

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Instansi pemerintah merupakan salah satu tempat yang digunakan oleh sebagian orang untuk melakukan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Instansi pemerintah akan berjalan dengan baik apabila sumber daya manusia dan sumber daya lain yang tersedia sangat memadai. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh instansi pemerintah dalam kaitannya dengan aktivitas pelayanan. Aktivitas pelayanan menjadi tugas dan fungsi utama dari instansi pemerintahan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan kepada masyarakat. Dengan adanya aktivitas pelayanan yang baik diharapkan mampu mempertahankan masyarakat untuk selalu menggunakan jasa pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan jasa pelayanan publik, pemerintah memiliki banyak peran untuk menjamin agar penyelenggara layanan publik tunduk dan patuh pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sistem pelayanan publik harus mengatur peran pemerintah untuk selalu menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasan agar semua penyelenggaraan layanan mematuhi peraturan perundang-undangan.²

² Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), hlm. 25.

Salah satu tolak ukur keberhasilan dari pelayanan di instansi pemerintah adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan dapat tercapai jika pelayanan yang diberikan sangat berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat dari para pegawai sebagai orang yang melayani. Oleh karena itu, diperlukan usaha untuk dapat meningkatkan kualitas dari sistem pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

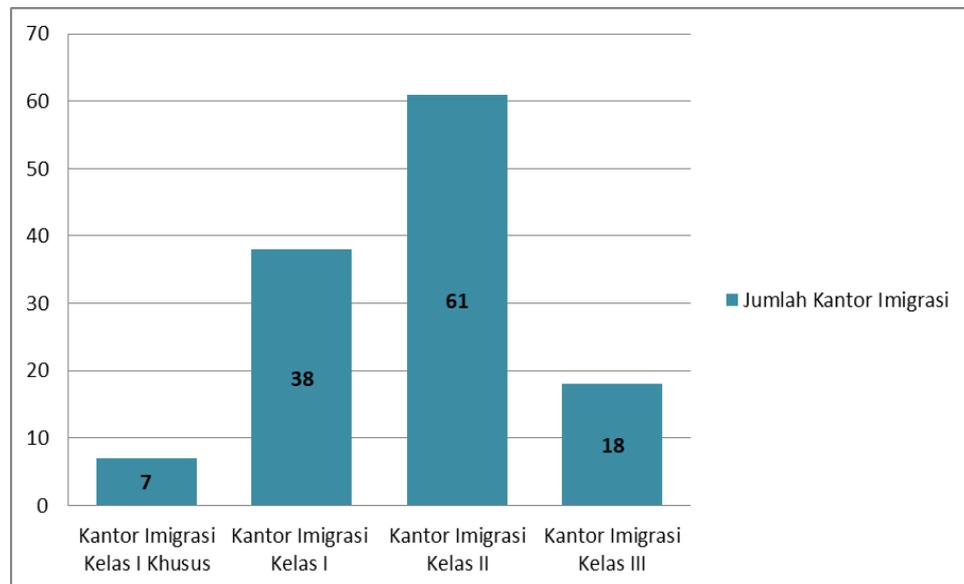
Salah satu instansi pemerintah yang menyediakan jasa pelayanan publik adalah Kantor Imigrasi. Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yang dimaksud dengan Keimigrasian adalah adalah hal ikhwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara.³

Adapun beberapa peran penting Kantor Imigrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pengurusan paspor (dokumen perjalanan), ijin tinggal, visa, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.⁴

Berikut data jumlah Kantor Imigrasi yang ada di wilayah Indonesia:

³ Salinan Teks Undang - Undang Imigrasi 2011, <https://indonesianembassy.org.uk/pdf/>, diakses pada 4 Desember 2019 pukul 19.31 WIB.

