

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT
PADA KANTOR KECAMATAN ILIR BARAT I
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:

**NADIA ANGGRAINI
NPM 061830601043**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT
PADA KANTOR KECAMATAN ILIR BARAT I
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

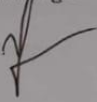
Oleh:

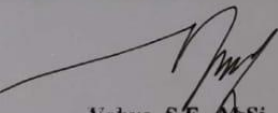
**NADIA ANGGRAINI
NPM 061830601043**

Menyetujui,

**Palembang, Agustus 2021
Pembimbing II**

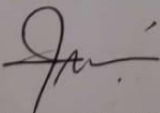
Pembimbing I


**Dr. Paisal, S.E., M.Si.
NIP 197109042005011001**

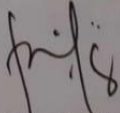

**Yahya, S.E., M.Si.
NIP 19580508199031002**

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 Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsriwijaya.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadia Anggraini
NPM : 0618 3060 1043
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan LA : Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang

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 2021

Yang membuat pernyataan,



Nadia Anggraini
NPM 0618 3060 1043

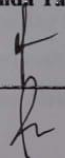


LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nadia Anggraini
NPM : 061830601043
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I 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>Dr. Paisal, S.E., M.Si</u> Ketua Penguji		_____
2.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M</u> Anggota		_____
3.	<u>Rini, S.E., M.AB</u> Anggota		_____

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu”. (HR. Muslim)

Kupersembahkan Kepada:

- Kedua Orang Tuaku Tercinta
- Saudara Saudaraku Tercinta
- Sahabat terbaiku
- Almamater

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhirnya tepat waktu. Laporan Akhir ini membahas tentang bagaimana pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang dan mengenai kualitas pelayanan yang paling dominan. Penulis menggunakan lima indikator pengukuran kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Adapun judul Laporan Akhir ini adalah “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN ILIR BARAT I PALEMBANG”.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan pada penyusunan Laporan Akhir ini sehingga terdapat kekurangan baik dalam penulisan maupun penyajian, untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar laporan ini menjadi semakin baik.

Demikian 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 selesai 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, MT. selaku Direktu 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 Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Paisal, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Yahya, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Kedua Orang tua serta Saudara-saudara penulis yang telah memberikan support kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
9. Tarisa Salsabila selaku Sahabat penulis yang senantiasa mengingatkan penulis akan Laporan Akhir ini.
10. Rekan sesama Politeknik Negeri Sriwijaya Khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6 NE yang memberikan dukungan dan semangat serta keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Palembang, Juli 2021

Nadia Anggraini

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang berdasarkan dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu, Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) dan untuk mengetahui dimensi yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Ilir Barat I Palembang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Rumus yang digunakan untuk menghitung dimensi yaitu menggunakan Interpretasi Skor. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh presentase dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu, dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar 76,2%, dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 78,7%, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 78,4%, dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar 80% dan dimensi Empati (*Emphat*) sebesar 76,5%. Berdasarkan analisis data interpretasi skor dimensi yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang yaitu dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan interpretasi skor sebesar 80%. Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang perlu mempertahankan dimensi-dimensi pelayanan yang sudah dinilai baik oleh masyarakat serta memperbaiki dimensi yang masih dinilai kurang oleh masyarakat.

Kanta Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati

ABSTRACT

This study aims to determine how the quality of service at the Ilir Barat I Palembang District Office is based on the dimensions of service quality, namely, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy and to determine the dimensions the most dominant to the quality of public services at the Ilir Barat I District office in Palembang. The population in this study were the people of Ilir Barat I District office in Palembang. Samples were taken as many as 100 respondents. The formula used to calculate the dimensions uses Score Interpretation. Based on the research results, the percentage of each service quality dimension is Tangible 76.2%, Reliability 78.7%, Responsiveness 78.4%, Assurance 80% and the Empathy is 76.5%. Based on the analysis of data interpretation, the most dominant dimension score on the quality of public services at the Ilir Barat I Palembang District Office is the Assurance dimension with an interpretation score of 80%. The Ilir Barat I Palembang needs to maintain the dimensions of service that have been considered good by the community and improve the dimensions that are still considered lacking by the community.

Keyword: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	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	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.5 Teknik Sampling	6
1.5.6 Analisis Data	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	10
2.2 Jasa	10
2.3 Pelayanan Publik	11
2.4 Kualitas Pelayanan	12

BAB III KEADAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	15
3.2	Visi, Misi, dan Motto Perusahaan	15
3.2.1	Visi Perusahaan	15
3.2.2	Misi Perusahaan	15
3.2.3	Motto Perusahaan	16
3.3	Logo perusahaan	16
3.4	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	17
3.4.1	Struktur Organisasi	17
3.4.2	Pembagian Tugas	18
3.5	Prosedur Pelayanan	28
3.6	Profil Responden	22
3.7	Rekapitulasi Jawaban Responden	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang	25
4.1.1	Dimensi Bukti Fisik (Tangible)	25
4.1.2	Dimensi Keandalan (Reliability)	28
4.1.3	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	29
4.1.4	Dimensi Jaminan (Assurance)	32
4.1.5	Dimensi Empati (Empathy).....	34
4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Masyarakat Yang Paling Dominan Pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang.....	37

BAB V KESIMPULAN & SARAN

5.1	Kesimpulan	39
5.2	Saran	40

DAFTAR PUSTAKA

41

LAMPIRAN -LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Seluruh Kecamatan Kota Palembang	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Likert	7
Tabel 1.3 Interpretasi Skor	8
Tabel 1.4 Operasional Variabel	8
Tabel 3.1 Proses dan Prosedur Persyaratan Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan Kecamatan Ilir Barat I Palembang	21
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	23
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	23
Tabel 3.5 Rekapitulasi Penilaian Responden	24
Tabel 4.1 Tabel Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	25
Tabel 4.2 Tabel Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	28
Tabel 4.3 Tabel Kualitas Pelayanan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	29
Tabel 4.4 Tabel Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	32
Tabel 4.5 Tabel Kualitas Pelayanan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	34
Tabel 4.6 Tabel Presentase Pada Setiap Dimensi	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Kecamatan Ilir Barat I Palembang	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kecamatan Ilir Barat I Palembang	17

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 Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Surat kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Surat kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner