

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN  
KURIPAN KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

AULIA FITRI

2010413220029



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

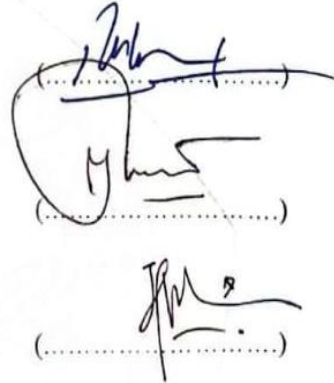
**BANJARMASIN**

**2024**

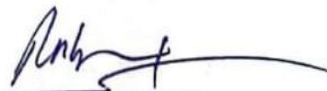
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN KURIPAN KOTA  
BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Aulia Fitri NIM: 2010413220029
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi  
Tingkat Sarjana (S-1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 03 Juni 2024
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua  
Dr. Mahyuni, M.AP  
NIP. 19730405 200212 1 006
  - b. Sekretaris  
Dr. Jamaluddin, M.Si  
NIP. 19590705 198903 1 001
  - c. Anggota  
Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana,  
M.Si  
NIP. 19631020 198811 2 001

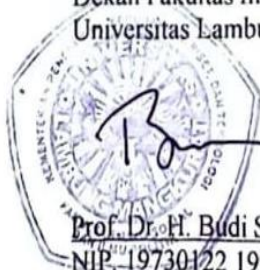


Banjarmasin, 15 Juni 2024  
Ketua Pembimbing



Dr. Mahyuni, M.AP  
NIP. 19730405 200212 1 006

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin tanggal 03 bulan Juni tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2631/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 31 Mei 2024 untuk menguji Skripsi :

Nama : Aulia Fitri  
NIM : 2010413220029  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kuripan Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM  
Waktu Ujian : 11.00 Wita – Selesai  
Nilai : 83,33 (A)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


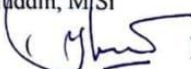

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 03 Juni 2024

-----  
Tim Penguji,


Mahasiswa yang diuji,

Aulia Fitri

1. Ketua : Dr. Mahyuni, M.AP  
()
2. Sekretaris : Dr. Jamaluddin, M.Si  
()
3. Anggota : Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana,  
M.Si  
()

Mengetahui/membenarkan :  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan



()  
S.Sos, M.Si  
NIP. 19711103199031002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulia Fitri  
NIM : 2010413220029  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 01 Juni 2002  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kuripan Kota Banjarmasin”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Yang membuat pernyataan  
Banjarmasin, 19 Juni 2024

  
METERAI  
TEMPEL  
04CALX243641270 Aulia Fitri  
NIM.2010413220029

## ABSTRAK

**Aulia Fitri, 2010413220029.** *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kuripan Kota Banjarmasin.* Dibimbing oleh Mahyuni

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang ada di Kantor Kelurahan Kuripan Kota Banjarmasin.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian bersifat eksplanatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket kuesioner dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif variabel, uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana dan pembahasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kuripan Kota Banjarmasin, yang mana berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel bebas (X) : Pengaruh Kualitas Pelayanan berdasarkan 5 (lima) aspek pelayanan Parasuraman, et al (1990) yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati efektif dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil analisis deskriptif variabel terikat (Y): Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan berdasarkan 5 (lima) aspek yaitu kepuasan terhadap pelayanan pada aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lainnya. Hasil uji regresi sederhana diperoleh nilai regresi sebesar 0,528 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga variabel (X) : Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) : Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kuripan.

Saran yang dapat diberikan yaitu pegawai kantor Kelurahan Kuripan Kota Banjarmasin agar terus meningkatkan kualitas pelayanan, karena sebagai instansi yang tugas utamanya adalah memberikan pelayanan publik yang berinteraksi langsung terhadap masyarakat agar dapat memberikan kesan terbaik sesuai harapan masyarakat dan mampu mencapai kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Kuripan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kelurahan Kuripan Kota Banjarmasin.**

## ***ABSTRACT***

**Aulia Fitri, 2010413220029.** *The Influence of Service Quality on Public Satisfaction at the Kuripan Sub-District Office in Banjarmasin City.* Under the guidance of Mahyuni

The purpose of this study is to determine the extent of the influence of service quality on the satisfaction of the community at the Kuripan Sub-District Office in Banjarmasin City.

This research uses a quantitative research method with an explanatory research type. Data collection techniques used were questionnaire surveys and documentation. The data analysis method used is descriptive analysis of variables, validity and reliability tests, simple regression analysis, and discussion.

The results of the study indicate that there is a significant influence between the Influence of Service Quality on Public Satisfaction at the Kuripan Sub-District Office in Banjarmasin City, where based on the descriptive analysis of the independent variables (X): Service Quality Influence based on 5 (five) aspects of service by Parasuraman, et al (1990), namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy effectively influence public satisfaction. The descriptive analysis results of the dependent variable (Y): Public Satisfaction with the Services of the Kuripan Sub-District Office based on 5 (five) aspects, namely satisfaction with services in terms of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, are interrelated. The results of the simple regression analysis obtained a regression value of 0.528 with a significant value of  $0.00 < 0.05$ , indicating that the variable (X): Service Quality of the Kuripan Sub-District Office significantly influences the variable (Y): Public Satisfaction of the Kuripan Sub-District.

Recommendations that can be given are for the employees of the Kuripan Sub-District Office in Banjarmasin City to continue improving the quality of service, as their primary task is to provide public services that directly interact with the community in order to provide the best impression as expected by the community and achieve public satisfaction with the performance provided by the employees of the Kuripan Sub-District Office.

**Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Kuripan Sub-District, Banjarmasin City.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang dimana berkat Rahmat, Taufik, Hidayah, dan Karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan dalam skripsi ini. Tujuan dari adanya penyusunan skripsi ini tidak lain dan tidak bukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Pemerintahan. Pada penulisan skripsi ini peneliti mengambil topik dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kuripan Kota Banjarmasin”**.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan dalam penulisan ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, namun peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi semua pihak yang berkenan membaca dan memanfaatkannya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara (i):

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung

Mangkurat;

4. Siti Hamidah, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang;
5. Dr. Mahyuni, M.AP, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Dr. Jamaluddin, M.Si, selaku Dosen Penguji II dalam skripsi ini;
7. Dra Hj. Sandra Bhakti Mafriana, M.Si selaku Dosen Penelaah II dalam skripsi ini;
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun administratif;
9. Kedua orang tua serta seluruh keluarga besar yang telah senantiasa mendoakan dan memotivasi peneliti untuk senantiasa bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Salah satu teman penulis yang bernama Rizky Amalia yang terus memberikan semangat, dukungan dan do'a selama penulis menyusun skripsi ini;
11. Teman-teman penulis selama masa perkuliahan (Tara, Maya, Firda dan Isti) serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang selalu menyemangati dan memberikan bantuan terhadap penulis;
12. Untuk diri saya sendiri yang sudah mau berjuang sampai titik ini, meski jalannya tidak secepat yang lain dan banyak sekali cobaan, rintangan serta masalah yang datang silih berganti, namun penulis selalu mengusahakan yang

terbaik untuk penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran maupun kritik demi kesempurnaan dan untuk memperbaiki sehingga akhirnya skripsi ini dapat menjadi suatu karya ilmiah yang dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>II</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>III</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XVIII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	4
1.2. Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat ..	9
1.3. Rumusan Masalah .....	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II KERANGKA KONSEPTUAL .....</b>	<b>15</b>
2.1 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan .....	15
2.2 Pelayanan Publik .....	18
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik .....	18
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Standar Pelayanan Publik .....	21
2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	23
2.3 Kualitas Pelayanan .....	25

2.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan .....	26
2.4	Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan .....	29
2.5	Kerangka Pemikiran .....	33
2.6	Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	36
3.2	Tipe Penelitian.....	36
3.3	Definisi Variabel dan Operasioal Variabel.....	37
3.3.1	Definisi Variabel .....	37
3.3.2	Operasional Variabel .....	38
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
3.5	Teknik Sampling .....	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
3.7.1	Uji Validitas .....	43
3.7.2	Uji Reabilitas .....	44
3.8	Analisis Data .....	45
3.8.1	Analisis Distribusi Frekuensi .....	45
3.8.2	Analisis Deskriptif .....	45
3.8.3	Teknik Analisis Regresi Sederhana .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>48</b>
4.1	Gambaran Umum .....	48
4.1.1	Kondisi Geografis Kota Banjarmasin .....	48
4.1.2	Gambaran Umum Kecamatan Banjarmasin Timur .....	49
4.1.3	Gambaran Umum Kelurahan Kuripan.....	50
4.1.4	Kondisi Sarana dan Prasarana.....	52
4.1.5	Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Kuripan .....	52
4.1.6	Visi dan Misi dan Tata Tertib Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan ..	54
4.1.7	Motto dan Janji Pelayanan Kelurahan Kuripan .....	55

4.1.8 Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Kuripan.....	55
4.1.9 Profil Responden.....	57
4.2 Hasil Penelitian.....	61
4.2.1 Deskripsi Data Variabel Penelitian Berdasarkan Kualitas Pelayanan ...	61
4.2.2 Analisis Perindikator Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	88
4.2.3 Deskripsi Data Variabel Penelitian Berdasarkan Harapan Kepuasan ...	98
4.2.4 Analisis Perindikator Responden Berdasarkan Harapan Masyarakat..	121
4.3 Analisis Data .....	133
4.3.1 Pengujian Validitas .....	133
4.3.2 Pengujian Reliabilitas .....	135
4.3.3 Analisis Regresi Sederhana .....	135
4.3.4 Hasil Analisis Hipotesis.....	139
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>142</b>
5.1 Kesimpulan .....	142
5.2 Saran .....	144
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>145</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>147</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Teori-Teori Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 2 Operasional Variabel .....	38
Tabel 3 Skala Likert Kuesioner.....	42
Tabel 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 5 Profil Responden Menurut Usia Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 6 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	59
Tabel 7 Profil Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	60
Tabel 8 Kestrategisan Letak Kantor Kelurahan Kuripan Kota Banjarmasin...	62
Tabel 9 Ketersediaan Parkir Untuk Berbagai Jenis Kendaraan di Kantor Kelurahan Kuripan .....	64
Tabel 10 Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Kelurahan Kuripan.....	65
Tabel 11 Ketenangan Suasana Ruang Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan .....	67
Tabel 12 Ketepatan Janji Pegawai Untuk Menyelesaikan Segala Kebutuhan Masyarakat .....	68
Tabel 13 Penanganan Keluhan Masyarakat Dengan Baik Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan.....	70
Tabel 14 Tanggung Jawab Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan atas Pekerjaan yang dimilikinya.....	71
Tabel 15 Ketanggapan Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan terhadap Kebutuhan Masyarakat .....	73
Tabel 16 Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan dalam Hal Kecepatan Melayani Masyarakat .....	75
Tabel 17 Ketepatan Pegawai dalam Melayani Kebutuhan Masyarakat.....	76
Tabel 18 Pegawai Dapat Merasakan Keluhan Terhadap Persoalan Masyarakat .....	78
Tabel 19 Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan Dapat Mejawab Pertanyaan Masyarakat Dengan Baik.....	80
Tabel 20 Kejujuran Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan Dalam	

Melayani Masyarakat.....	81
Tabel 21 Kesetaraan Perlakuan Pelayan Pegawai Terhadap Semua Kebutuhan Masyarakat .....	83
Tabel 22 Pegawai Melayani Masyarakat Dengan Sepenuh Hati .....	85
Tabel 23 Ketepatan Waktu Pegawai Dalam Melayani Segala Kebutuhan Masyarakat .....	86
Tabel 24 Pengkategorian Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan Berdasarkan Aspek Bukti Fisik .....	89
Tabel 25 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan Berdasarkan Aspek Keandalan .....	91
Tabel 26 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan Berdasarkan Aspek Daya Tanggap.....	93
Tabel 27 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan Berdasarkan Aspek Jaminan.....	95
Tabel 28 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan Berdasarkan Aspek Empati.....	97
Tabel 29 Tingkat Kepuasan Terhadap Lokasi Kantor Kelurahan Kuripan .....	99
Tabel 30 Penilaian Kepuasan Terhadap Tempat Parkir Kantor Kelurahan .....	101
Tabel 31 Kepuasan Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Kelurahan Kuripan.....	102
Tabel 32 Kepuasan Terhadap Ketenangan Suasana Ruang Pelayanan .....	103
Tabel 33 Kepuasan Terhadap Ketepatan Janji Pegawai Untuk Menyelesaikan Segala Kebutuhan Masyarakat.....	105
Tabel 34 Kepuasan Terhadap Penanganan Pegawai Dalam Menangani Keluhan Masyarakat .....	106
Tabel 35 Kepuasan Terhadap Tanggung Jawab Pegawai Atas Pekerjaan yang Dimilikinya .....	107
Tabel 36 Kepuasan Terhadap Ketanggapan Pegawai Dalam Memenuhi Kebutuhan Masyarakat .....	109
Tabel 37 Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan .....	110

Tabel 38 Kepuasan Terhadap Ketepatan Pegawai Dalam Melayani Kebutuhan Masyarakat .....	111
Tabel 39 Kepuasan Terhadap Pegawai yang Dapat Merasakan Keluhan Persoalan Masyarakat .....	113
Tabel 40 Kepuasan Terhadap Pegawai Kantor Kelurahan yang Dapa Menjawab Pertanyaan Masyarakat Dengan Baik .....	114
Tabel 41 Kepuasan Terhadap Kejujuran Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.....	116
Tabel 42 Kepuasan Terhadap Kesetaraan Perlakuan Pelayanan Pegawai untuk Semua Kebutuhan Masyarakat .....	117
Tabel 43 Kepuasan Terhadap Pegawai yang Melayani Masyarakat Dengan Sepenuh Hati .....	118
Tabel 44 Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu Pegawai Dalam Menangan Segala Kebutuhan Masyarakat.....	120
Tabel 45 Pengkategorian Variabel Kepuasan Masyarakat Pada Aspek Bukti Fisik Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan .....	123
Tabel 46 Pengkategorian Variabel Kepuasan Masyarakat Pada Aspek Kehandalan Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan.....	125
Tabel 47 Pengkategorian Variabel Kepuasan Masyarakat Pada Aspek Daya Tanggap Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan.....	127
Tabel 48 Pengkategorian Variabel Kepuasan Masyarakat Pada Aspek Jaminan Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan.....	129
Tabel 49 Pengkategorian Variabel Kepuasan Masyarakat Pada Aspek Empati Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan .....	132
Tabel 50 Hasil Uji Validitas .....	133
Tabel 51 Hasil Uji Reabilitas .....	135
Tabel 52 Hasil Input Variabel .....	136
Tabel 53 Hasil Nilai Korelasi/Hubungan (R) .....	137
Tabel 54 Hasil Analisis Signifikan .....	137
Tabel 55 Hasil Analisis Koefisien Pada Analisis Regresi Sederhana.....	138
Tabel 56 Hasil Analisis Hipotesis .....	139

