



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN
BABATAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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

Penyusun

BENAYA RUTH BUDI SEKAR WEDA

14020220140070

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

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Benaya Ruth Budi Sekar Weda
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140070
3. Tempat / Tanggal Lahir : Madiun, 22 Agustus 2001
4. Jurusan / Program Studi : S1-Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Jl. Kapten Tendean No. 1, RT 13 RW 05, Kel. Demangan, Kec. Taman, Kota Madiun

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

**Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat
di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya**

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, 17 September 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si.

Pembuat Pernyataan,



Benaya Ruth Budi Sekar Weda

Ketua Program Studi



Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dengan
Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota
Surabaya

Nama Penyusun : Benaya Ruth Budi Sekar Weda

NIM : 14020220140070

Departemen : Administrasi Publik K. Rembang

Semarang, 26 September 2024

Dekan



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

Wakil Dekan 1



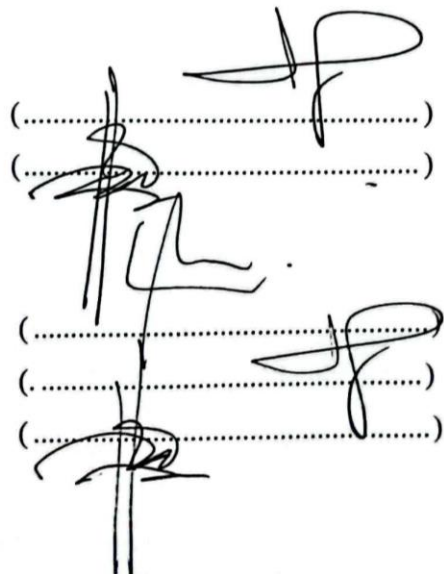
S. Rouli Manalu S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si
2. Drs. Ari Subowo M.A

Dosen Penguji :

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto M.T.
2. Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si
3. Drs. Ari Subowo M.A



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

(Q.S Al Baqarah : 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

Pendidikan adalah senjata paling ampuh yang bisa kita gunakan untuk mengubah dunia.

Nelson Mandela

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, skripsi ini Saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran serta nikmat dan kasih sayangNya yang tak terhingga.
2. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Budi Santoso dan Ibu Sri Purwanti yang selalu memberikan doa, semangat, cinta dan kasih sayang, serta materi demi keberhasilan dan masa depan saya.
3. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si. dan Bapak Drs. Ari Subowo M.A., Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan yang berharga. Terima kasih atas dedikasi dan waktu yang telah diberikan dalam membantu saya mencapai tujuan ini.
4. Saudara-saudara penulis, Arief Budi Satrya, Langgeng Budi Nugroho, Woro Tri Katon Widya Budi Maharani dan Rehan Akbar Budi Panca yang selalu memberikan nasihat dan semangat ketika saya merasa putus asa.
5. Diri saya sendiri, terima kasih atas komitmen dalam menghadapi tantangan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti dalam bidang ilmu yang saya tekuni.

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN
BABATAN KOTA SURABAYA**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Secara spesifik kepuasan masyarakat akan meningkat apabila kualitas pelayanan dan kinerja pegawai meningkat begitu juga sebaliknya. Namun masih terdapat faktor lain yang diindikasikan dapat menjadi pengaruh kepuasan Masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

**RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE
PERFORMANCE WITH PUBLIC SATISFACTION AT BABATAN
VILLAGE OFFICE, SURABAYA CITY**

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the relationship between service quality and employee performance on public satisfaction at the Babatan Urban Village Office, Surabaya City. The method used in this study is quantitative. The population of this study was the community who provided services at the Kelurahan Babatan Office, Surabaya City using a purposive sampling technique of 100 respondents. The results of this study indicate that there is a significant relationship between service quality and public satisfaction, as well as between employee performance and public satisfaction. Specifically, public satisfaction will increase if the quality of service and employee performance increase and vice versa. However, there are still other factors that are indicated to be able to influence public satisfaction.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Public Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tak henti penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya karena atas izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya”. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono., M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si. selaku Ketua Program Studi S1-Administrasi Publik K. Rembang dan Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya di tengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto M.T. selaku Dosen Wali dan Dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ari Subowo M.A. selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, arahan, serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh *civitas* akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkhusus program studi S1-Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh

pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

6. Kedua orang tua penulis, Bapak Budi Santoso dan Ibu Sri Purwanti, untuk beliau berdua skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala kasih sayang yang telah diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk beliau berdua.
7. Saudara-saudara penulis, Arief Budi Satrya, Langgeng Budi Nugroho, Woro Tri Katon Widya Budi Maharani dan Rehan Akbar Budi Panca yang selalu memberikan nasihat dan semangat ketika penulis merasa putus asa.
8. Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dan telah kebersamaian penulis hingga saat ini.
10. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan do'a dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan kesalahan karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Semarang, 17 September 2024

