

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA JELARAI
SELOR KECAMATAN TANJUNG SELOR
KABUPATEN BULUNGAN**



SKRIPSI

Untuk Memperoleh Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun Oleh :

ERSA SANTIKA
NPM. 201951046

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama	: Ersu Santika
NPM	: 201951046
Program Studi	: Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA JELARAI SELOR KECAMATAN TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN** adalah skripsi otentik karya saya sendiri yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun dimuat dalam artikel, jurnal ataupun surat kabar

Seluruh kutipan, pendapat, opini dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap yang bertanggung jawab.

Apabila kelak dikemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tanjung Selor, 27 Juli 2023

Yang menyatakan,



Ersu Santika
NPM. 201951046

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA
JELARAI SELOR KECAMATAN TANJUNG SELOR
KABUPATEN BULUNGAN

DISUSUN OLEH : ERSA SANTIKA
NPM. 201951046

Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Kamis tanggal Dua Puluh Tujuh bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Ketua/Penguji 1 | Budi Mulyadi, S. IP., MA
NIDN. 1108047601 |
| 2. Sekretaris/Penguji 2 | Irsyad Sudirman, S. IP., MA
NIDN. 1103017701 |
| 3. Pembimbing/Penguji 3 | Iskandar, S. Sos., M.I.P
NIDN. 1125118201 |

Tanjung Selor, 27 Juli 2023

Universitas Kaltara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Dekan



Wenny Feber, S. Sos., M. Si
NIDN. 1113027101

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan” ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (Sl) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Dr. Didi Adriansyah, S.T.P., M.M. selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Wempi Feber, S. Sos., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
3. Bapak Iskandar, S. Sos., M.I.P. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara di Tanjung Selor sekaligus bertindak sebagai Pembimbing Skripsi;
4. Bapak Budi Mulyadi, S.I.P., .M.A, selaku Penguji 1 dan Bapak Irsyad Sudirman, S.I.P., .M.A, selaku Penguji 2;
5. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;
6. Kedua orangtua dan saudaraku tercinta;
7. Kepala Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan beserta seluruh jajarannya;
8. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 27 Juli 2023

Penulis

Ersa Santika

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA JELARAI SELOR KECAMATAN TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN

Oleh :

**Ersa Santika
NPM. 201951046
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara**

ABSTRAK

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan secara kuantitatif. Fokus penelitian yang dilakukan berfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan atau menerima pelayanan dari Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan sebanyak 300 orang sedangkan sampel dalam penelitian ini diambil 10% dari populasi maka jumlah responden penelitian ini sebanyak 30 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket. Selanjutnya metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan rumus Persentase. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada masyarakat yang melakukan atau menerima pelayanan dari Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY
SATISFACTION AT JELARAI SELOR VILLAGE OFFICE,
TANJUNG SELOR DISTRICT, BULUNGAN DISTRICT**

By :

**Ersa Santika
NPM. 201951046
State Administration Study Program
Faculty Of Social and Political Science
Kaltara University**

ABSTRACT

The purpose of conducting this research is to find out and describe whether service quality influences community satisfaction at the Jelarai Selor Village Office, Tanjung Selor District, Bulungan Regency.

The type of research used is descriptive using a quantitative approach. The focus of the research conducted focuses on service quality on community satisfaction at the Jelarai Selor Village Office, Tanjung Selor District, Bulungan Regency. The population in this study were people who performed or received services from the Jelarai Selor Village Office, Tanjung Selor District, Bulungan Regency, totaling 1,650 people, while the sample in this study were 30 people.

The data collection technique used in this study is to use a questionnaire or questionnaire. Furthermore, the data analysis method used is descriptive quantitative with the formula P. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction in people who perform or receive services from the Jelarai Selor Village Office, Tanjung Selor District, Bulungan Regency.

Keywords : *Quality Service, Community Satisfaction*

RIWAYAT HIDUP

Ersa Santika, lahir pada tanggal 14 April 2001 di Jelarai Selor, merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri bernama Bapak Samujiono dan Ibu Ertini Anye.

Pada tahun 2007 memulai pendidikan Sekolah Dasar dan lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikannya pada jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 3 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan kembali pendidikan formal untuk jenjang sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Tanjung Selor pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019. Pada pertengahan tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan diterima sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KERANGKA TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.2.2 Kepuasan Masyarakat	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.2 Jenis Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
3.4.1 Variabel Penelitian	23
3.4.2 Definisi Operasional.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26

3.6 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Kantor Desa Jelarai Selor	28
4.1.1 Sejarah Kantor Desa.....	28
4.1.2 Visi dan Misi	31
4.1.3 Kondisi Geografis dan Batas Wilayah	32
4.2 Hasil Penelitian	33
4.2.1 Kualitas Pelayanan	37
4.2.2 Kepuasan Masyarakat	43
4.3 Pembahasan.....	48
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN.....	xv

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	6
3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian Skripsi.....	21
3.2	Definisi Operasional.....	24
3.3	Skala Pengukuran Likert's.....	26
3.4	Kriteria Penilaian.....	27
4.1	Hasil Penelitian Pada Dimensi Berwujud.....	37
4.2	Hasil Penelitian Pada Dimensi Empati.....	38
4.3	Hasil Penelitian Pada Dimensi Cepat Tanggap.....	39
4.4	Hasil Penelitian Pada Dimensi Keandalan.....	40
4.5	Hasil Penelitian Pada Dimensi Kepastian.....	42
4.6	Hasil Penelitian Pada Prosedur Pelayanan.....	43
4.7	Hasil Penelitian Pada Persyaratan Pelayanan.....	44
4.8	Hasil Penelitian Pada Kejelasan Petugas.....	45
4.9	Hasil Penelitian Pada Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	46
4.10	Hasil Penelitian Pada Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	19
4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	34
4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	35
4.3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat (Ramdhani 2015:1).

Pada hakikatnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu kepentingan yang dibutuhkan seseorang untuk mendapatkan segala informasi dan bantuan secara langsung berdasarkan hal yang diinginkan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Seperti yang kita ketahui bahwa pemberian pelayanan yang baik diharapkan tercapainya kepuasan yang didapat ataupun diperoleh. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan dan berakhir dengan kepuasan. Kepuasan merupakan suatu ungkapan ataupun perasaan senang dan

kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja ataupun hasil yang telah diharapkan. Dengan meningkatnya kepuasan maka akan berdampak pada kesetiaan ataupun loyalitas seseorang terhadap apa yang telah dia dapat.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin,2007:2).

Dalam hal ini pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan organisasi pemerintah guna mencapai tujuan yang diperlukan oleh masyarakat tanpa adanya pandang pilih terhadap ras, suku ataupun agama. Dalam pelayanan publik pemerintah selaku organisasi publik memperhatikan keadilan dan tanpa adanya diskriminasi terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik sudah diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hayat (2017:22)

mendefinisikan pelayanan publik ialah memberikan pelayanan terhadap keseluruhan aspek pada masyarakat tanpa adanya perbedaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan kata lain pelayanan yang diberikan organisasi publik tidak terdapat perbedaan didalam masyarakat baik dari kedudukan, pangkat, maupun disabilitas yang ada didalam masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat pengguna pelayanan memiliki derajat yang sama di kalangan sosial termasuk dalam pelayanan publik. Organisasi publik dalam hal ini desa sebagai penyedia pelayanan publik sudah seharusnya berfikir bagaimana sebuah pelayanan publik dapat di jangkauke semua lapisan masyarakat tanpaterkecuali karena masyarakat selaku pengguna mendapatkan hak yang sama dalam kebutuhan pelayanan publik.

Sejalan dengan pendapat Anandar (2015:1104) tugas terpenting bagi organisasi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam rangka mengatur mekanisme dan prosedur dalam memberikan pelayanan masyarakat merupakan tujuan utama birokrasi pemerintah, yang pada akhirnya merugikan semua pihak karena berbagai kebutuhan dan kepentingan saling bertentangan, hal yang menjadi idaman masyarakat sebagai costumer layanan pemerintah yaitu birokrasi pemerintah yang professional, efektif dan efesien. Dalam hal ini agar pelayanan publik dapat dengan baik dan sesuai dengan yang diinginkan pengguna, maka terdapat pedoman yang mengatur di dalamnya yaitu didasarkan pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan tentangPedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Publik seperti prosedur pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kepastian biaya, keadilan mendapatkan pelayanan dan kepastian jadwal maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Selain hal tersebut salah satu penentu pelayanan yang optimal adalah sumber daya manusia. Seorang pegawai harus mampu dari segi pengetahuan maupun kemampuan dalam menjalankan tugas. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam hal ini karena guna meningkatkan pelayanan yang diberikan. Kepuasan akan muncul pada pengguna apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas sumber daya manusia juga dapat memunculkan kepercayaan publik untuk organisasi dan tingkat kepuasan pengguna tinggi terhadap organisasi.

Kantor Desa Jelarai Selor merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pada kenyataannya berdasarkan keluhan beberapa masyarakat serta pengalaman pribadi yang penulis temui yaitu belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan seperti kurang terbukanya informasi yang diberikan sehingga masyarakat ketinggalan informasi, pegawai yang terkadang tidak tepat waktu turun ke kantor, prosedur pelayanan yang sulit dipahami, ketepatan dalam waktu penyelesaian surat terkadang tidak sesuai dengan SOP serta kurangnya pemahaman mengenai administrasi. Beberapa hal ini tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Jelarai Selor.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan”.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana penjelasan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yakni: “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan?”.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan”.

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini memiliki manfaat diantaranya:

a. Manfaat Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti lain dimasa mendatang yang bermaksud mengkaji hal yang relevan dengan penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada pihak kantor Desa Jelarai Selor dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai bahan masukan yang bermanfaat dalam menentukan kebijakan-kebijakan khususnya dalam hal kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat.

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil penelitian yang relevan atau bersangkutan dengan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan”. Peneliti menemukan beberapa penelitian terkait sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Fauziah (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil regresi linear sederhana yang menunjukkan persamaan Y sama dengan dua koma lima ratus lima puluh ditambah dengan nol koma empat ratus tiga puluh delapan dan berdasarkan hasil

				<p>uji koefisien determinasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah r sama dengan nol koma tujuh ratus dua puluh dua.</p> <p>Nilai koefisien determinasi (r^2) faktor ini mempunyai nilai sebesar nol koma lima ratus tiga belas atau lima puluh satu koma tiga persen sisanya empat puluh delapan koma tujuh persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal ini terbukti dengan uji statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sama</p>
--	--	--	--	--

				dengan tujuh koma sembilan ratus empat puluh satu lebih besar dari t_{tabel} sama dengan nol koma dua ribu seratus empat puluh empat dari hasil perhitungan yang diperoleh maka diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan hasil hipotesis dapat diterima.
2	Melinda Lalolorang, Arie Junus Rorong dan Novie Palar(2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dan Berdasarkan

		Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara		nilai t_{hitung} sebesar $11.478 > t_{tabel} 2.25$ 807 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).
3	Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0.003 < 0.05$. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya

				variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah $0.021 < 0.05$
--	--	--	--	--

Dari penelitian terdahulu diatas yang paling relevan dengan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, yaitu Fauziah (2019) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa. Dimana memiliki persamaan yang membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hanya saja yang membedakan disini adalah lokus penelitian.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut Philip Kotler (2014: 49) adalah: “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Goetsh dan Davis dalam (Algifari,2017:120) mengartikan bahwa kualitas merupakan suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Menurut (Moenir, 2008 hal.27) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya". Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011, hal.5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pujawan (2010:97) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas. Dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan antara satu dengan yang lainnya agar terciptanya kepuasan pelanggan.

Parasuraman, dkk dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2009), “mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan”. Mereka berpendapat bahwa kualitas jasa terdiri dari lima dimensi diantaranya yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

a. Berwujud (*tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan kepada lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelanggan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan

sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat. Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.

Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan menurut para ahli dalam Tse dan Wilton (dalam Wulandari, 2013) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan antara konsumen yang satu dengan yang lain memang cenderung berbeda hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Jadi tingkat

kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai Pelayanan penyelenggara kepuasan serta mendorong penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik.

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini konsumen memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan kata lain, konsumen adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk dan jasa serta membayar produk atau jasa tersebut. Konsumen tidak hanya menginginkan pelayanan tertentu tetapi juga pelayanan dalam jumlah yang cukup dan mutu yang memadai. Perusahaan perlu

membandingkan pelayanan yang diberikan oleh pesaingnya dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Perusahaan dapat mengetahui kelemahan pelayanannya melalui beberapa sarana yaitu: survei konsumen secara berkala, kotak saran, dan sistem penanganan keluhan. Pekerjaan tersebut bukan untuk meminimumkan jumlah keluhan tetapi untuk memaksimalkan kesempatan konsumen untuk menyampaikan keluhan agar perusahaan dapat mengetahui bagaimana cara kerjanya dan konsumen yang kecewa dapat memperoleh kepuasan.

Adapun indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik terdiri dari 14 unsur yang menjadi indikator kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan publik, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keandalan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

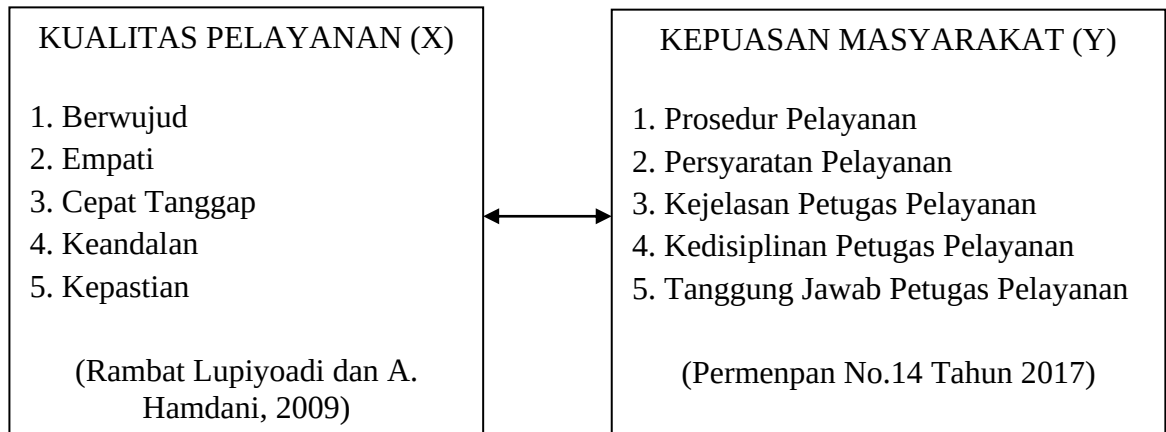
- l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Indikator-indikator tersebut berdasarkan pada unsur-unsur pengukuran kepuasan pelayanan publik yang termuat dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir dalam penelitian ini merupakan langkah ilmiah terhadap penelitian yang akan dilakukan dan memberikan landasan kuat terhadap topik penelitian yang dipilih dan sesuai dengan identifikasi masalah. Kerangka pikir penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan

Tanjung Selor Kabupaten Bulungan”. Berikut merupakan kerangka pemikiran dari penelitian ini.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa berwujud, empati, cepat tanggap, keandalan dan kepastian yang merupakan dimensi dari kualitas pelayanan akan mempengaruhi tanggapan masyarakat. Masyarakat akan membandingkan antara tingkat kinerja yang dirasakan dengan tingkat harapan yang diinginkan. Apabila tingkat kinerja yang dirasakan melebihi tingkat harapan yang diinginkan, maka masyarakat cenderung puas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Waktu penelitian yang akan digunakan adalah 4 bulan terhitung dari bulan Maret 2023 sampai dengan Juli 2023, terhitung dari pembuatan judul, persiapan proposal dan persiapan hasil akhir pada penelitian.

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian Skripsi

No	Kegiatan	Tahun 2023					
		Juni	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1	Tahap persiapan penelitian						
	a. Pengajuan dan penyusunan judul						
	b. Seminar judul						
2	Tahap pelaksanaan						
	a. Penyusunan proposal						
	b. Seminar proposal						
3	Tahap penyusunan hasil						
	a. Penyebaran kuesioner						
	b. Pengolahan data						
4	Seminar hasil						

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode yang digunakan adalah penelitian survey, dimana penelitian survey menurut Singarimbun (2006:3) penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan yang pokok. Dalam penelitian survey ini dikerjakan evaluasi serta perbandingan terhadap hal-hal yang telah dikerjakan orang dalam menangani situasi atau masalah serupa dan hasilnya dapat digunakan untuk pembuatan rencana dan pengambilan keputusan dimasa yang akan datang.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Juliandi, dkk (2014, hal.51) menyatakan “populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan atau menerima pelayanan dari Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan yang berjumlah 300 orang berdasarkan data penerima layanan.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013, hal.91) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik total sampling. Pengambilan sampel secara keseluruhan tersebut dikarenakan jumlah sampel lebih dari 100. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2010) yang menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Pengambilan sampel jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Sampel dalam penelitian ini yaitu masyarakat Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan yang dalam penelitian ini dari 300 orang diambil 10% maka jumlah responden dalam penelitian ini adalah 30 orang.

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.4.1 Variabel Penelitian

Kidder dalam (Sugiyono 2016:13) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan

menarik kesimpulan darinya, dalam hal ini variabel penelitian dibagi menjadi 2 variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen.

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab atau berubahnya variabel dependen (Sugiyono, 2009). Variabel independen pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (Sugiyono 2009). Variabel independen pada penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

3.4.2 Definisi Operasional

Operasional adalah suatu usaha yang dilakukan untuk meneliti variabel variabel dengan konsep yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan mempermudah pemahaman dalam penelitian ini. Berikut adalah variabel yang menjadi definisi operasional.

Tabel 3.2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Pujawan (2010:97) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara	1. Berwujud 2. Keandalan 3. Ketanggapan

	harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu <i>expected service</i> (pengalaman yang diharapkan) dan <i>perceived service</i> (pelayanan yang diterima).	4.Jaminan dan Kepastian 5. Empati
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Permenpan No. 14 Tahun 2017). Sedangkan Tjiptono (2011:24) Mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan	1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kejelasan Petugas Pelayanan 4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan 5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Sumber : Artikel

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Angket / Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada setiap responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga penelitian dapat lebih berstruktur, dengan menggunakan skala likert (Sugiyono 2013:132) sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3
Skala Pengukuran Likert's

Pernyataan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.6 Teknik Analisis Data

Data hasil penelitian dianalisis dengan cara deskriptif kuantitatif menggunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase

F = frekuensi

N = jumlah responden

100% = bilangan tetap

(Sudjana, 2005)

Hasil dari analisis perhitungan data yang diperoleh diinterpretasikan menggunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kriteria Penilaian

Nilai	Keterangan
86-100%	Sangat Baik
76-85%	Baik
60-75%	Sedang
46-59%	Tidak Baik
$\leq 45\%$	Sangat Tidak Baik

Sumber : Sudjana (2005)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.5 Gambaran Umum Kantor DesaJelaraiSelor

4.1.1 Sejarah Kantor Desa

Pada tahun 1956 masyarakat Long Jelarai pindah dari Hulu Sungai Kayan yang disebut dengan nama Desa asal Desa Long Jelarai. Masyarakat ini pindah dengan alasan ingin mengejar pengetahuan/sekolah, Kesehatan, Ekonomi yang lebih baik. Hal inilah yang merupakan tujuan utama perpindahan penduduk Desa Long Jelarai.

Tahun 1956 mereka tiba di Long Peso, kemudian ke Long Buang masuk sungai Pangean dan tinggal di long Buang + 3 Tahun. Pada tahun 1960 awal pindah ke Temiit, nama salah satu anak sungai kecil yang ada di daerah tempat pemukiman dan persinggahan penduduk Long Jelarai di wilayah Kecamatan Tanjung Palas pada saat itu.

Pemimpin pada saat itu adalah Bapak Pelaing Salu, kemudian penduduk masyarakat Long Jelarai mulai menetap pemukiman yang sangat sederhana dengan membangun rumah secara gotong-royong dengan dinding kayu yang dibuat sendiri dengan menggunakan kampak dan memakai atap daun yang kemudian diganti menggunakan atap sirap. Rumah pada saat itu dibangun dengan ukuran 10 x 60

sampai 70 meter ditempati sekitar 1 (satu) RT + 30 – 40 Kepala Keluarga, yang diprakarsai oleh Bapak Surang Kule (Almarhumah).

Kemudian pada tahun 1960 Bapak Surang Kule dilantik menjadi Kepala Desa Temiit yang kemudian diganti dengan nama asal masyarakat Long Jelarai menjadi Desa Jelarai Selor pada tahun 1960. Bapak Surang Kule dibantu oleh 5 (Lima) Ketua RT. Dan Beliau menjabat sampai tahun 1974, kemudian peralihan Kepala Desa pada Bapak Langet Labung. Beliau menjabat sampai tahun 1983, Pembangunan sangat sederhana. Masa jabatan beliau berakhir 1983 beralih kepada Bapak Bang Surang dari tahun 1983 – 1993.

Bang Surang menjabat pada waktu itu cukup baik dan perkembangan penduduk semakin pesat dengan perpindahan penduduk dari Long Peso tahun 1983 pembangunan pemukiman semakin meluas menjangkau sampai Tengkapak, dan infrastruktur memfasilitasi pemukiman hingga banyak pendatang yang datang menetap di Jelarai Selor hingga penduduk mencapai + 3500 Jiwa dan 700 KK, serta 25 Ketua RT.

Kemudian program transmigrasi menambah pesatnya perkembangan penduduk Desa Jelarai Selor dengan masuknya transabangdep Desa Jelarai Selor pada tahun 1991, Transmigrasi Bumi Rahayu, Transmigrasi Gunung Sari, Transmigrasi SP3 Sajau, SP4 Sajau, SP5 Apung, SP6 Apung. Kemudian masa jabatan Bang Surang berakhir pada tahun 1993. Kepala Desa Jelarai Selor berestafet

kepada saudara Lencau Ding pada tahun 1993 – 2001. Pembangunan cukup sederhana dengan penataan pemukiman daerah Tengkapak, Transabangdep KM.2 Jelarai Selor.

Masa jabatan saudara Lencau Ding berakhir tahun 2001. Kepemimpinan Desa Jelarai Selor berestafet kepada saudara Absalom Ajong (Almarhumah). Pembanguna sarana-prasarana cukup baik, perkembangan penduduk semakin pesat. Pemekaran Desa mulai direncanakan pemekaran Desa Tengkapak. Pemekaran terwujud pada tahun 2007, Tengkapak menjadi Desa Difinitif, yang telah dimekarkan dari Desa Jelarai Selor. Kepemimpinan Desa pemekaran, Desa Tengkapak atas nama Lukas Padan. Begitulah perkembangan penduduk Desa Jelarai Selor sehingga dimekarkan menjadi 2 (Dua) Desa, dan tidak menutup kemungkinan akan berkembang lagi untuk pemekaran Desa selanjutnya. Masa jabatan Absalom Ajong tahun 2008, perkembangan penduduk sesuai data monografi yang ada, Penduduk Desa Jelarai Selor mencapai 4416 jiwa, 107 KK, 23 RT setelah pemekaran Desa Tengkapak. Dengan berakhirnya masa jabatan Absalom Ajong (Almarhumah), maka estafet kepemimpinan Desa beralih kepada saudara Anye Laing (Almarhum) dengan masa jabatan 2008 – 2014 dilanjutkan oleh saudara Timotius, M. Th. Dengan masa jabatan 2014-2020. Pada awal tahun 2019 saudara Timotius, M.Th mengundurkan diri dari jabatan Kepala Desa karena mencalonkan diri menjadi calon legislatif Kabupaten Bulungan, dan pemerintahan Desa

Jelarai Selor untuk sementara dipimpin oleh PJ. Kepala Desa dari Kelurahan Tanjung Selor Timur yaitu Bapak Rum Ncau, S. Sos. Kemudian masyarakat Desa Jelarai Selor melakukan pemilihan Kepala Desa antar waktu untuk mengisi kekosongan jabatan Kepala Desa masa jabatan (2019-2020) sehingga terpilih saudara Martinus Tanjung. Selanjutnya tahun 2020 terpilih Kepala Desa yang baru sampai saat ini yaitu saudara Remington Hendrik periode (2020-2026).

Demikian sejarah singkat tentang Desa Jelarai Selor kami paparkan untuk menjadi dokumen lebih lanjut dalam pembangunan Desa Jelarai Selor ke depan yang lebih rinci.

4.1.2 Visi dan Misi

a. Visi

Visi adalah suatu keinginan suci untuk menggapai keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan Desa. Penyusunan Visi desa Jelarai Selor dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan semua elemen yang ada di dalam unsur Pemerintahan Desa Jelarai Selor antara lain seperti Pemerintah Desa, BPD, LPM, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Tokoh Perempuan dan Tokoh Pemuda. Dengan mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal di Desa sebagai satu kesatuan kerja wilayah pembangunan di Kecamatan,

Visi Desa Jelarai Selor adalah: Mewujudkan Masyarakat Sejahtera.

b. Misi

Selain penyusunan Visi juga telah ditetapkan Misi Desa Jelarai Selor yang memuat suatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh Desa agar tercapainya Visi Desa tersebut. Pernyataan Visi kemudian dijabarkan ke dalam Misi untuk diimplementasikan/dilaksanakan sehingga kerinduan suci tersebut tercapai. Adapun Misi Desa Jelarai Selor adalah Meningkatkan Perekonomian Masyarakat

1. Mengutamakan Pelayanan bidang Pertanian, melalui:
 - a) Pertanian/Ladang sawah;
 - b) Perikanan/Nelayan;
 - c) Perkebunan;
 - d) Peternakan.
2. Percepatan Pembangunan segala Bidang.
3. Penggunaan teknologi tepat guna.
4. Musyawarah/mufakat dalam pengambilan keputusan untuk kepentingan bersama.

4.1.3 Kondisi Geografis dan Batas Wilayah

Secara geografis kondisi karakteristik daratan diseluruh wilayah relatif tinggi dengan jumlah Curah Hujan 2.899 MM/Thn serta

Suhu Udara rata – rata 28°C. Secara administratif Desa Jelarai Selor berbatasan dengan wilayah–wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Tanjung Selor Hilir, Tanjung Selor Timur.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Tengkapak.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Gunung Seriang.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Bumi Rahayu.

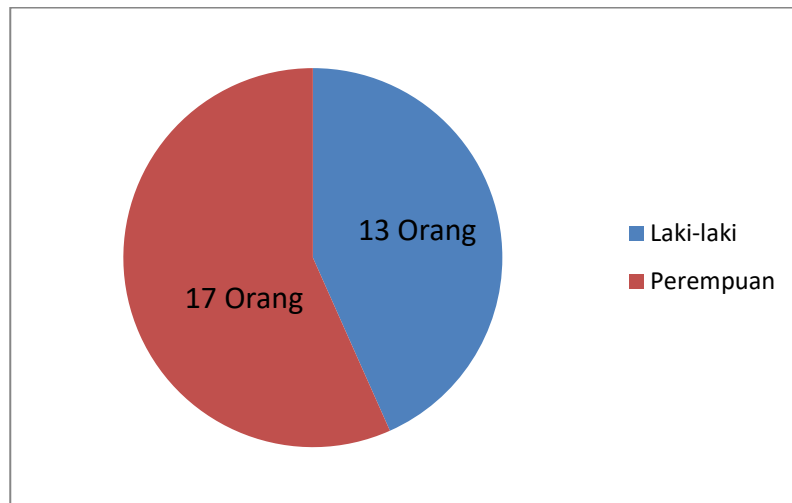
1.6 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang ditetapkan. Tujuannya adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Data deskriptif responden ini memberikan beberapa informasi secara sederhana tentang keadaan jenis kelamin responden, umur responden, pendidikan responden. Kuesioner yang telah diisi sebanyak 30 responden, kemudian dikompilasi dan diolah menjadi data penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat melalui uraian berikut :

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Dari penyebaran kuesioner dapat diketahui karakteristik responden menurut jenis kelamin yang disajikan pada gambar 4.1 berikut ini :



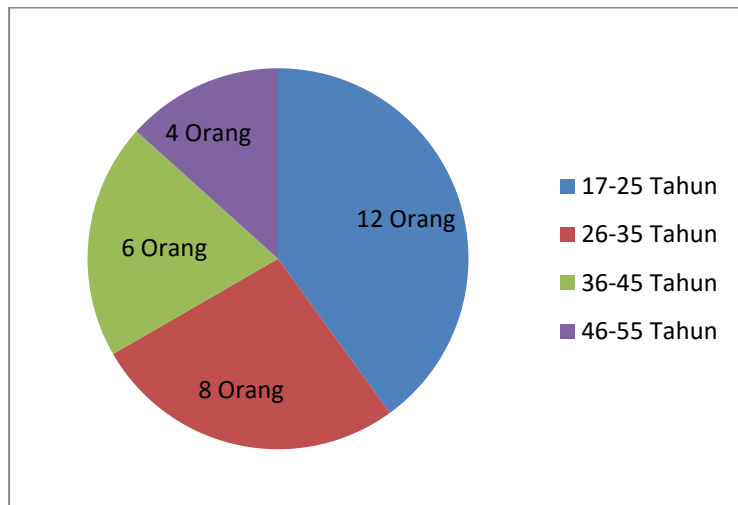
Sumber : Data kuesioner diolah (2023)

Gambar 4.1
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4.1 menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti, maka responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 17 orang, kemudian untuk jenis kelamin Laki-laki sebanyak 13 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan sebagian besar adalah Perempuan.

b. Karakteristik Responden Menurut Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar berikut ini :



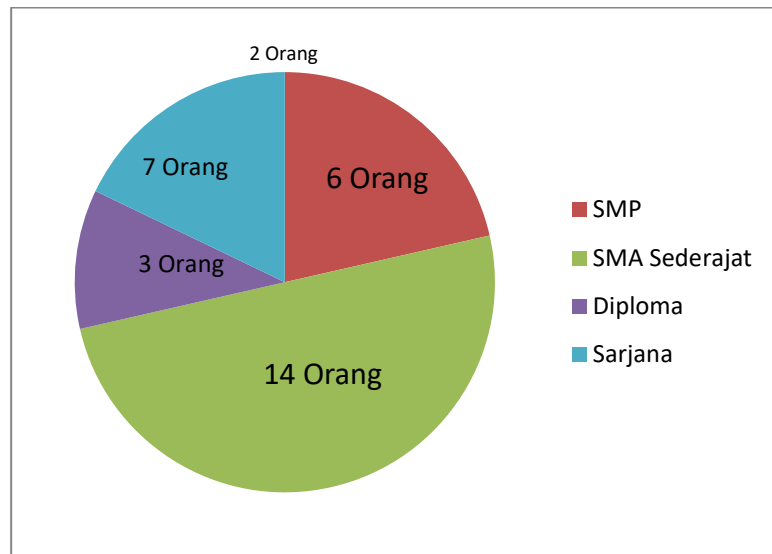
Sumber: Data kuesioner diolah (2023)

Gambar 4.2
Karakteristik Responden Menurut Usia

Berdasarkan gambar 4.2 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden dengan usia 17-25 tahun yakni sebanyak 12 orang, usia 26-35 tahun berjumlah 8 orang, usia 36-45 tahun berjumlah 6 orang serta usia 46-55 tahun sebanyak 4 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 30 orang responden usia responden terbanyak yang melakukan pengurusan di Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan adalah usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 12 orang.

c. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Dari penyebaran kuesioner dapat diketahui karakteristik responden menurut pendidikan terakhir yang disajikan pada gambar 4.3 berikut ini



Sumber: Data kuesioner diolah (2023)

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Berdasarkan gambar 4.3 menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti, maka jumlah responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA Sederajat yakni sebanyak 14 orang, kemudian 7 orang responden adalah lulusan Sarjana, sedangkan 6 orang responden memiliki pendidikan terakhir SMP, dan responden dengan pendidikan terakhir Diploma adalah sebanyak 3 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar yang melakukan kepengurusan pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan adalah masyarakat yang mempunyai pendidikan terakhir SMA Sederajat.

Adapun hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut:

4.2.1 Kualitas Pelayanan

Data mengenai variabel kualitas pelayanan pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan yang terbagi 5 indikator dengan 10 sub indikator, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Hasil Penelitian Pada Dimensi Berwujud

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Persentase	Kategori
Berwujud			
1	Sarana dan prasarana yang ada pada kantor desa telah memadai	73,3	Sedang
2	Pemerintah desa telah membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat	93,3	Sangat Baik
Rata-rata		83,3	Baik

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas pada variabel kualitas pelayanan dilakukan penelitian dengan indikator dimensi berwujud, sub indikator yang memperoleh nilai persentase yang sangat tinggi yaitu sub indikator: Pemerintah desa telah membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat dengan perolehan nilai sebesar 93,3% (kategori:sangat baik), namun 6,7% masyarakat merasa bahwa

pemerintah desa belum sepenuhnya baik dalam membangun komunikasi dengan masyarakat. Sedangkan sub indikator mengenai: Sarana dan prasarana yang ada pada kantor desa telah memadai, memperoleh nilai presentase sebesar 73,3% dengan kategori sedang, tetapi 26,7% masyarakat merasa bahwa sarana dan prasarana yang ada pada kantor desa kurang memadai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator dimensi berwujud secara keseluruhan memiliki nilai persentase rata-rata 83,3% dengan kategori baik, maka dari itu masyarakat puas dengan kualitas pelayanan dari indikator dimensi berwujud pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Tabel 4.2
Hasil Penelitian Pada Dimensi Empati

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Persentase	Kategori
Empati			
1	Pemerintah desa bersikap ramah dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	90,3	Sangat Baik
2	Pemerintah desa telah mengayomi masyarakat dengan baik.	91,3	Sangat Baik
Rata-rata		90,8	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas pada variabel kualitas pelayanan dilakukan penelitian dengan indikator dimensi empati, sub indikator yang memperoleh nilai presentasi paling tinggi yaitu sub indikator: Pemerintah

desa telah mengayomi masyarakat dengan baik, dengan perolehan nilai persentase sebesar 91,3% berkategori sangat baik, namun 8,7% masyarakat merasa bahwa pemerintah desa kurang dalam mengayomi masyarakat. Sub indikator mengenai: Pemerintah desa bersikap ramah dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memperoleh nilai persentasi sebesar 90,3 dengan kategori sangat baik, tetapi 9,7% masyarakat merasa bahwa pemerintah desa bersikap kurang ramah dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator dimensi empati secara keseluruhan memiliki nilai persentase rata-rata 90,8% dengan kategori sangat baik, maka dari itu masyarakat sangat puas dengan kualitas pelayanan dari indikator dimensi empati pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Tabel 4.3
Hasil Penelitian Pada Dimensi Cepat Tanggap

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Persentase	Kategori
Cepat Tanggap			
1	Pemerintah desa merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan	85,3	Baik
2	Pemerintah desa cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat	84	Baik
Rata-rata		84,6	Baik

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas pada variabel kualitas pelayanan dilakukan penelitian dengan indikator dimensi cepat tanggap, sub indikator yang memperoleh nilai presentase paling tinggi yaitu sub indikator: Pemerintah desa merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan, dengan perolehan nilai persentase sebesar 85,3% berkategori baik, akan tetapi 14,7% masyarakat merasa jika pemerintah desa kurang cepat dalam merespon dan menyelesaikan permasalahan terkait dengan pelayanan. Sub indikator: Pemerintah desa cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat, memperoleh nilai persentase sebesar 84% dengan kategori baik namun 16% masyarakat merasa bahwa pemerintah desa kurang cepat tanggap dalam merespon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator dimensi cepat tanggap secara keseluruhan memiliki nilai persentase rata-rata 84,6% dengan kategori baik, maka dari itu masyarakat puas dengan kualitas pelayanan dari indikator dimensi cepat tanggap pada kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Tabel 4.4
Hasil Penelitian Pada Dimensi Kehandalan

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Persentase	Kategori
Kehandalan			
1	Tepat waktu dalam proses penyelesaian urusan	74,6	Sedang
2	Pemerintah desa melayani masyarakat	88,6	Sangat

	dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti		Baik
Rata-rata		81,6	Baik

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas pada variabel kualitas pelayanan dilakukan penelitian dengan indikator dimensi kehandalan, sub indikator yang memperoleh nilai presentase paling tinggi yaitu sub indikator: Pemerintah desa melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dengan perolehan nilai persentase sebesar 88,6% berkategori sangat baik tetapi 11,4% masyarakat merasa bahwa informasi yang disampaikan oleh pemerintah desa kurang jelas dan sulit untuk dimengerti, sedangkan pada subindikator : Tepat waktu dalam proses penyelesaian urusan memperoleh nilai persentase sebesar 74,6% dengan kategori sedang namun 25,4% masyarakat merasa jika proses penyelesaian urusan di kantor desa kurang tepat waktu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator dimensi kehandalan secara keseluruhan memiliki nilai persentase rata-rata 81,6% dengan kategori baik, maka dari itu masyarakat puas dengan kualitas pelayanan dari indikator dimensi kehandalan pada kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Tabel 4.5
Hasil Penelitian Pada Dimensi Kepastian

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	Persentase	Kategori
Kepastian			
1	Pemerintah desa memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi yang baik dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat	90	Sangat Baik
2	Pemerintah desa bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan	88	Sangat Baik
Rata-rata		89	Sangat Baik

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas pada variabel kualitas pelayanan dilakukan penelitian dengan indikator dimensi kepastian, sub indikator yang memperoleh nilai presentase paling tinggi yaitu sub indikator: Pemerintah desa memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi yang baik dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat, dengan perolehan nilai persentase sebesar 90% berkategori sangat baik tetapi 10% masyarakat merasa bahwa kemampuan dan pengetahuan pemerintah desa mengenai administrasi masih kurang dalam menjawab pertanyaan ataupun keluhan dari masyarakat. Demikian juga dengan sub indikator : Tepat Pemerintah desa bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan, memperoleh nilai persentase sebesar 88% dengan kategori sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator dimensi kepastian secara

keseluruhan memiliki nilai persentase rata-rata 89% dengan kategori sangat baik tetapi 12% masyarakat merasa bahwa pemerintah desa kurang jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan. Maka dari itu masyarakat sangat puas dengan kualitas pelayanan dari indikator dimensi kepastian pada kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

4.2.2 Kepuasan Masyarakat

Data mengenai kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas pelayanan dan tanggung jawab petugas pelayanan pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6

Hasil Penelitian Pada Prosedur Pelayanan

No	Pernyataan	Persentase	Kategori
Prosedur Pelayanan			
1	Prosedur pelayanan pada kantor desa mudah dimengerti	90	Sangat Baik
2	Dalam memberikan pelayanan pemerintah desa tidak membedakan golongan atau status sosial	74	Sedang
Rata-rata		82	Baik

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas pada variabel kepuasan masyarakat terlihat bahwa secara keseluruhan persentase kepuasan masyarakat

terhadap prosedur pelayanan pada kantor desa jelarai selor kecamatan tanjung selor merasa puas dengan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 82% dengan kategori baik tetapi 18%. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase dari pernyataan sub indikator prosedur pelayanan pada kantor desa mudah dimengerti itu memperoleh nilai 90% dengan kategori sangat baik tetapi 10% masyarakat merasa bahwa prosedur pada kantor desa sulit untuk dimengerti, sedangkan persentase dari sub indikator dalam memberikan pelayanan pemerintah desa tidak membedakan golongan atau status sosial, itu memperoleh nilai 74% dengan kategori sedang namun 26% masyarakat merasa bahwa masih adanya tindakan pemerintah desa yang membeda-bedakan dalam melayani masyarakat.

Tabel 4.7
Hasil Penelitian Pada Persyaratan Pelayanan

No	Pernyataan	Persentase	Kategori
1	Secara teknis dan administrasi masyarakat telah mendapat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan	88	Sangat Baik
2	Persyaratan dalam pengurusan administrasi tidak berbelit-belit	89,3	Sangat Baik
Rata-rata		88,6	Sangat Baik

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas pada variabel kualitas pelayanan terlihat bahwa secara keseluruhan persentase kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan pada kantor desa jelarai selor kecamatan

tanjung selor merasa sangat puas dengan menunjukkan nilai persentase rata-rata sebesar 88,6% dengan kategori sangat baik. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase tertinggi dari sub indikator: Persyaratan dalam pengurusan administrasi tidak berbelit-belit, memperoleh persentase sebesar 89,3% dengan kategori sangat baik tetapi 10,7% masyarakat merasa bahwa pengurusan administrasi pada kantor desa masih berbelit-belit. Kemudian persentase dari sub indikator: Secara teknis dan administrasi masyarakat telah mendapat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan, memperoleh persentase sebesar 88% dengan kategori sangat baik tetapi 12% masyarakat merasa kurang dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan baik secara teknis ataupun administrasi.

Tabel 4.8
Hasil Penelitian Pada Kejelasan Petugas

No	Pernyataan	Persentase	Kategori
1	Penempatan pemerintah desa sudah sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat	82,6	Baik
2	Merasa nyaman apabila dilayani oleh pemerintah desa yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat	88,6	Sangat Baik
Rata-rata		85,6	Baik

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas terlihat bahwa secara keseluruhan persentase kepuasan masyarakat terhadap kejelasan petugas pada kantor desa jelarai selor kecamatan tanjung selor merasa puas dengan nilai persentase rata-rata sebesar 85,6% dengan kategori baik. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase tertinggi dari sub indikator: Merasa nyaman apabila dilayani oleh pemerintah desa yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, memperoleh persentase sebesar 88,6% dengan kategori sangat baik tetapi 11,4% masyarakat merasa kurang nyaman apabila dilayani oleh pemerintah desa karena tidak sesuai dengan kemampuannya dalam memberikan pelayanan. Kemudian persentase dari sub indikator: Penempatan pemerintah desa sudah sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, memperoleh persentase sebesar 82,6% dengan kategori baik tetapi 17,4% masyarakat merasa jika penempatan pemerintah desa kurang sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki.

Tabel 4.9
Hasil Penelitian Pada Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No	Pernyataan	Persentase	Kategori
1	Pemerintah desa selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan	80	Baik
2	Pemerintah desa selalu berada ditempat pelayanan masyarakat	73,3	Sedang
Rata-rata		76,6	Baik

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas terlihat bahwa secara keseluruhan persentase kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas pelayanan pada kantor desa jelarai selor kecamatan tanjung selor merasa puas dengan nilai persentase rata-rata sebesar 76,6% dengan kategori baik. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase tertinggi dari sub indikator: Pemerintah desa selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan, memperoleh persentase sebesar 80% dengan kategori sangat baik tetapi 20% masyarakat merasa jika pemerintah desa kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Sedangkan persentase dari sub indikator: Pemerintah desa selalu berada ditempat pelayanan masyarakat, memperoleh persentase sebesar 73,3% dengan kategori sedang sementara 26.7% masyarakat merasa bahwa pemerintah desa terkadang tidak selalu berada ditempat pelayanan.

Tabel 4.10
Hasil Penelitian Pada Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

No	Pernyataan	Persentase	Kategori
1	Pemerintah desa selalu serius dalam memberikan pelayanannya bagi masyarakat	90	Sangat Bak
2	Pemerintah desa telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik	89,3	Sangat Baik
Rata-rata		89,6	Sangat Baik

Sumber: diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas terlihat bahwa secara keseluruhan persentase tingkat kepuasan masyarakat terhadap tanggung jawab petugas

pelayanan pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan merasa sangat puas dengan persentase rata-rata 89,6% dengan kategori sangat baik. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase tertinggi dari sub indikator: Pemerintah desa selalu serius dalam memberikan pelayanannya bagi masyarakat, memperoleh persentase sebesar 90% dengan kategori sangat baik tetapi 10% masyarakat merasa bahwa pemerintah desa terkadang kurang serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. kemudian persentase dari sub indikator: Pemerintah desa telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik, memperoleh persentase sebesar 89,3% dengan kategori sangat baik namun 10,7% masyarakat merasa bahwa pemerintah desa kurang baik dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

4.2 Pembahasan

Pujawan (2010:97) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Parasuraman, dkk dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2009), “mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan”. Mereka berpendapat bahwa kualitas jasa terdiri dari lima dimensi diantaranya yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan

(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Pada hakikatnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu kepentingan yang dibutuhkan seseorang untuk mendapatkan segala informasi dan bantuan secara langsung berdasarkan hal yang diinginkan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Seperti yang kita ketahui bahwa pemberian pelayanan yang baik diharapkan tercapainya kepuasan yang didapat ataupun diperoleh. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan dan berakhir dengan kepuasan. Kepuasan merupakan suatu ungkapan ataupun perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja ataupun hasil yang telah diharapkan. Dengan meningkatnya kepuasan maka akan berdampak pada kesetiaan ataupun loyalitas seseorang terhadap apa yang telah dia dapat.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan

meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin,2007:2).

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat kepuasan masyarakat. Untuk menentukan teknik analisis data terlebih dahulu menggunakan rumus P atau Persentase dan analisis deskriptif. Berdasarkan analisis dari 10 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan dan 10 pernyataan mengenai kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan persentase yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variabel kualitas pelayanan yaitu 85,8% yang masuk kategori sangat baik hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai rata-rata persentase dari variabel kepuasan masyarakat yaitu 85,5% dengan kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berpengaruh positif. Maka dari itu menunjukkan semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Jadi salah satu yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka diketahui bahwa secara umum hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan persentase yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variabel kualitas pelayanan yaitu 85,8% yang masuk kategori sangat baik hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai rata-rata persentase dari variabel kepuasan masyarakat yaitu 85,5% dengan kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berpengaruh positif. Maka dari itu menunjukkan semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis mencoba memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran-saran, yaitu:

- a. Disarankan agar Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan khususnya bagi Pemerintah Desa lebih memaksimalkan lagi pelayanan terhadap masyarakat karena adanya beberapa masyarakat yang masih merasa kurang puas dengan kualitas

pelayanan yang ada pada Kantor Desa Jelarai Selor hal ini dibuktikan dari penjelasan hasil penelitian diatas.

- b. Diharapkan agar mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis diharapkan memasukkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Hamidi. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Praktis Penulis Proposal Dan Laporan Penelitian*. Cetakan pertama. Malang
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Juliandi, dkk. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep Dan Aplikasi*. Medan:UMSU Press.
- Kotler, Philip & Gary, Amstrong. (2014). *Principles of Marketing. 14th Edition 14*. England : Person Horizon Edition
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Pujawan. (2010). *Riset Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama . Jakarta: Salemba Empat.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M. (2006). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta. LP3ES
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua. Cetakan ketujuh, Yogyakarta.

B. Jurnal

- Algifari. (2017). *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta Batinggi.
- Anandar. A. P. (2015). *Pengaruh Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang*. E-jurnal Administrasi Negara. Vol. 3. No. 4. ISSN: 1103-1114.
- Atmawati dan Wahyuddin. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall. *JurnalEkonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 5. No. 1:54-61.
- Fauziah. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa*. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasanmasyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Lalolorang, Melinda. Rorong, J, Arie. Palar, Novie. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara*. Jurnal
- Ramdhani, Vintya Dwi. (2015).*Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Administrasi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wulandari, Nur. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Diponegoro

C. Peraturan

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara
No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Pelayanan Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara
Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN



YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

Kampus Unikaltar Jalan Sengkawit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Telepon (0552) 23190, unikaltar.ac.id

Nomor : 02/IP/AN-FISIPOL/UNIKALTAR/IV/2023 Tanjung Selor, 05 April 2023
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. **Kepala Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor
Kabupaten Bulungan**

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Ersa Santika
NPM : 201951046
Semester : VIII (delapan)
Metode Penelitian : Analisis Kualitatif
Lama Penelitian : 05 April s.d 05 Agustus 2023
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA
JELARAI SELOR KECAMATAN TANJUNG SELOR
KABUPATEN BULUNGAN**

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


Ketua Program Studi
Shahri, S. Sos. M. IP
NIDN. 1103108201



PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
KECAMATAN TANJUNG SELOR
DESA JELARAI SELOR

Jalan Gereja No. 7 Email: info@desajelraiselor.com Kode Pos: 77215

Nomor : 440/011/DJS-Kad
Lampiran : -
Perihal : Izin penelitian

Jelarai Selor, 10 April 2023

Kepada,
Yth. Ketua Program Studi Administrasi
Negara Universitas Kaltara

Di –
Tempat

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat nomor: 02/IP/AN-Fisipol/Unikaltar/IV/2023
Tanggal 05 April 2023 tentang izin penelitian Mahasiswa atas nama Ersya Santika
NPM (201951046) dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan
Tanjung Selor Kabupaten Bulungan", dengan ini kami memberi izin penelitian dan
melanjutkan tugas akhir terhadap Mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini disampaikan. atas perhatian dan kerjasamanya
diucapkan terima kasih

Kepala Desa,

Remington Hendrik, S.I.Kom

KUESIONER PENELITIAN

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda ceklist (✓) pada salah satu jawaban yang bapak/Ibu/Saudara/i pilih di lembar jawaban yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan perasaan, pendapat, dan keadaan Bapak/Ibu /Saudara/i yang sebenarnya.

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan
3. Umur : ☐ 17-25
☐ 26-35
☐ 36-45
☐ 46-55
☐ >55
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA Sederajat
☐ Diploma (D1, D2, D3)
☐ Sarjana

KUESIONER

Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Berwujud						
1	Sarana dan prasarana yang ada pada kantor desa telah memadai					
2	Pemerintah desa telah membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat					
Empati						
1	Pemerintah desa bersikap ramah dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
2	Pemerintah desa telah mengayomi masyarakat dengan baik.					
Cepat Tanggap						
1	Pemerintah desa merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan					
2	Pemerintah desa cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat					
Kehandalan						
1	Tepat waktu dalam proses penyelesaian urusan					

2	Pemerintah desa melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
Kepastian						
1	Pemerintah desa memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi yang baik dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat					
2	Pemerintah desa bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan					

Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Prosedur Pelayanan						
1	Prosedur pelayanan pada kantor desa mudah dimengerti					
2	Dalam memberikan pelayanan pemerintah desa tidak membedakan golongan atau status sosial					
Persyaratan Pelayanan						
1	Secara teknis dan administrasi masyarakat telah mendapat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan					
2	Persyaratan dalam pengurusan administrasi tidak berbelit-belit					
Kejelasan Petugas						
1	Penempatan pemerintah desa sudah sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					

2	Merasa nyaman apabila dilayani oleh pemerintah desa yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat					
Kedisiplinan Petugas Pelayanan						
1	Pemerintah desa selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan					
2	Pemerintah desa selalu berada ditempat pelayanan masyarakat					
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan						
1	Pemerintah desa selalu serius dalam memberikan pelayanannya bagi masyarakat					
2	Pemerintah desa telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik					

DATA HASIL ANGKET (KUALITAS PELAYANAN)

DATA HASIL ANGKET														
RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN										JUMLAH	SKOR MAKSIMUM	%	KATEGORI
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10				
1	2	5	5	5	5	4	3	5	5	5	44	50	88	SANGAT BAIK
2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	46	50	92	SANGAT BAIK
3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47	50	94	SANGAT BAIK
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47	50	94	SANGAT BAIK
5	2	5	5	5	4	4	3	5	5	5	43	50	86	SANGAT BAIK
6	3	5	5	5	4	5	2	4	4	4	41	50	82	BAIK
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	50	96	SANGAT BAIK
8	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	43	50	86	SANGAT BAIK
9	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	44	50	88	SANGAT BAIK
10	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	46	50	92	SANGAT BAIK
11	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	45	50	90	SANGAT BAIK
12	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	42	50	84	BAIK
13	4	4	5	5	4	2	4	4	4	5	41	50	82	BAIK
14	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	44	50	88	SANGAT BAIK
15	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	44	50	88	SANGAT BAIK
16	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	42	50	84	BAIK
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37	50	74	SEDANG
18	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	41	50	82	BAIK
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	50	82	BAIK
20	3	4	4	4	4	5	4	2	4	2	36	50	72	SEDANG
21	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	37	50	74	SEDANG
22	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43	50	86	SANGAT BAIK

23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	50	78	BAIK
24	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	37	50	74	SEDANG
25	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	44	50	88	SANGAT BAIK
26	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47	50	94	SANGAT BAIK
27	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	43	50	86	SANGAT BAIK
28	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	50	96	SANGAT BAIK
29	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	44	50	88	SANGAT BAIK
30	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	45	50	90	SANGAT BAIK
JUMLAH	110	140	136	137	128	126	112	133	135	132				
SKOR MAKSIMUM	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150				
%	73,3	93,3	90,3	91,3	85,3	84	74,6	88,6	90	88				
KATEGORI	SEDANG	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	BAIK	BAIK	SEDANG	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK				

DATA HASIL ANGKET (KEPUASAN MASYARAKAT)

DATA HASIL ANGKET														
RESPONDEN	KEPUASAN MASYARAKAT										JUMLAH	SKOR MAKSIMUM	%	KATEGORI
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10				
1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48	50	96	SANGAT BAIK
2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	50	96	SANGAT BAIK
3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47	50	94	SANGAT BAIK
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47	50	94	SANGAT BAIK
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47	50	94	SANGAT BAIK
6	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45	50	90	SANGAT BAIK
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	50	96	SANGAT BAIK
8	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	45	50	90	SANGAT BAIK
9	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	44	50	88	SANGAT BAIK
10	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48	50	96	SANGAT BAIK
11	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	45	50	90	SANGAT BAIK
12	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44	50	88	SANGAT BAIK
13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43	50	86	SANGAT BAIK
14	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47	50	94	SANGAT BAIK
15	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	44	50	88	SANGAT BAIK
16	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	42	50	84	BAIK
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	50	76	BAIK
18	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	50	84	BAIK
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	50	82	BAIK
20	3	4	4	4	4	5	4	2	4	2	36	50	72	SEDANG
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	50	78	BAIK
22	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43	50	86	SANGAT BAIK
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	50	80	BAIK
24	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	37	50	74	SEDANG
25	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	46	50	92	SANGAT BAIK

26	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47	50	94	SANGAT BAIK
27	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	50	90	SANGAT BAIK
28	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	50	96	SANGAT BAIK
29	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	50	96	SANGAT BAIK
30	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	45	50	90	SANGAT BAIK
JUMLAH	121	140	136	137	128	133	132	133	135	132				
SKOR MAKSIMUM	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150				
%	80,6	93,3	90,6	91,3	85,3	88,6	88	88,6	90	88				
KATEGORI	BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK				



(Dokumentasi penyerahan surat izin penelitian kepada Kepala Desa Jelarai Selor)



(Dokumentasi penyebaran kuesioner dan menjelaskan mengenai cara pengisian kuesioner)



(Dokumentasi penyebaran kuesioner dan menjelaskan mengenai cara pengisian kuesioner kepada responden)



(Dokumentasi penyebaran kuesioner dan menjelaskan mengenai cara pengisian kuesioner kepada responden)



(Dokumentasi penyebaran kuesioner dan menjelaskan mengenai cara pengisian kuesioner kepada responden)



(Dokumentasi penyebaran kuesioner dan menjelaskan mengenai cara pengisian kuesioner kepada responden)



(Dokumentasi penyebaran kuesioner dan menjelaskan mengenai cara pengisian kuesioner kepada responden)



(Dokumentasi penyebaran kuesioner dan menjelaskan mengenai cara pengisian kuesioner kepada responden)