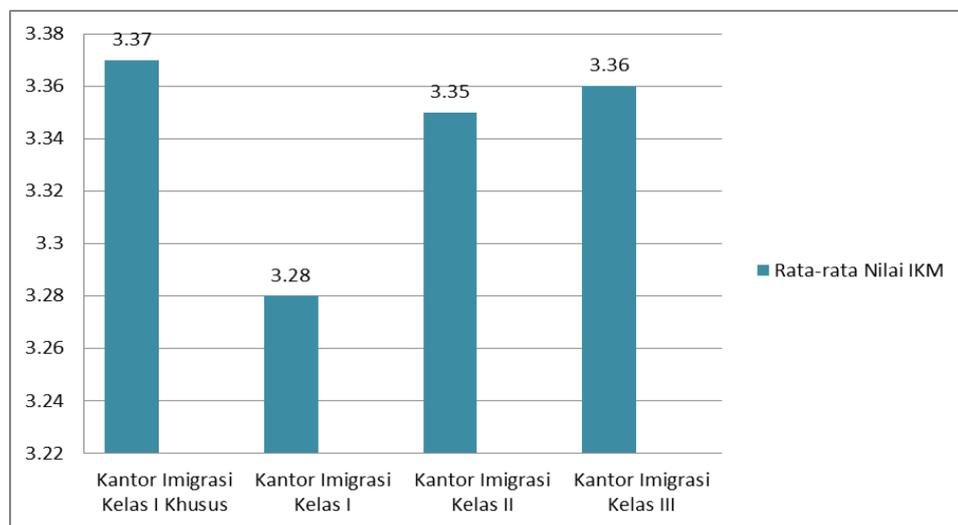
⁴ Rina Pahlawati, Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, *Jom FISIP*, Vol. 2 (2), Oktober 2015, hlm. 2.

Gambar 1.1**Data Jumlah Kantor Imigrasi di Indonesia**

Sumber: Data Survei IKM Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi, Laporan Akhir November 2018

Menurut survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh 124 kantor imigrasi di Indonesia yang dilaksanakan pada bulan September hingga Oktober 2018 dengan 6.373 responden, menunjukkan bahwa nilai IKM pada tahun 2018 telah mengalami kenaikan sebesar 0,48 menjadi 83,08% yang menunjukkan bahwa unit pelayanan termasuk ke dalam kategori baik, dimana sebelumnya pada tahun 2017 nilai IKM hanya mencapai 82,60%. Berdasarkan hasil riset, menunjukkan bahwa nilai rata-rata IKM untuk setiap kelas pada kantor imigrasi adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2
Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kantor Imigrasi di Indonesia



Sumber: Data survei IKM Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi, Laporan Akhir November 2018

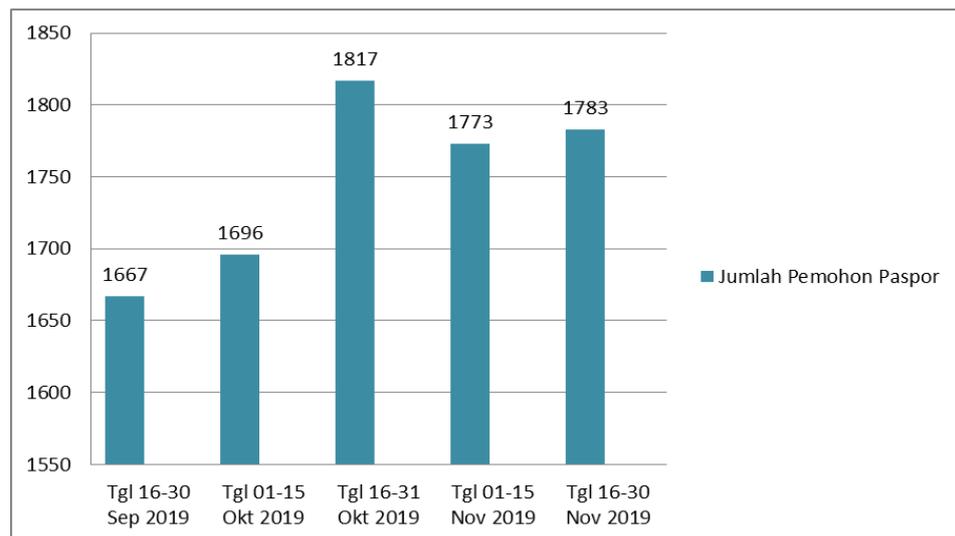
Dari data yang telah ada, dijelaskan bahwa nilai rata-rata IKM untuk Kantor Imigrasi Kelas I Khusus mencapai 3,37 (84,35%), Kantor Imigrasi Kelas I mencapai 3,28 (81,93%), Kantor Imigrasi Kelas II mencapai 3,35 (83,66%), dan Kantor Imigrasi Kelas III mencapai 3,36 (84,06%).

Kantor Imigrasi Kelas II Blitar merupakan bagian dari pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik dalam pembuatan paspor bagi masyarakat. Permintaan pengurusan paspor dari masyarakat mengalami banyak peningkatan pada setiap tahunnya. Pada tahun 2018 Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menerima permohonan pengurusan paspor sebanyak 25.939 paspor, dimana jumlah ini mengalami

peningkatan sebesar 6.349 dibanding dari pemohon paspor pada tahun 2017. Adapun data jumlah pemohon paspor periode September-November tahun 2019 di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sebagai berikut:

Gambar 1.3

Jumlah Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar



Sumber: Data dari Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, Laporan APAPO September-November 2019

Sebelumnya, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah melaksanakan survei di tahun 2019 untuk mengetahui nilai dari IKM. Survei IKM Triwulan I dilakukan oleh Balitbang Kemenkumham RI periode 05 April 2019 s/d 22 April 2019. Dengan jumlah responden sebanyak 90 orang memperoleh nilai IKM 95 dengan predikat A (Sangat Baik). Survei IKM Triwulan II dilakukan survei mandiri berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 periode 29 Juli 2019 s/d 09 Agustus 2019. Dengan jumlah responden sebanyak 125 orang memperoleh nilai IKM 97 dengan predikat A (Sangat Baik).

Ada beberapa faktor yang dapat mengukur kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Faktor pertama yaitu kualitas pelayanan. Menurut Kotler, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Disisi lain Othman dan Owen menyatakan bahwa terdapat hubungan kuat antara kualitas jasa perspektif Islam dengan kepuasan konsumen.⁵ Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Putra dan Herianingrum telah melakukan penelitian terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dengan menggunakan indikator *emphaty*, *reliability*, *compliance*, *responsiveness*, *tangible*, dan *assurance* yang dikemukakan oleh Othman dan Owen. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶

Adapun bentuk pelayanan yang seringkali menimbulkan masalah di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah pelayanan secara langsung/perorangan. Hal ini disebabkan karena adanya prosedur pelayanan yang kurang jelas dan informatif sehingga menyebabkan suatu kebingungan. Kebingungan yang dialami masyarakat ini sebagian besar

⁵ Putra Rizky Pratama dan Sri Herianingrum, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya, *JESST*, Vol. 1 (9), September 2014, hlm. 623

⁶ *Ibid.*, hlm. 622-635.

adalah ketidaktahuan dan kurangnya pemahaman terhadap prosedur pembuatan paspor.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari suatu usaha yang dijalankan baik yang berhubungan dengan barang ataupun jasa harus selalu memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas, bukan pelayanan yang buruk.⁷ Seperti yang sudah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^ق
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^ق وَعَلَّمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

Terjemah: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. Al-Baqarah: 267)⁸

Pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah harus mampu membuat masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik, sehingga mampu memberikan pelayanan yang handal, ramah, sopan dan juga bertanggung jawab.

Faktor yang kedua adalah disiplin kerja. Menurut Afandi, disiplin kerja merupakan peraturan yang dibuat manajemen organisasi untuk

⁷ Rizki Amalia Fitroh, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Publik Relations Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar (Dalam Perspektif Ekonomi Syariah)*, (Tulungagung: Skripsi IAIN Tulungagung, 2018), hlm. 8.

⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Syaamil Quran, 2007), hlm. 45.

membentuk serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan, dan juga ketertiban.⁹ Dengan adanya peraturan tersebut, diharapkan masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena pegawai dapat bekerja sesuai aturan sehingga seluruh pekerjaannya dapat dipercaya oleh masyarakat. Prayogo dan Ismiyati telah melakukan penelitian terkait dengan pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, dengan menggunakan indikator ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor dengan sebaik-baiknya, tanggung jawab pegawai yang tinggi, dan ketaatan terhadap peraturan kantor yang dikemukakan oleh Soejono. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.¹⁰

Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda. Dengan adanya perbedaan tersebut maka diperlukan adanya disiplin kerja untuk membentuk perilaku yang lebih baik dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar disiplin kerja pegawai sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang datang *on time*, sehingga pelayanan berjalan dengan lancar. Akan tetapi, ada permasalahan yang timbul terkait dengan disiplin kerja pegawai. Adanya jadwal piket layanan informasi yang setiap harinya di *rolling* menyebabkan sebagian pegawai merasakan tugas pada bagian layanan informasi.

⁹ Pandi Afandi, *Concept and Indicator Human Resources Management for Management Research*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 1.

¹⁰ Toni Prayogo dan Ismiyati, Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat, *Economic Education Analysis Journal*, Vol. 7 (3), 2018, hlm. 1148-1161.

Di dalam *rolling* piket layanan informasi, sebagian pegawai yang melaksanakan tugas belum bisa memahami dan menguasai secara mendalam tentang apa saja yang harus dilakukan pada bagian layanan informasi. Hal ini dikarenakan *skill* pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang mereka miliki tidak sesuai pada bidang yang telah ditetapkan. Sehingga kurangnya pemahaman mereka tentang bagian layanan informasi ini dapat menghambat proses pelayanan pengurusan paspor. Selain itu, tanggung jawab pegawai terhadap piket pada bagian layanan informasi juga kurang maksimal karena biasanya sebagian dari pegawai ini tidak bisa *stand by* di tempat piketnya.

Faktor yang ketiga adalah fasilitas. Menurut Tjiptono, fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas menjadi salah satu hal penting karena berhubungan dengan kepuasan masyarakat secara langsung setelah penggunaan jasa.¹¹ Dari pernyataan tersebut jelas bahwa fasilitas dapat menjadi salah satu faktor penentu dari kepuasan masyarakat. Srijani dan Hidayat telah melakukan penelitian terkait dengan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat, dengan menggunakan indikator perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung yang dikemukakan oleh Mudie dan Cottam. Hasil dari

¹¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Ed. 3*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 19.

penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.¹²

Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki fasilitas yang terbilang cukup baik, seperti penyediaan ruang pelayanan publik yang bertaraf nasional dan sekelas bandara, adanya tempat bermain edukasi anak, fasilitas minuman gratis, *experience internet corner*, taman baca, dan ruang laktasi (menyusui). Namun, beberapa fasilitas yang telah disediakan ini belum bisa dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat dikarenakan mereka belum tertarik dengan fasilitas tersebut, misalnya seperti taman baca. Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan kritik maupun saran apabila ada pelayanan yang kurang atau yang harus diperbaiki.

Penyedia jasa publik perlu memperhatikan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat. Karena pada dasarnya inti dari pelayanan publik adalah untuk menyediakan kebutuhan masyarakat yang akan berdampak pada hubungan jangka panjang antara penyedia jasa publik dan juga masyarakat. Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat khususnya pada sebuah instansi pemerintah. Oleh karena itu

¹² Ninik Srijani dan Achmad Sukma Hidayat, Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center, *WIGA: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, Vol. 7, Maret 2017, hlm. 31-38.

penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar”.

B. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah terkait pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah khususnya Kantor Imigrasi. Berikut ini adalah identifikasi masalah latar belakang di atas, yaitu:

1. Adanya pelaksanaan pelayanan publik yang belum sesuai dengan nilai-nilai Islam.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan.
3. Kurangnya tingkat kedisiplinan kerja pegawai.
4. Kurangnya pemanfaatan fasilitas oleh masyarakat pemohon paspor.
5. Kurangnya strategi penyedia jasa publik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang penelitian diatas, masalah yang dirumuskan adalah:

1. Apakah variabel kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar?
2. Apakah variabel disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar?
3. Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar?
4. Apakah variabel kualitas pelayanan Islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari berbagai rumusan masalah yang telah ditetapkan, dapat diperoleh tujuan penelitian, yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan Islami terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.
2. Untuk menguji pengaruh variabel disiplin kerja pegawai terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.
3. Untuk menguji pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

4. Untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan Islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas secara simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Dari adanya penelitian ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan bahan tambahan dalam penelitian selanjutnya terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor, khususnya yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan bisa digunakan sebagai masukan dan evaluasi tentang kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai dan fasilitas, sehingga nantinya dapat memberikan perbaikan dan bisa lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang sesuai nilai-nilai Islam di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

b. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang sesuai dengan syariah Islam, disiplin kerja pegawai dan fasilitas yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, sehingga mampu dijadikan acuan apabila ingin membuka usaha baik dalam bidang barang maupun jasa yang harus memperhatikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi serta pertimbangan mahasiswa atau peneliti selanjutnya yang nantinya ingin mengadakan penelitian serupa, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang sesuai nilai-nilai Islam.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah suatu bentuk batasan yang memudahkan dilaksanakannya suatu penelitian. Adapun ruang lingkup yang dibahas di dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor. Objek yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang

terletak di Jl. Raya Mastrip No. 45, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar.

2. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian yang dialami oleh penulis sehingga dapat mempengaruhi penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a. Ketersediaan Kantor Imigrasi terkait untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
- b. Waktu penelitian yang tersedia relatif singkat.
- c. Kebersediaan masyarakat pemohon paspor untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
- d. Adanya pernyataan yang kurang jelas bagi sebagian masyarakat saat mengisi angket.
- e. Adanya kemungkinan angket diisikan oleh orang lain.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).¹³
- b. Disiplin kerja adalah bentuk kebijakan manajemen untuk memperkuat pedoman dari organisasi/instansi pemerintah.¹⁴

¹³ Sinambela et.al., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 5.

- c. Fasilitas adalah segala bentuk alat pendukung/alat yang mempermudah seseorang melakukan segala bentuk pekerjaan.¹⁵
- d. Kepuasan masyarakat adalah rasa senang dari hasil pemakaian suatu barang dan juga jasa.¹⁶

2. Definisi Operasional

- a. Kualitas Pelayanan Islami (X1) yaitu keseluruhan fitur dan karakteristik pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada pihak masyarakat dengan mengutamakan kepuasan masyarakat dan disesuaikan dengan nilai-nilai Islam. Indikator yang digunakan adalah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan kepatuhan syariah (*compliance*).
- b. Disiplin Kerja Pegawai (X2) yaitu kebijakan manajemen untuk memperkuat pedoman dari organisasi atau instansi pemerintah dan digunakan untuk memudahkan pegawai dalam mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Indikator yang digunakan adalah ketepatan waktu, penggunaan alat kantor dengan baik, tanggung jawab yang tinggi, dan ketaatan terhadap aturan kantor.

¹⁴ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 129.

¹⁵ Wahyu Untara, *Kamus Bahasa Indonesia: Lengkap & Praktis Cet. 1*, (Yogyakarta: Indonesia Tera, 2013).

¹⁶ W.A. Vellayati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*, (Yogyakarta: Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 2018), hlm. 12.

- c. Fasilitas (X3) yaitu sarana maupun prasarana dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat seperti alat pendukung yang membantu terlaksananya pelayanan publik. Indikator yang digunakan adalah perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan, tata cahaya dan warna, pesan yang ingin disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung.
- d. Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu suatu bentuk rasa puas yang dirasakan masyarakat sebagai hasil dari tercapainya harapan masyarakat atas pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintahan. Indikator yang digunakan adalah kesesuaian harapan, persepsi kinerja, dan penilaian pelanggan.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

1. Bagian Awal

Bagian awal penulisan skripsi adalah bagian paling menarik, karena terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, dan halaman abstrak.

2. Bagian Isi

Terdiri dari beberapa bab, diantaranya:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini berisi pengenalan dari isi skripsi, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini akan dijelaskan mengenai variabel dependen dan variabel independen, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini berisi cara yang digunakan dalam proses penelitian, yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, lokasi penelitian, serta teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bab ini berisi deskripsi data dan hasil pengujian hipotesis yang ditunjukkan dari uji statistik. Selain itu juga menunjukkan temuan dari hasil penelitian untuk masing-masing variabel.

Bab V Pembahasan, pada bab ini berisi jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian, berisi penjabaran dari hasil penelitian dengan cara pendeskripsian data hasil uji statistik.

Bab VI Penutup, pada bab ini merupakan bagian menuju akhir skripsi yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.

3. Bagian akhir

Bagian akhir merupakan bagian yang paling akhir dari penulisan skripsi yang meliputi daftar pustaka, daftar riwayat hidup, dan lampiran-lampiran.