

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SAKO
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Disusun Oleh:

**TARISA SALSABILLA
NPM 061830601049**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SAKO
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**TARISA SALSABILLA
NPM 061830601049**

Menyetujui,

Pembimbing I

Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002

Palembang, Juli 2021
Pembimbing II

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197602222002121001

Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis

Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Tarisa Salsabilla
NPM : 061830601049
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sako Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini 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 2021
Yang Membuat Pernyataan,




Tarisa Salsabilla
NPM 061830601049

LEMBAR PENGESAHAN

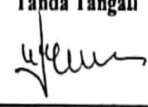
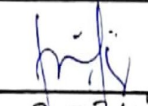

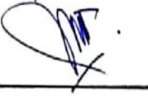
Nama : Tarisa Salsabilla
NPM : 061830601049
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sako Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 27 Juli 2021

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si</u> Ketua Penguji		<u>10 Agustus 2021</u>
2.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Anggota		<u>9 Agustus 2021</u>
3.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M</u> Anggota		<u>9 Agustus 2021</u>
4.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>10 Agustus 2021</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu.” (Ali bin Abi Thalib)

“Hiduplah seperti Anda akan mati besok dan berbahagialah seperti Anda akan hidup selamanya” (BJ Habibie)

Laporan ini kupersembahkan untuk:

- 1. Kedua Orangtuaku, Papa Halilintar dan MamaElizar Tercinta**
- 2. Saudaraku Abang Gempar, Abang Akbar dan Ayuk Zuzita Tersayang**
- 3. Keluarga Besar Umar Hasan dan Zaini**
- 4. Teman dan Sahabatku Semua**
- 5. Dosen Pembimbingku**
- 6. Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat waktunya.

Laporan akhir ini berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SAKO PALEMBANG”** dan membahas tentang dan bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sako Palembang. Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan pada penyusunan Laporan Akhir ini sehingga terdapat kekurangan baik dalam penulisan maupun penyajiannya, untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak agar laporan ini lebih baik.

Akhir kata penulis ucapkan terima 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 2021
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan akhir ini.
6. Ibu Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyampaian laporan akhir ini.
7. Bapak Adeli, S.Sos, M.Si., selaku Lurah pada Kelurahan Sako Palembang yang telah mengizinkan melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Sako Palembang.
8. Seluruh Pegawai Kantor Kelurahan Sako Palembang yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
9. Orang tua penulis, Papa Halilintar dan Mama Elizar yang senantiasa mendoakan dan mendukung serta selalu mencurahkan kasih sayang kepada penulis.
10. Saudara dan kerabat penulis, Abang Gempar, Abang Akbar, Ayuk Zuzita dan lainnya yang senantiasa juga mendoakan dan mendukung penulis.

11. Sahabat dan Teman penulis yang senantiasa memberi semangat dan membantu mendoakan penulis.
12. Kekasih penulis yang selalu memberi semangat dan mendukung penulis dalam proses pembuatan Laporan Akhir ini.
13. Rekan sesama Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6 NE yang memberi semangat dan keceriaan.
14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Laporan Akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

Judul Laporan Akhir ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sako Palembang. Penulisan Laporan Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Sako Palembang, dimana kualitas pelayanannya diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan dimensi kualitas pelayanan mana yang lebih dominan. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Sako Palembang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random sampling. Untuk menghitung sampel penulis menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan analisa kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui jawaban kuesioner dari responden. Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sako Palembang tergolong baik dilihat dari hasil pengukuran 5 dimensi dari dimensi kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Sako Palembang, diketahui dimensi Bukti Fisik mendapatkan skor indeks sebesar 75,1% artinya Tinggi, dimensi Keandalan sebesar 79,7% artinya Tinggi, dimensi Daya Tanggap sebesar 79,6% artinya Tinggi, dimensi Jaminan sebesar 78,6% artinya Tinggi, dimensi Empati sebesar 80,6% artinya Tinggi. Saran untuk Kantor Kelurahan Sako Palembang yaitu sebaiknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya pada dimensi Bukti Fisik yang mendapatkan skor indeks paling rendah meliputi kebersihan, ruang tunggu, penampilan pegawai dan fasilitas kantor lainnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The title of this final report is Analysis of Service Quality to the Community at the Sako Village Office in Palembang. The purpose of writing this final report is to find out how the quality of service provided by the Sako Palembang Village Office is, the quality of service is measured based on the dimensions of service quality Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and dimensions where service quality is more dominant. This study uses primary and secondary data. The population in this study was the people of Sako Palembang Village. To calculate the sample the author uses the Slovin formula. This study uses qualitative and quantitative analysis. Based on the results of the research, the service quality of the Sako Palembang Village Office is classified as good, Tangibles dimension gets an index value of 75.1% which means High, Reliability dimension 79.7% means High, Responsiveness dimension 79.6% means High, Assurance dimension 78.6% means High, the Empathy dimension 80.6% means High. Suggestions for the Sako Palembang Village Office It is necessary to pay more attention to the quality of services provided, especially on the Tangibles dimension which gets the lowest index value including cleanliness, waiting room, employee appearance and other office facilities.

Keywords: Service Quality, Satisfaction of Society

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	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	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
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
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
1.5.5 Analisa Data	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.2 Pemasaran Jasa	13
2.2 Pelayanan	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.4 Kepuasan	16
2.4.1 Pengertian Kepuasan	16
2.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	16
2.4.2 Prinsip-Prinsip Kepuasan	16

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	18
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	19
3.2.1 Visi Perusahaan	19
3.2.2 Misi Perusahaan	19
3.2.3 Motto Perusahaan	19
3.3 Logo Perusahaan	19
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	20
3.4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	20
3.4.2 Pembagian Tugas	21
3.5 Mekanisme dan SOP Pelayanan Kantor Kelurahan Sako Palembang	25
3.6 Profil Responden	30
3.7 Rekapitulasi Jawaban Responden	32

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sako Palembang Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan	37
4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Manakah Yang Paling Dominan ...	64

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penduduk Kelurahan Sako Palembang Tahun 2020	4
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Likert	10
Tabel 1.3 Interpretasi Skor	10
Tabel 1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	11
Tabel 1.5 Indikator Kepuasan Masyarakat	11
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 3.4 Rekapitulasi Penilaian Responden Untuk Kualitas Pelayanan	32
Tabel 3.5 Rekapitulasi Penilaian Responden Untuk Kepuasan Masyarakat ...	34
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Dimensi Tangibles/Bukti Fisik)	37
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Dimensi Reliability/Keandalan)	40
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Dimensi Responsiveness/Daya Tanggap)	43
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Dimensi Assurance/Jaminan)	46
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Dimensi Empathy/Empati)	49
Tabel 4.6 Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Sako Palembang	52
Tabel 4.7 Total Keseluruhan Skor Indeks Kualitas Pelayanan	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Kelurahan Sako Palembang	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kelurahan Sako Palembang	21
Gambar 3.3 Mekanisme Pelayanan Kantor Kelurahan Sako Palembang	25
Gambar 3.4 Ruang Tunggu Kantor Kelurahan Sako Palembang	28
Gambar 3.5 Parkiran Kantor Kelurahan Sako Palembang	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Kuesioner
- Lampiran 13 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 14 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian