

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT SUNGAI PINANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Aridh Rachmadhiny
061530601186**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT SUNGAI PINANG**




LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**


Oleh:

**Aridh Rachmadhiny
NPM 061530601186**

**Menyetujui,
Pembimbing I,**



**Hanifati Burhan, S.E., M.M.
NIP 195611181987032001**

Pembimbing II, .


**Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si
NIP 197312281996032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aridh Rachmadhiny
NPM : 0615 3060 1186
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Sungai Pinang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan.




Aridh Rachmadhiny

061530601186


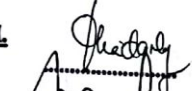
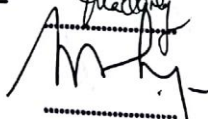
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aridh Rachmadhiny
NPM : 061530601186
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat
Sungai Pinang

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS**

**Pada Hari: Senin
Tanggal: 06 Agustus 2018**

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Yahya, S.E., M.Si.</u> Ketua	
2.	<u>Gst. Ayu Oka Windari, S.E., M.M.</u> Anggota		13/8/2018
3.	<u>Dr. Markoni Badri, S.E., MBA.</u> Anggota	

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tiada sukses diraih tanpa keterlibatan orang lain. Pandai membawa diri di setiap pergaulan adalah ilmu hidup yang mutlak dimiliki oleh setiap orang yang mau sukses”

(Andre Wongso)

”Sikap baik dan senyum tulus Anda dalam pelayanan adalah kontribusi Anda yang hebat untuk membuat pelayanan itu menyenangkan”

(Djajendra)

Kupersembahkan Untuk:

- Kedua Orang Tuaku Tercinta
- Saudaraku Tersayang
- Kedua Pembimbingku
- Dosen-dosen ku
- Teman Seperjuangan 6NF khususnya
(Pipit, Jenny, Mei, Tiara)
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir selesai tepat waktunya. Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Pinang. Penelitian ini menggunakan 5 indikator pengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan dimensi empati. Teknik sampel yang digunakan adalah *non Probability Sampling*, dan teknik penentuan sampelnya menggunakan *Insidental Sampling*. Dalam laporan ini, teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Sehingga judul laporan akhir ini yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Sungai Pinang”.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan pada penyusunan laporan ini sehingga terdapat kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun penyajiannya. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar laporan ini menjadi lebih sempurna.

Akhir kata penulis ucapkan terimah kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., Hum., Res. M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Hanifati Burhan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
5. Ibu Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
6. Bapak Zaki Mubarak, S.Sos., M.Si., selaku Camat Sungai Pinang.
7. Seluruh Pegawai/Petugas di Kantor Camat Sungai Pinang.
8. Seluruh Dosen pengajar dan Staf Karyawan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kedua Orang Tua dan Saudaraku yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam menuntut ilmu serta memberikan kasih dan sayangnya yang tulus selama ini.
10. Teman-teman seperjuangan yang menjadi tempat berbagi dan berkeluh kesah (Pipit Agiustin, Jenny Amalia, Mei Nadhila dan Tiara Sepdita).
11. Rekan-rekan Kelas 6 NF dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan laporan ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Sungai Pinang kepada masyarakat. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi secara langsung pada Kantor Camat Sungai Pinang, sedangkan data sekunder diperoleh melalui buku maupun sumber lainnya. Penelitian ini menggunakan metode analisa kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui jawaban kuesioner dari responden. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa pada Kantor Camat Sungai Pinang dalam kategori baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil dimensi berwujud yaitu 68,7 persen, dimensi kehandalan sebesar 68,5 persen, dimensi ketanggapan sebesar 74,2 persen, dimensi jaminan sebesar 66,8 persen, dan dimensi empati sebesar 60,8 persen. Nilai rata-rata dari kelima dimensi tersebut sebesar 67,8 persen berdasarkan Skor Interpretasi dimensi tersebut termasuk dalam kategori baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The purpose of this final report is to know the service quality given by Sungai Pinang Sub District Office to society. The data that used were primary and secondary data. Primary data were collected by using questionnaires and direct observation at Sungai Pinang Sub District Office. While, secondary data were collected by using some books and other resources. This research used qualitative and quantitative analysis to know the answer of questionnaires from respondents. Based on this research's result the conclusion is service quality in Sungai Pinang Sub District Office categorized in good quality. It can be seen from 68,7 percent of tangible dimensions, 68,5 percent of reability dimensions, 74,2 percent of Responsiveness dimensions, 66,8 percent of assurance dimensions, 60,8 percent of empathy dimensions. The average of all five dimensions is 67,8 percent. Based on interpretation score the dimensions counted in good category

Keywords: Service Quality, Satisfaction of Society

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.6 Populasi dan Sampel	7
1.7 Skala Pengukuran	9
1.8 Analisis Data	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Jasa	11
2.2	Karakteristik Jasa	11
2.3	Kualitas Pelayanan	12
2.3.1	Pengertian Kualitas	12
2.3.2	Pengertian Pelayanan	14
2.3.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.5	Kepuasan Konsumen	16
2.5.1	Definisi Kepuasan Konsumen	16
2.5.2	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	17

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Kantor Camat Sungai Pinang	19
3.1.1	Jumlah Penduduk di Kecamatan Sungai Pinang	20
3.1.2	Jenis Pelayanan di Kantor Camat Sungai Pinang	20
3.2	Visi dan Misi Kantor Camat Sungai Pinang	21
3.3	Struktur Organisasi Kantor Camat Sungai Pinang	22
3.4	Uraian Tugas	22
3.5	Profil Responden	28
2.6	Hasil Jawaban Responden	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Sungai Pinang	34
4.1.1	Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	34
4.1.2	Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	38
4.1.3	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	42
4.1.4	Dimensi Asuransi (<i>Assurance</i>)	46
4.1.5	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	50
4.1.6	Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Kantor Camat Sungai Pinang	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	59

DAFTAR PUSTAKA	61
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan	9
Tabel 1.2 Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian	10
Tabel 3.1 Rekapitulasi Jumlah Penduduk di Kecamatan Sungai Pinang Tahun 2016-2017	20
Tabel 3.2 Jenis Pelayanan di Kantor Camat Sungai Pinang	20
Tabel 3.3 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 3.4 Kelompok Responden Berdasarkan Umur	29
Tabel 3.5 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 3.6 Hasil Jawaban Responden	31
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Dimensi Berwujud)	34
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Dimensi Keandalan)	38
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Dimensi Ketanggapan)	42
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Dimensi Jaminan)	46
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Dimensi Empati)	50
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Sungai Pinang.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Sungai Pinang	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Balasan Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Perusahaan
- Lampiran 9 Wawancara Pada Bagian Pelayanan
- Lampiran 10 Data Pegawai Negeri Sipil Kantor Camat Sungai Pinang
- Lampiran 11 Data Karyawan Tenaga Kerja Sukarela Kantor Camat Sungai Pinang
- Lampiran 12 Kuesioner
- Lampiran 13 Rekapitulasi Hasil Kuosioner