

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi pada SIMPEDA Desa Semboro Kabupaten Jember)**



Oleh:

**IVANO JONET
2110412002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda dibawah ini:

Nama : Ivano Jonet
NIM : 2110412002
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada SIMPEDA Desa Semboro Kabupaten Jember)**, merupakan hasil dari karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi yang telah saya sebutkan sumbernya. Karya ini beum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat, saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia meporel sanksi akademik dan siap dituntut, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

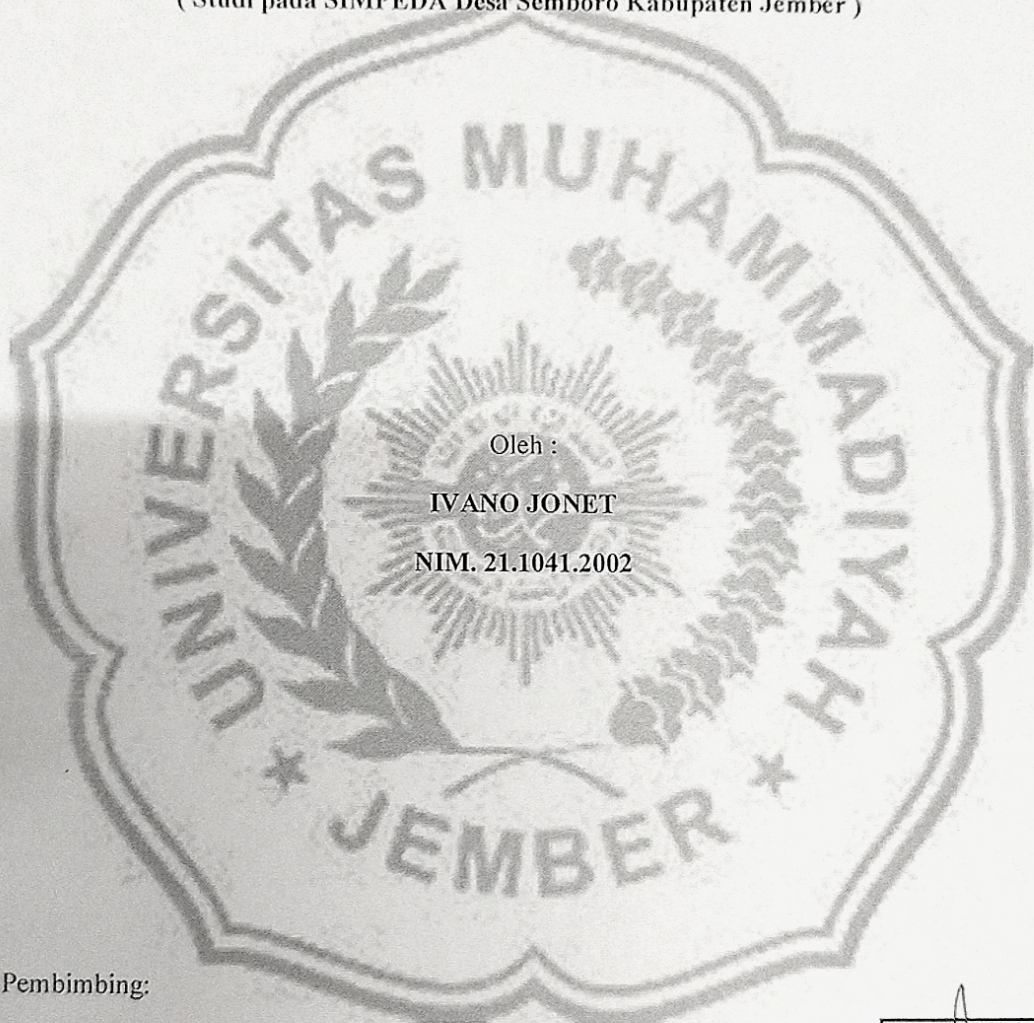
Jember, 22 Februari 2025
Yang menyatakan,

Matrai 10k

Ivano Jonet
NIM.2110412002

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi pada SIMPEDA Desa Semboro Kabupaten Jember)



Oleh :

IVANO JONET

NIM. 21.1041.2002

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Trias Styowati. SH., S.E., M.M.

Dosen Pembimbing Pendamping

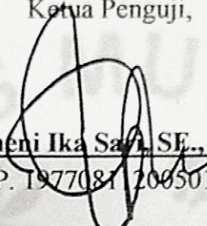
: Drs. Akhmad Suharto, MP

PENGESAHAN

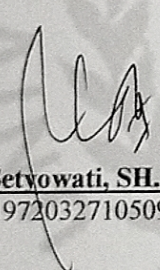
Skripsi berjudul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada SIMPEDA Desa Semboro Kabupaten Jember)** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Ivano Jonet
NIM : 2110412002
Hari/Tanggal : Sabtu, 31 Mei 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Ketua Penguji,


Maheni Ika Satrio, SE., MM.
NIP. 197708112005012001

Anggota 1,

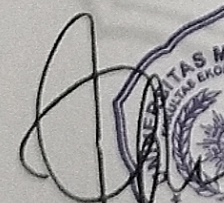

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM
NPK. 1972032710509477

Anggota 2,


Drs. Akhmad Suharto, MP
NPK. 1962120118906242

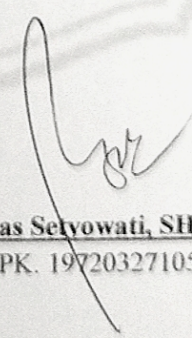
Mengesahkan:

Dekan,



Maheni Ika Satrio, SE., MM.
NIP. 197708112005012001

Ketua Jurusan,


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihnya sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini di antaranya :

1. Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk orang yang saya cintai yaitu istriku tercinta. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, dan perhatian. Terima kasih karena sudah menjadi teman hidupku.
2. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya tercinta, Ayah Nursalim dan Ibu Suryati yang sangat berperan penting menyelesaikan program studi penulisan, yang memberikan semangat, motivasi, serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua. Semoga Ayah dan Ibu selalu bahagia dunia akhirat. Semoga secepatnya bisa membahagiakan Ayah dan Ibu.
3. Kedua adik saya Xena Salim dan Habil Salim, terima kasih sudah menjadi penyemangat.
4. Teruntuk untuk sahabat-sahabatku yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu saya mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya telah membantu dalam proses perjuangan ini, semoga kita diberi kerukunan dan kelanggengan persahabatan ini hingga tua nanti
5. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswa, Terutama Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM, Drs. Akhmad Suharto, MP, dan Maheni Ika Sari, SE., MM. Selaku dosen pembimbing dan dosen penguji saya. Terimakasih karena telah tulus ikhlas meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam penulisan tugas akhir saya.
6. Untuk diriku pribadi terimakasih telah berjuang dan bertahan sampai titik ini, teruslah gigih berjuang mengejar mimpi-mimpi, sejatinya keyakinan pada diri sendiri adalah kunci, semangat.

MOTTO

"Musuh terbesar dari pengetahuan bukanlah ketidaktahuan, melainkan ilusi pengetahuan."
(**Stephen Hawking**)

"Saya tidak mengukur kesuksesan seseorang dari seberapa tinggi ia memanjat, tetapi seberapa tinggi ia memantul ketika ia mencapai titik terendah."
(**George S. Patton**)

