

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANDUNG**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan



Oleh

Elsha Natalia

NIM. 2004846

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANDUNG**

Oleh

Elsha Natalia

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan

©Elsha Natalia

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2024

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak diperbanyak seluruhnya atau sebagian. Dengan cetak ulang,
difoto kopi, atau dengan cara lainnya tanpa izin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

ELSHA NATALIA

2004846

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh Pembimbing:

Pembimbing I



Dr. Nugraha Suharto M.Pd.
NIP. 19670618 200112 1 001

Pembimbing II

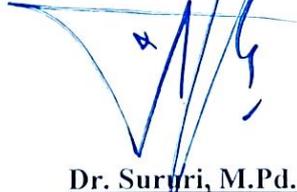


Dr. Deni Kadarsah, M.Pd.
NIP. 19631206 199003 1 004

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan

**Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia**



Dr. Surpri, M.Pd.
NIP. 19701109 199802 1 001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan surat keterangan ijazah terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner selama dua bulan kepada masyarakat yang membuat surat keterangan ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil perhitungan dengan menggunakan WMS (*Weight Means Score*), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan termasuk pada kategori sangat baik dengan skor 4,11, dan kepuasan masyarakat menunjukkan pada kategori sangat puas dengan skor 4,19. Hasil pengujian hipotesis dengan uji korelasi yaitu 0,718 termasuk pada kategori kuat, hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Variabel Y (Kepuasan Masyarakat). Kemudian hasil uji determinasi yaitu 51,5%, menunjukkan bahwa 51,5% kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan, dan 48,5% sisanya ditentukan oleh faktor lain. Kemudian hasil uji signifikansi $0,000 < 0,05$, dan nilai perbandingan t hitung dengan t tabel yaitu $7,359 > 1,675$, sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan surat keterangan ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

This research is entitled "The Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Bandung Regency Education Office". This research aims to determine the influence of the quality of diploma certificate services on community satisfaction at the Bandung Regency Education Office. The method used in this research is a quantitative descriptive method. Data collection techniques using observation, documentation, and distributing questionnaires for two months to people who made certificates at the Bandung Regency Education Office using accidental sampling techniques. The results of calculations using WMS (Weight Means Score) show that service quality is in the very good category with a score of 4.11, and public satisfaction shows that it is in the very satisfied category with a score of 4.19. The results of hypothesis testing with a correlation test, namely 0.718, are included in the strong category, this shows that there is a strong relationship between variable X (Service Quality) and Variable Y (Public Satisfaction). Then the results of the determination test, namely 51.5%, show that 51.5% of public satisfaction is determined by service quality, and the remaining 48.5% is determined by other factors. Then the results of the significance test were $0.000 < 0.05$, and the comparison value of t calculated with t table was $7.359 > 1.675$, resulting in the conclusion that there was a positive and significant influence from the quality of diploma certificate services at the Bandung Regency Education Office on the satisfaction of the people of Bandung Regency.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan dan Rumusan Masalah	3
1.2.1 Batasan Masalah	3
1.2.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	4
BAB II KAJIAN TEORI.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pelayanan Publik.....	6
2.1.2 Pelayanan Surat Keterangan Ijazah	10
2.1.3 Kepuasan Masyarakat	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Partisipasn dan Lokasi Penelitian.....	25
3.2.1 Partisipan	25
3.2.2 Lokasi Penelitian	ix

3.3 Teknik Penggalian Data	25
3.4 Prosedur pengolahan Data.....	26
3.5 Populasi dan Sampel	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel	27
3.6 Definisi Konseptual dan Operasional.....	28
3.6.1 Definisi Konseptual	28
3.6.2 Definisi Operasional	28
3.7 Kisi-kisi Penelitian dan Instrumen Penelitian.....	29
3.7.1 Variabel Independen Penelitian.....	29
3.7.2 Variabel Dependen Penelitian.....	30
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas	32
3.8.1 Uji Validitas.....	32
3.8.2 Uji Reliabilitas	35
3.9 Analisis Data	36
3.9.1 Perhitungan Kecenderungan Umum Skor dengan WMS	36
3.9.2 Uji Normalitas.....	36
3.9.3 Uji Koefisien Korelasi	37
3.9.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	38
3.9.5 Uji Koefisien Determinasi	39
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Temuan.....	40
4.1.1 Seleksi Data.....	40
4.1.2 Klasifikasi Data	40
4.1.3 Pengolahan Data	41
4.1.3.1 Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata (Weight Means Score)	41
4.1.3.2 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	61
4.1.4 Uji Normalitas	62
4.1.5 Uji Koefisien Korelasi	63
4.1.6 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	65
4.1.7 Uji Koefisien Determinasi	66

4.2 Pembahasan	67
4.2.1 Gambaran kualitas pelayanan surat keterangan ijazah Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung	67
4.2.2 Gambaran Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan surat keterangan ijazah Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung	70
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Ijazah terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.....	72
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	74
5.1 Simpulan.....	74
5.2 Implikasi	74
5.3 Rekomendasi	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Penerbitan Suket Pengganti Ijazah/STTB.....	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Variabel Independen Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Variabel Dependen Penelitian.....	31
Tabel 3.3 Skoring.....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan)	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Masyarakat).....	34
Tabel 3.6 Skala Penafsiran Rata-Rata WMS	36
Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Korelasi	37
Tabel 4.1 Hasil Rekapitulasi Seleksi Data	40
Tabel 4.2 Skor Mentah Variabel X dan Variabel Y.....	40
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan WMS Variabel X.....	42
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan WMS Variabel Y.....	52
Tabel 4.5 Skor Baku Variabel X dan Variabel Y.....	61
Tabel 4.6 Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov Smirnov	62
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Analisis Koefisien Korelasi.....	63
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Sederhana	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	24
Gambar 3.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	35
Gambar 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)	36
Gambar 4.1 Hasil Skor Rata-Rata Indikator Variabel X.....	43
Gambar 4.2 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Persyaratan	44
Gambar 4.3 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Prosedur	45
Gambar 4.4 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Waktu Penyelesaian	46
Gambar 4.5 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Biaya/Tarif	47
Gambar 4.6 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Produk Spesifikasi.....	48
Gambar 4.7 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Kompetensi Pelaksana	49
Gambar 4.8 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Perilaku Pelaksana	50
Gambar 4.9 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Sarana dan Prasarana	51
Gambar 4.10 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	52
Gambar 4.11 Hasil Skor Rata-Rata Indikator Variabel Y.....	54
Gambar 4.12 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator <i>Tangibles</i>	55
Gambar 4.13 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator <i>Reability</i>	56
Gambar 4.14 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator <i>Responsiveness</i>	57
Gambar 4.15 Hasil Skor Rata-Rata Sub-Indikator <i>Assurance</i>	59
Gambar 4.16 Skor Rata-Rata Sub-Indikator <i>Empathy</i>	60

DAFTAR PUSTAKA

- Amylia, F. (2019). Pelayanan Publik dalam Hukum Administrasi Negara. [online]. Diakses dari https://www.researchgate.net/publication/336889348_PELAYANAN_PUBLIK_DALAM_HUKUM_ADMINISTRASI_NEGARA.
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, Y. A. (2022). Metode Accidental Sampling. [online]. Diakses dari <https://deepublishstore.com/blog/metode-accidental-sampling/>
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media.
- Fauziah. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Gowa. (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Fiani, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo. (Skripsi). Universitas Quality Berastagi.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hayani (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makasar (Skripsi). Makasar: Universitas Muhammadiyah.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revi). Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, T., & Rusdiana, A. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bandung: Yrama Widya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2023). [online]. Diakses dari:

<https://kbbi.web.id/pelayanan>

- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nuraeni. (2021). GRAB (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 95. doi: <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/197>.
- Putri, P.E & Adi, A.S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (Pembuatan Kartu Tanda Penduduk-Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya terhadap Tingkat Kepuasan Warga Kota Surabaya. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*. 8(2), 276-290.
- Putri, R.S. (2019). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa (studi kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan). (Skripsi). Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Restu, H, dkk. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal Vol 3(3) 2022*: 1984-1903. doi: <https://doi.org/10.37385/msej.v3i4.716>.
- Rohmad, Z. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Jurnal Pendidikan, Sosiologi, dan Antropologi*. 1(1). doi: <https://doi.org/10.20961/habitus.v1i1.18852>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*. 3(2).
- Surya, I. (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor SAMSAT di Batoh Banda Aceh. (Skripsi). Banda Aceh: Universitas Islam Negeri ArRaniry.

Titaningrum, W.A., dkk. (2021). Analisis Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kabupaten Klaten. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*. 5(4).

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit C.V Andi Offset

PERATURAN PERUNDANGAN

Keputusan Bupati Bandung Nomor 421/3267-Disdik tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, tentang Kewenangan Ombudsman.