

BAB 4

KESIMPULAN

Pada bagian akhir skripsi ini, penulis akan memaparkan beberapan kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil temuan penelitian. Secara umum penulis dapat menyimpulkan bahwa indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya terhadap pelayanan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta masuk kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang baik pada setiap anggota KUBE Lestari Budaya. Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan PERMENPAN RB NO 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya terhadap pelayanan Dinas Sosial pada program KUBE Lestari Budaya yaitu 3.09, dengan nilai konversi 77.25 dengan mutu pelayanan “B” yang berarti Baik.

Secara lebih khusus penulis dapat menarik kesimpulan tentang indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya sebagai berikut:

1. KUBE Lestari Budaya Sekar Arum merupakan KUBE dengan perolehan nilai indeks kepuasan tertinggi yaitu 3,26 dengan nilai konversi 81,5 yang termasuk pada kategori Baik. Sedangkan KUBE Lestari Budaya Thiwul manis merupakan KUBE dengan perolehan nilai indeks kepuasan terendah yaitu 2,93 dengan nilai konversi 73,25 yang termasuk pada kategori Tidak Baik.
2. Pada Indeks Kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya, 6 KUBE (39,6%) memperoleh nilai indeks kepuasan yang termasuk pada kategori Tidak Baik, Sedangkan 9 KUBE (59,4%) memperoleh nilai indeks kepuasan yang termasuk pada kategori Baik.
3. Indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya pada indikator persyaratan yaitu 3,20, dengan nilai konversi 80 dengan mutu pelayanan “B” yang berarti Baik.

4. Indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya pada indikator prosedur yaitu 2,99 dengan nilai konversi 74,75 dengan mutu pelayanan “B” yang berarti Tidak Baik.
5. Indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya pada indikator jangka waktu pelayanan yaitu 2,83 ,dengan nilai konversi 70,75 dengan mutu pelayanan “C” yang berarti Tidak Cepat.
6. Indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya pada indikator biaya/tarif yaitu 3,26, dengan nilai konversi 81,5 dengan mutu pelayanan “B” yang berarti Baik.
7. Indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu 3,08 dengan nilai konversi 77 dengan mutu pelayanan “B” yang berarti Baik.
8. Indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya pada indikator kompetensi pelaksana yaitu 3,16 dengan nilai konversi 79 dengan mutu pelayanan “B” yang berarti Baik.
9. Indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya pada indikator perilaku pelaksana yaitu 3,19 dengan nilai konversi 79,75 dengan mutu pelayanan “B” yang berarti Baik.
10. Indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya pada indikator maklumat pelayanan yaitu 3,16 dengan nilai konversi 79 dengan mutu pelayanan “B” yang berarti Baik.
11. Indeks kepuasan anggota KUBE Lestari Budaya pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 2,99 dengan nilai konversi 77,75 dengan mutu pelayanan “C” yang berarti Tidak Baik,

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Dinas Sosial. (2022). *Kube Lestari Budaya Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022*. Yogyakarta

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Moenir, H.A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.

_____. (2010). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sukmadinata, Nana Syaodih. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.

NON BUKU:

JURNAL:

Suandi, S. (2019). “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.

Subandi, M., & Pratama, H. E. (2018). “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara”. *MAHAKAM: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(1).

Zainudin, A., & Sutjiatmi, S. (2016). “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal”. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(1), 126-140.

TESIS:

Febrianto & Awang, B. E., (2016). *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kauman, Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur*. Tesis. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Nurliani, A. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang*. Tesis. Universitas Sumatera Utara.

Yusliana, I. (2022). *Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat*. Tesis. UIN Ar-Raniry.

WEBSITE:

Dinas PMPTSP. *Survey Kepuasan masyarakat semester II tahun 2019*. <https://dpmpstsp.jabarprov.go.id/web/application/modules/arsip/files/c8f09342350a7eef9fdec15f0d4ea725.pdf>. Diakses pada tanggal 10 April 2023.

Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020*. <https://ppid.lipi.go.id/public/uploads/berkas/Laporan%20IKM%202020.pdf>. Diakses pada tanggal 10 April 2023.

Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jenis Pelayanan*. <https://dinsos.jogjaprov.go.id/jenis-pelayanan/>. Diakses pada tanggal 10 April 2023.

Inspektorat Daerah Istimewa Yogyakarta. *Laporan SKM 2019 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019*. <http://inspektorat.jogjaprov.go.id/>. Diakses pada tanggal 10 April 2023.

Ombudsman Republik Indonesia. *Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->. Diakses pada tanggal 14 Julis 2023.

PERATURAN PEMERINTAH

PARMENPAN *Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* Jakarta

Pemerintah Pusat. *Undang-Undang RI. Nomor 25 Tahun 2000 tentang program Pembangunan Nasional (PROPENAS).* No 206. Jakarta.





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
(Studi Tentang Pelayanan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta
Kepada Anggota KUBE Lestari Budaya)**

A. PROFIL RESPONDEN

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memilih salah satu dari pilihan yang ada pada bagian yang sudah ditentukan:

- 1) Nama.....
- 2) **Jenis Kelamin**
 - Laki-Laki
 - Perempuan
- 3) **Usia**
- 4) **Pendidikan Terakhir:**
 - SD
 - SMP
 - SMA/SMK
 - Diploma
 - Sarjana S1
 - Sarjana S2/S3
- 5) **Pekerjaan:**
 - Petani
 - Karyawan Swasta
 - Pedagang
 - Lainnya....
- 6) **Status Pernikahan:**
 - Sudah Menikah
 - Belum Menikah

7) Nama Kelompok KUBE:

- KUBE Lestari Budaya Batik Tulis Triwidadi
- KUBE Lestari Budaya Jathilan Turonggo Mudho Budaya
- KUBE Lestari Budaya Batik Tulis Pinilih
- KUBE Lestari Budaya Pelepah Pisang
- KUBE Lestari Budaya Thiwul Manis Setia
- KUBE Lestari Budaya Sekar Arum
- KUBE Lestari Budaya Batik Ecoprint Ron Rinonce
- KUBE Lestari Budaya Jathilan, Tri Mudo Laras
- KUBE Lestari Budaya Sekar Mudho
- KUBE Lestari Budaya Batik Tulis Sekar Kawung
- KUBE Lestari Budaya Batik Tulis dan Shibori
- KUBE Lestari Budaya Jathilan Cipto Wiloho
- KUBE Lestari Budaya Suko Mandiri
- KUBE Lestari Budaya Purbo Makmur Sejahtera
- KUBE Lestari Budaya Kipo

B. KUSIONER PENELITIAN

Beberapa pertanyaan di bawah ini merupakan pertanyaan yang menggambarkan indeks kepuasan kelompok KUBE terhadap pelayanan Dinas Sosial yang meliputi empat jenis pelayanan yang diterima kelompok KUBE yaitu pengajuan proposal, pengajuan anggaran, bimbingan teknis dan juga monitoring. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri anda dengan memilih salah satu jawaban di bawah ini:

Tabel 1: Opsi Jawaban

Singkatan	Keterangan	Skor
Opsi jawaban untuk pertanyaan Maklumat Pelayanan		
SJ	Sangat Jelas	4
J	Jelas	3
TJ	Tidak Jelas	2
STJ	Sangat Tidak Jelas	1

Opsi jawaban untuk pertanyaan Prosedur dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan		
SM	Sangat Mudah	4
M	Mudah	3
TM	Tidak Mudah	2
STM	Sangat Tidak Mudah	1
Opsi jawaban untuk pertanyaan Waktu Pelayanan		
SC	Sangat Cepat	4
C	Cepat	3
TC	Tidak Cepat	2
STC	Sangat Tidak Cepat	1
Opsi jawaban untuk pertanyaan Biaya/Tarif		
SM	Sangat Mahal	4
M	Mahal	3
TM	Tidak Mahal	2
STM	Sangat Tidak Mahal	1
Opsi jawaban untuk pertanyaan Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana		
SB	Sangat Baik	4
B	Baik	3
TB	Tidak Baik	2
STB	Sangat Tidak Baik	1