"Kecantikan yang abadi terletak pada keelokan adab dan ketinggian ilmu seseorang. Bukan terletak pada wajah dan pakaiannya."
(**Buya Hamka**)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbi 'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas izin-Nya telah melimpahkan segala nikmat kesehatan jasmani-rohani, kebahagiaan, dan kelancaran dalam berfikir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada SIMPEDA Desa Semboro Kabupaten Jember) Skripsi ini adalah karya penulis dan sebagai bentuk dalam persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak pihak yang telah membantu, memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan semangat. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulis akan berada pada kesulitan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus dosen penguji saya yang telah memberi arahan dan motivasi kepada penulisan untuk terus semangat.
4. Ibu Dr. Triyas Setyowati, SH, SE., MM Selaku Ketua jurusan Manajemen sekaligus dosen pembimbing 1 yang telah memberi masukan dan saran dalam penyempurnaan skripsi saya.
5. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP selaku dosen pembimbing 2 yang telah sabar membimbing, mengarahkan, memberi masukan selama proses penyusunan skripsi.
6. Kepada kedua orang tua dan Istri penulis, yang telah memberikan dukungan kepada saya agar semangat menyelesaikan gelar sarjana dan meraih cita-cita yang sukses .
7. Teman-teman seperjuangan yang juga sama-sama berjuang dalam meraih gelar Sarjana Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang terus saling menyemangati dan memberikan dukungan positif.

Atas segala kebaikan yang diberikan kepada penulis, semoga diberikan balasan oleh Allah SWT dengan sebaik mungkin. Besar harapan bagi penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan referensi yang bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum warahamtullahi wabarakatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pelayanan Publik	6
2.1.2 SIMPEDA	9
2.1.3 Kepuasan Masyarakat	9
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Konseptual	14
2.4 Hipotesis	14
2.4.1 Pengaruh Prosedur Pelayanan Publik berbasis SIMPEDA terhadap Kepuasan Masyarakat	14
2.4.2 Pengaruh Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik berbasis SIMPEDA terhadap Kepuasan Masyarakat	15
2.4.3 Pengaruh Efisiensi Waktu dan Biaya Pelayanan Publik berbasis SIMPEDA terhadap Kepuasan Masyarakat	15
BAB 3 METODE PENELITIAN	16
3.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian	16
3.2 Lokasi Penelitian	16
3.3 Waktu Penelitian	16
3.4 Definisi Operasional Variabel	16
3.5 Populasi dan Sampel	16
3.6 Jenis dan Sumber Data	17
3.7 Metode Pengumpulan Data	17
3.8 Metode Analisis Data	18
3.8.1 Uji Instrumen	18

3.8.2 Uji Asumsi Klasik	19
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	20
3.8.4 Uji Hipotesis	20
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum	22
4.1.1 Sejarah Desa Semboro	22
4.1.2 Aspek Geografi	22
4.1.3 Aspek Demografi	22
4.1.4 Struktur Organisasi dan Tupoksi	23
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	27
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian	29
4.4 Uji Instrumen	31
4.4.1 Uji Validitas	31
4.4.2 Uji Reliabilitas	32
4.5 Uji Asumsi Klasik	33
4.5.1 Uji Normalitas	33
4.5.2 Uji Multikolinieritas	33
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	34
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	34
4.7 Uji Hipotesis	35
4.7.1 Uji t	35
4.7.2 Koefisien Determinasi (R^2)	36
4.8 Pembahasan	37
4.8.1 Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	37
4.8.2 Pengaruh Waktu Penyelesaian Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	37
4.8.3 Pengaruh Efisiensi Waktu dan Biaya Terhadap Kepuasan Masyarakat	38
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	27
Tabel 4.2 Usia Responden	28
Tabel 4.3 Data Pekerjaan Respondes	28
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Prosedur Pelayanan	29
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Waktu Pelayanan	30
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Efisiensi Waktu dan Biaya	30
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	33
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	34
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser	34
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
Tabel 4.14 Hasil Uji t	36
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelayanan Administrasi SIMPEDA di Desa Semboro	3
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan Tupoksi.....	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	43
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner	46
Lampiran 3 Deskriptif Statistik Responden	58
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	60
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	64
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	64
Lampiran 7 Uji Hipotesis	66
Lampiran 8 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	66
Lampiran 9 Uji Validitas	66
Lampiran 10 Uji Realibilitas	67
Lampiran 11 Dokumentasi	68