Penulis,



Benaya Ruth Budi Sekar Weda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	14
1.5.1 Penelitian Terdahulu	14
1.5.2 Administrasi Publik.....	22
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	23
1.5.4 Manajemen Publik.....	26
1.5.5 Teori Kepuasan Pelanggan.....	28
1.5.6 Kepuasan Masyarakat (Y).....	30
1.5.7 Kualitas Pelayanan (X1).....	32
1.5.8 Kinerja Pegawai (X2).....	39

1.5.9	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat	45
1.5.10	Hubungan Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat	46
1.5.11	Hubungan antara kualitas layanan, kinerja karyawan dan kepuasan masyarakat	47
1.5.12	Kerangka Penelitian	50
1.6	Hipotesis	51
1.7	Definisi Konsep	52
1.8	Definisi Operasional	53
1.9	Metode Penelitian	56
1.9.1	Tipe Penelitian	57
1.9.2	Populasi dan Sampel	57
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel	58
1.9.4	Jenis dan Sumber Data	59
1.9.5	Skala Pengukuran	60
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	62
1.9.7	Instrumen Penelitian	62
1.9.8	Teknik Analisis	63
BAB II		68
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		68
2.1	Kondisi Umum Daerah	68
2.1.1	Kondisi Geografis Kota Surabaya	69
2.1.2	Kondisi Demografi Kota Surabaya	71
2.1.3	Kondisi Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya	72
2.2	Visi dan Misi Kota Surabaya	74
2.3	Profil Kelurahan Babatan Kota Surabaya	75
2.3.1	Visi dan Misi Kelurahan Babatan Kota Surabaya	75
2.3.2	Tugas Kelurahan Babatan Kota Surabaya	76
2.3.3	Susunan Organisasi Tata Kerja	77
2.3.4	Gambaran Umum	80
BAB III		83
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		83
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	83

3.1.1	Uji Validitas	83
3.1.2	Uji Reliabilitas.....	89
3.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	90
3.2.1	Tabel Silang Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y).....	139
3.3	Pengujian Hipotesis	142
3.3.1	Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.....	142
3.3.2	Hubungan antara Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya	144
3.3.3	Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.....	147
3.4	Koefisien Determinasi	149
3.4.1	Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.....	149
3.4.2	Hubungan antara Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya	150
3.4.3	Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.....	151
BAB IV		152
PENUTUP		152
4.1	Kesimpulan.....	152
4.2	Saran	161
DAFTAR PUSTAKA		163
LAMPIRAN		167

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2023	3
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 1.3	Definisi Konsep dan Definisi Operasional	53
Tabel 1.4	Kesesuaian skala Likert	61
Tabel 2.1	Luas Wilayah Kota Surabaya	69
Tabel 2.2	Jumlah dan Perkembangan Penduduk Kota Surabaya Tahun 2018-2022	70
Tabel 2.3	Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2023	72
Tabel 2.4	Daftar Nama Pegawai di Kelurahan Babatan Kota Surabaya	78
Tabel 3.1	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	83
Tabel 3.2	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	84
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Validitas Kinerja Pegawai (X2)	86
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Reliabilitas	89
Tabel 3.5	Tunggal Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	90
Tabel 3.6	Rekap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	100
Tabel 3.7	Tunggal Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	102
Tabel 3.8	Rekap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	122
Tabel 3.9	Tunga Variabel Kinerja Pegawai (X2)	124
Tabel 3.10	Rekap Variabel Kinerja Pegawai (X2)	136
Tabel 3.11	Silang Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	138
Tabel 3.12	Silang Variabel Kinerja Pegawai (X2)	140
Tabel 3.13	Pengujian Hipotesis 1	141
Tabel 3.14	Pengujian Hipotesis 2	143
Tabel 3.15	Pengujian Hipotesis 3	146
Tabel 3.16	Model Summary 1	149
Tabel 3.17	Model Summary 2	149
Tabel 3.18	Model Summary 3	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Teori/Konsep	50
Gambar 1.2	Kerangka Hipotesis	52
Gambar 2.1	Peta Wilayah Administrasi Kota Surabaya	68
Gambar 2.2	Bagan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan ..	77
Gambar 3.1	Pelayanan	93
Gambar 3.2	Mesin Pendaftaran Antrian	94
Gambar 3.3	Media Sosial Instagram Kelurahan Bababatan	104
Gambar 3.4	Informasi Administrasi Kependudukan	105
Gambar 3.5	Pelayanan Malam balai RW	105
Gambar 3.6	Gambar Tampilan Klampid New Generation (KNG)	106
Gambar 3.7	Maklumat Pelayanan	109
Gambar 3.8	Pembagian Pengenaan Denda	111
Gambar 3.9	Terkait Kepastian Biaya	112
Gambar 3.10	Laman yang Berisi Informasi Pelayanan	118