Tabel 2: Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Persyaratan				
1	Bagaimana menurut saudara pelayanan pegawai Bidang Fakir Miskin terkait persyaratan teknis saat saudara mengajukan proposal penerima bantuan KUBE?				
2	Bagaimana menurut saudara pelayanan pegawai Bidang Fakir Miskin terkait persyaratan teknis saat saudara mengajukan anggaran kebutuhan KUBE?				
3	Bagaimana menurut saudara pelayanan pegawai Bidang Fakir Miskin terkait persyaratan teknis saat saudara mengikuti kegiatan bimbingan teknis?				
4	Bagaimana menurut saudara pelayanan pegawai Bidang Fakir Miskin terkait persyaratan teknis saat saudara mengikuti kegiatan monitoring?				
5	Bagaimana menurut saudara pelayanan pegawai Bidang Fakir Miskin terkait persyaratan administratif saat saudara mengajukan proposal penerima bantuan KUBE?				
6	Bagaimana menurut saudara pelayanan pegawai Bidang Fakir Miskin terkait persyaratan administratif saat saudara mengajukan anggaran kebutuhan KUBE?				
7	Bagaimana menurut saudara pelayanan pegawai Bidang Fakir Miskin terkait persyaratan administratif saat saudara mengikuti kegiatan bimbingan teknis?				
8	Bagaimana menurut saudara pelayanan pegawai Bidang Fakir Miskin terkait persyaratan administratif saat saudara mengikuti kegiatan monitoring?				
2	Prosedur	SM	M	TM	STM
1	Bagaimana mekanisme pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengajukan proposal penerima bantuan KUBE?				

2	Bagaimana mekanisme pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengajukan anggaran kebutuhan KUBE?				
3	Bagaimana mekanisme pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengikuti kegiatan bimbingan teknis?				
4	Bagaimana mekanisme pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengikuti kegiatan monitoring?				
3	Waktu Pelayanan	SC	C	TC	STC
1	Bagaimana jangka waktu pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengajukan proposal penerima bantuan KUBE?				
2	Bagaimana jangka waktu pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengajukan anggaran kebutuhan KUBE?				
3	Bagaimana jangka waktu pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengikuti kegiatan bimbingan teknis?				
4	Bagaimana jangka waktu pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengikuti kegiatan monitoring?				
4	Biaya/Tarif	SM	M	TM	STM
1	Bagaimana ongkos pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengajukan proposal penerima bantuan KUBE?				
2	Bagaimana ongkos pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengajukan anggaran kebutuhan KUBE?				
3	Bagaimana ongkos pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengikuti kegiatan bimbingan teknis?				
4	Bagaimana ongkos pelayanan di Bidang Fakir Miskin saat saudara mengikuti kegiatan monitoring?				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	SB	B	TB	STB
1	Bagaimana hasil pelayanan yang sesuai ketentuan dari Bidang Fakir Miskin saat saudara mengajukan proposal penerima bantuan KUBE?				
2	Bagaimana hasil pelayanan yang sesuai ketentuan dari Bidang Fakir Miskin saat				