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	53
Gambar 3 Kestrategisan Letak Kantor Kelurahan Kuripan .....	63
Gambar 4 Ketersediaan Parkir Untuk Berbagai Jenis Kendaraan Di Kantor Kelurahan Kuripan .....	64
Gambar 5 Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Kelurahan Kuripan .....	66
Gambar 6 Ketenangan Suasana Ruang Pelayanan Kelurahan Kuripan .....	67
Gambar 7 Ketepatan Janji Pegawai Untuk Menyelesaikan Segala Kebutuhan Masyarakat .....	69
Gambar 8 Penanganan Keluhan Masyarakat Dengan Baik Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan .....	70
Gambar 9 Tanggung Jawab Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan Atas Pekerjaan yang dimilikinya.....	72
Gambar 10 Ketanggapan Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan Terhadap Kebutuhan Masyarakat .....	74
Gambar 11 Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan Dalam Hal Kecepatan Melayani Masyarakat .....	75
Gambar 12 Ketepatan Pegawai Dalam Melayani Kebutuhan Masyarakat .....	77
Gambar 13 Pegawai Dapat Merasakan Keluhan Terhadap Persoalan Masyarakat .....	79
Gambar 14 Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan Dapat Menjawab Pertanyaan Masyarakat Dengan Baik.....	80
Gambar 15 Kejujuran Pegawai Kantor Kelurahan Kuripan Pada Saat Melayani Masyarakat .....	82
Gambar 16 Kesetaraan Perlakuan Pelayanan Pegawai Terhadap Semua Kebutuhan Masyarakat.....	84
Gambar 17 Pegawai Melayani Masyarakat Dengan Sepenuh Hati .....	85
Gambar 18 Kecepatan Waktu Pegawai Dalam Menangani Segala Kebutuhan Masyarakat.....	87

Gambar 19 Tingkat Kepuasan Terhadap Lokasi Kantor Kelurahan .....	100
Gambar 20 Penilaian Kepuasan Terhadap Tempat Parkir .....	101
Gambar 21 Kepuasan Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Kelurahan Kuripan .....	102
Gambar 22 Kepuasan Terhadap Ketenangan Suasana Ruang Pelayanan .....	104
Gambar 23 Kepuasan Terhadap Ketepatan Janji Pegawai Untuk Menyelesaikan Segala Kebutuhan Masyarakat.....	105
Gambar 24 Kepuasan Terhadap Penanganan Pegawai Dalam Menangani Keluhan Masyarakat.....	106
Gambar 25 Kepuasan Terhadap Tanggung Jawab Pegawai Atas Pekerjaan yang Dimilikinya .....	108
Gambar 26 Kepuasan Terhadap Ketanggapan Pegawai Dalam Memenuhi Kebutuhan Masyarakat .....	109
Gambar 27 Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan Kantor Kelurahan Kuripan.....	110
Gambar 28 Kepuasan Terhadap Ketepatan Pegawai Dalam Melayani Kebutuhan Masyarakat.....	112
Gambar 29 Kepuasan Terhadap Pegawai yang Dapat Merasakan Keluhan Persoalan Masyarakat.....	113
Gambar 30 Kepuasan Terhadap Pegawai Kantor Kelurahan yang Dapat Menjawab Pertanyaan Masyarakat Dengan Baik.....	115
Gambar 31 Kepuasan Terhadap Kejujuran Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.....	116
Gambar 32 Kepuasan Terhadap Kejujuran Pegawai Dalam Melayani Masyarakat .....	117
Gambar 33 Kepuasan Terhadap Pegawai yang Melayani Masyarakat dengan Sepenuh Hati.....	119
Gambar 34 Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu Pegawai Dalam Menangani Segala Kebutuhan Masyarakat .....	120

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	148
Lampiran 2 Input dan Hasil Kuesioner Penelitian .....	155
Lampiran 3 Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kepada Kantor Kelurahan Kuripan Kota Banjarmasin.....	160
Lampiran 4 Dokumentasi Pengisian Kuesioner .....	161