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	47
1.9.4 Jenis dan Sumber Data.....	48
1.9.5 Skala Pengukuran	48
1.9.6 Teknik pengumpulan Data	49
1.9.7 Teknik Analisis	50
BAB II	56
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	56
2.1 Profil Kantor Desa Langkir	56
2.2 Visi dan Misi	57
2.3 Struktur Organisasi.....	58
2.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	58
BAB III.....	69
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
3.1 Identitas Responden	69
3.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
3.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	70
3.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	70
3.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	72
3.2.1 Uji Validitas.....	72
3.2.2 Uji Reliabilitas	73

3.3 Analisis Jawaban Responden	75
3.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	76
3.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	79
3.3.3 Distribusi Frekuensi Fasilitas Pelayanan (X2).....	81
3.3.4 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	82
3.3.5 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	83
3.3.6 Rekapitulasi Variabel Fasilitas Pelayanan (X2)	84
3.3.7 Tabulasi Silang (<i>Crosstabulation</i>)	85
3.4 Uji Asumsi Klasik	91
3.4.1 Uji Normalitas	91
3.4.2 Uji Multikolinearitas.....	92
3.4.3 Uji Heteroskedastisitas	93
3.5 Uji Regresi Linear Berganda	94
3.6 Uji Hipotesis	96
3.6.1 Uji Parsial (Uji T).....	96
3.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	97
3.6.3 Koefisien Determinasi (r^2)	98
3.7 Pembahasan	100
3.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	101
3.7.2 Pengaruh Fasilitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	102
3.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	104
BAB IV	106
PENUTUP	106
4.1 Kesimpulan	106
4.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pegawai Kantor Desa Langkir	5
Tabel 1. 2 Data Penduduk Desa Langkir.....	6
Tabel 1. 3 Jenis Pelayanan yang Ada di Kantor Desa Langkir.....	7
Tabel 1. 4 Data Masyarakat yang Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Langkir.....	8
Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1. 6 Definisi Operasional	41
Tabel 1. 7 Skala Likert yang digunakan oleh Peneliti	49
Tabel 2. 1 Nama Pegawai Desa Langkir	58
Tabel 3. 1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 3. 2 Sebaran Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 3. 3 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 3. 4 Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Validitas	72
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Masyarakat	73
Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 3. 8 Hasil Pengujian Reliabilitas Fasilitas Pelayanan.....	74
Tabel 3. 9 Interpretasi Jawaban Responden	76
Tabel 3. 10 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	76
Tabel 3. 11 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	79
Tabel 3. 12 Distribusi Frekuensi Item Variabel Fasilitas Pelayanan (X2)	81

Tabel 3. 13 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	83
Tabel 3. 14 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	84
Tabel 3. 15 Hasil Rekapitulasi Variabel Fasilitas Pelayanan (X2)	85
Tabel 3. 16 Crosstabulation Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat	86
Tabel 3. 17 Crosstabulation Fasilitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat	89
Tabel 3. 18 Hasil Pengujian Normalitas.....	92
Tabel 3. 19 Hasil Pengujian Multikolinearitas	93
Tabel 3. 20 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	95
Tabel 3. 21 Hasil Pengujian Parsial (Uji T).....	96
Tabel 3. 22 Hasil Pengujian Simultan (Uji F)	98
Tabel 3. 23 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).....	99
Tabel 3. 24 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).....	99
Tabel 3. 25 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hari Kerja dan Jam Kerja Pemerintah Desa.....	9
Gambar 1. 2 Papan Informasi di Kantor Desa Langkir	11
Gambar 1. 3 Ruang Pelayanan di Kantor Desa Langkir	13
Gambar 1. 4 Tempat Parkir di Kantor Desa Langkir	14
Gambar 1. 5 Hipotesis Giometrikal	39
Gambar 2. 1 Lokasi Kantor Desa langkir.....	57
Gambar 3. 1 Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplot	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	113
Lampiran 2. Hasil Jawaban Responden	120
Lampiran 3. Tabel R-hitung	123
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas	124
Lampiran 5. Distribusi Variabel.....	125
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik	128
Lampiran 7. Uji Regresi Linier Berganda	129
Lampiran 8. Tabel T-hitung	129
Lampiran 9. Tabel F-hitung.....	129
Lampiran 10. Uji Hipotesis	130
Lampiran 11. Koefisien Determinasi.....	130
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian.....	131
Lampiran 13. Surat Keterangan Desa	133