	saudara mengajukan anggaran kebutuhan KUBE?				
3	Bagaimana hasil pelayanan yang sesuai ketentuan dari Bidang Fakir Miskin saat saudara mengikuti kegiatan bimbingan teknis?				
4	Bagaimana hasil pelayanan yang sesuai ketentuan dari Bidang Fakir Miskin saat saudara mengikuti kegiatan monitoring?				
6	Kompetensi Pelaksana	SB	B	TB	STB
1	Bagaimana menurut saudara pengetahuan pegawai Bidang Fakir Miskin saat menjelaskan proses dan mekanisme pengajuan proposal penerima bantuan KUBE?				
2	Bagaimana menurut saudara pengetahuan pegawai Bidang Fakir Miskin saat menjelaskan proses dan mekanisme pengajuan anggaran kebutuhan KUBE?				
3	Bagaimana menurut saudara pengetahuan pegawai Bidang Fakir Miskin saat menjelaskan proses dan mekanisme kegiatan bimbingan teknis?				
4	Bagaimana menurut saudara pengetahuan pegawai Bidang Fakir Miskin saat menjelaskan proses dan mekanisme kegiatan monitoring?				
5	Bagaimana menurut saudara keahlian/ keterampilan pegawai Bidang Fakir Miskin saat menjelaskan proses dan mekanisme pengajuan proposal penerima bantuan KUBE?				
6	Bagaimana menurut saudara keahlian/ keterampilan pegawai Bidang Fakir Miskin saat menjelaskan proses dan mekanisme pengajuan anggaran kebutuhan KUBE?				
7	Bagaimana menurut saudara keahlian/ keterampilan pegawai Bidang Fakir Miskin saat menjelaskan proses dan mekanisme kegiatan bimbingan teknis?				
8	Bagaimana menurut saudara keahlian/ keterampilan pegawai Bidang Fakir Miskin saat menjelaskan proses dan mekanisme kegiatan monitoring?				

7	Maklumat Pelayanan	SJ	J	TJ	STJ
1	Bagaimana pernyataan kesanggupan pegawai Bidang Fakir Miskin untuk memenuhi kewajiban dalam memberikan pelayanan saat saudara mengajukan proposal penerima bantuan KUBE?				
2	Bagaimana pernyataan kesanggupan pegawai Bidang Fakir Miskin untuk memenuhi kewajiban dalam memberikan pelayanan saat saudara mengajukan anggaran kebutuhan KUBE?				
3	Bagaimana pernyataan kesanggupan pegawai Bidang Fakir Miskin untuk memenuhi kewajiban dalam memberikan pelayanan saat saudara mengikuti kegiatan bimbingan teknis?				
4	Bagaimana pernyataan kesanggupan pegawai Bidang Fakir Miskin untuk memenuhi kewajiban dalam memberikan pelayanan saat saudara mengikuti kegiatan monitoring?				
8	Perilaku Pelaksana	SB	B	TB	STB
1	Bagaimana menurut saudara sikap pegawai Bidang Fakir Miskin dalam memberikan pelayanan saat saudara mengajukan proposal penerima bantuan KUBE?				
2	Bagaimana menurut saudara sikap pegawai Bidang Fakir Miskin dalam memberikan pelayanan saat saudara mengajukan anggaran kebutuhan KUBE?				
3	Bagaimana menurut saudara sikap pegawai Bidang Fakir Miskin dalam memberikan pelayanan saat saudara mengikuti kegiatan bimbingan teknis?				
4	Bagaimana menurut saudara sikap pegawai Bidang Fakir Miskin dalam memberikan pelayanan saat saudara mengikuti kegiatan monitoring?				
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	SM	M	TM	STM
1	Bagaimana menurut saudara tata cara penanganan pengaduan ke Bidang Fakir Miskin tentang pelayanan pengajuan proposal penerima bantuan KUBE?				

2	Bagaimana menurut saudara tata cara penanganan pengaduan ke Bidang Fakir Miskin tentang pelayanan pengajuan anggaran kebutuhan KUBE?				
3	Bagaimana menurut saudara tata cara penanganan pengaduan ke Bidang Fakir Miskin tentang pelayanan kegiatan bimbingan teknis?				
4	Bagaimana menurut saudara tata cara penanganan pengaduan ke Bidang Fakir Miskin tentang pelayanan kegiatan monitoring?				
5	Bagaimana menurut saudara tindak lanjut penanganan pengaduan dari pegawai Bidang Fakir Miskin terkait pelayanan pengajuan proposal penerima bantuan KUBE?				
6	Bagaimana menurut saudara tindak lanjut penanganan pengaduan dari pegawai Bidang Fakir Miskin terkait pelayanan pengajuan anggaran kebutuhan KUBE?				
7	Bagaimana menurut saudara tindak lanjut penanganan pengaduan dari pegawai Bidang Fakir Miskin terkait pelayanan kegiatan bimbingan teknis?				
8	Bagaimana menurut saudara tindak lanjut dari pegawai Bidang Fakir Miskin terkait pelayanan kegiatan bimbingan teknis?				

	Sig. (2-tailed)	.005	.018	.206		.552	.160	.032	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Persyaratan5	Pearson Correlation	.349**	.204*	.244**	.055	1	.187*	.324**	.163	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.007	.552		.041	.000	.076	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Persyaratan6	Pearson Correlation	.148	.205*	.118	.129	.187*	1	-.124	.154	.471**
	Sig. (2-tailed)	.107	.024	.199	.160	.041		.179	.092	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Persyaratan7	Pearson Correlation	.273**	.086	.351**	.196*	.324**	-.124	1	.048	.490**
	Sig. (2-tailed)	.003	.349	.000	.032	.000	.179		.603	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Persyaratan8	Pearson Correlation	.330**	.138	.123	.345**	.163	.154	.048	1	.541**

	Sig. (2-tailed)	.000	.132	.182	.000	.076	.092	.603		.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Total_Persyaratan	Pearson Correlation	.606**	.451**	.439**	.551**	.617**	.471**	.490**	.541**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Persyaratan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	8

Uji Validitas Prosedur

Correlations

		Prosedur1	Prosedur2	Prosedur3	Prosedur4	Total_Prosedur
Prosedur1	Pearson Correlation	1	.374**	.323**	.360**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Prosedur2	Pearson Correlation	.374**	1	.240**	.308**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.001	.000
	N	120	120	120	120	120
Prosedur3	Pearson Correlation	.323**	.240**	1	.242**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.008	.000
	N	120	120	120	120	120
Prosedur4	Pearson Correlation	.360**	.308**	.242**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)					
	N	120	120	120	120	120

	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.008		.000
	N	120	120	120	120	120
Total_Prosedur	Pearson Correlation	.753**	.687**	.631**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Persyaratan

Reliability Statistics

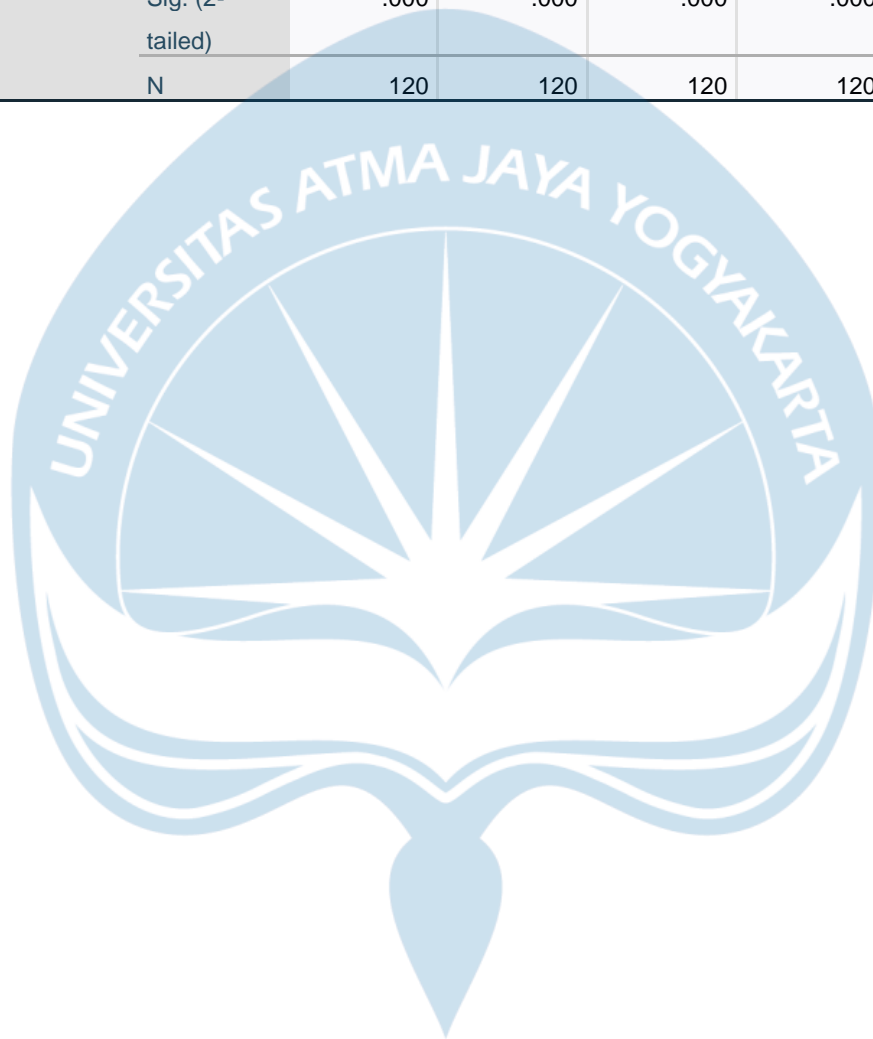
Cronbach's Alpha	N of Items
.642	4

Uji Validitas Waktu Pelayanan

Correlations

		Waktu_Pelayanan1	Waktu_Pelayanan2	Waktu_Pelayanan3	Waktu_Pelayanan4	Total_Waktu_Pelayanan
Waktu_Pelayanan1	Pearson Correlation	1	.290**	.345**	.314**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Waktu_Pelayanan2	Pearson Correlation	.290**	1	.268**	.348**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.001		.003	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Waktu_Pelayanan3	Pearson Correlation	.345**	.268**	1	.374**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Waktu_Pelayanan4	Pearson Correlation	.314**	.348**	.374**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)					
	N	120	120	120	120	120

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
Total_Waktu_Pel ayaan	Pearson Correlation	.691**	.659**	.721**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120



** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Waktu Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	4

Uji Validitas Biaya/Tarif

Correlations

		Biaya1	Biaya2	Biaya3
Biaya1	Pearson Correlation	1	.283**	.335**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	120	120	120
Biaya2	Pearson Correlation	.283**	1	.444**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000
	N	120	120	120
Biaya3	Pearson Correlation	.335**	.444**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	120	120	120
Biaya4	Pearson Correlation	.362**	.341**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	120	120	120
Total_Biaya_Tarif	Pearson Correlation	.666**	.709**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	120	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Biaya/Tarif

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	4

Uji Validitas Hasil Pelayanan

Correlations

		Hail_Pelayan1	Hail_Pelayan2	Hail_Pelayan3	Hail_Pelayan4	Total_Hasil_Pelayanan
Hail_Pelayanan1	Pearson Correlation	1	.231*	.205*	.416**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.011	.025	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Hail_Pelayanan2	Pearson Correlation	.231*	1	.339**	.269**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.011		.000	.003	.000
	N	120	120	120	120	120
Hail_Pelayanan3	Pearson Correlation	.205*	.339**	1	.380**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Hail_Pelayanan4	Pearson Correlation	.416**	.269**	.380**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
Total_Hasil_Pelayanan	Pearson Correlation	.660**	.649**	.702**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

Kompetensi_Pelaksanaan5	Pearson Correlation	.364**	.273**	.247**	.185*	1	.194*	.262**	.262**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.007	.043		.034	.004	.004	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Kompetensi_Pelaksanaan6	Pearson Correlation	.213*	.369**	.046	.135	.194*	1	.045	.094	.436**
	Sig. (2-tailed)	.020	.000	.617	.143	.034		.622	.310	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Kompetensi_Pelaksanaan7	Pearson Correlation	.330**	.120	.369**	.341**	.262**	.045	1	.264**	.571**

	Si g. (2- tail ed)	.000	.193	.000	.000	.004	.622		.004	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Kompete nsi_Pela ksana8	Pe ar so n Co rre lati on	.355**	.242**	.368**	.357**	.262**	.094	.264**	1	.617**
	Si g. (2- tail ed)	.000	.008	.000	.000	.004	.310	.004		.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Total_Ko mpetensi _Pelaksa na	Pe ar so n Co rre lati on	.720**	.626**	.600**	.594**	.580**	.436**	.571**	.617**	1
	Si g. (2- tail ed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Kompetensi Pelaksana

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	8

Uji Validitas Maklumat Pelayanan

Correlations

		Maklumat_P elayanan1	Maklumat_P elayanan2	Maklumat_P elayanan3	Maklumat_P elayanan4	Total_Maklumat _Pelayanan
Maklumat_Pela yanan1	Pears on Corre lation	1	.216*	.231*	.269**	.641**
	Sig. (2- tailed)		.018	.011	.003	.000
	N	120	120	120	120	120
Maklumat_Pela yanan2	Pears on Corre lation	.216*	1	.267**	.346**	.643**
	Sig. (2- tailed)	.018		.003	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Maklumat_Pela yanan3	Pears on Corre lation	.231*	.267**	1	.216*	.658**
	Sig. (2- tailed)	.011	.003		.018	.000

	N	120	120	120	120	120
Maklumat_Pelayanan4	Pearson Correlation	.269**	.346**	.216*	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.018		.000
	N	120	120	120	120	120
Total_Maklumat_Pelayanan	Pearson Correlation	.641**	.643**	.658**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Maklumat Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	4

Uji Validitas Perilaku Pelaksana

Correlations

		Perilaku_Pelaksana1	Perilaku_Pelaksana2	Perilaku_Pelaksana3	Perilaku_Pelaksana4	Total_Perilaku_Pelaksana
Perilaku_Pelaksana1	Pearson Correlation	1	.194*	.170	.385**	.610**

	Sig. (2-tailed)		.034	.064	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Perilaku_Pelaksana2	Pearson Correlation	.194*	1	.208*	.354**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.034		.023	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Perilaku_Pelaksana3	Pearson Correlation	.170	.208*	1	.497**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.064	.023		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
Perilaku_Pelaksana4	Pearson Correlation	.385**	.354**	.497**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
Total_Perilaku_Pelaksana	Pearson Correlation	.610**	.625**	.702**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabel Perilaku Pelaksana

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	5

Uji Validitas Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Correlations

	Penangan_Pengaduan1	Penangan_Pengaduan2	Penangan_Pengaduan3	Penangan_Pengaduan4	Penangan_Pengaduan5	Penangan_Pengaduan6	Penangan_Pengaduan7	Penangan_Pengaduan8	Total_Pengaduan
Penangan_Pengaduan1	1	.351**	-.040	.123	.304**	.047	.108	.048	.462**
Sign. (2-tailed)		.000	.667	.180	.001	.608	.242	.604	.000
N	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Penangan_Pengaduan2	.351**	1	-.097	.045	.072	.329**	.132	.104	.526**

Total_Pe nangana n_Penga duan	P ea rs on C or rel ati on	.462**	.526**	.479**	.511**	.564**	.461**	.567**	.579**	1
Si g. (2 - tai le d)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		120	120	120	120	120	120	120	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Penanganan, Pengaduan saran dan masukan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	8

HASIL UJI INDEKS KEPUASAN ANGGOTA KUBE PADA SETIAP INDIKATOR

Identitas Responden

Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Status Pernikahan
Rahmat romadhoni	57	Laki-Laki	Sd	Petani	Sudah Menikah
Diko Laksono Putra	45	Laki-Laki	Smp	Wiraswasta	Sudah Menikah
alef Setyo Nugroho	43	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Petra	31	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Belum Menikah
Tabah ramdan	45	Laki-Laki	Smp	Petani	Sudah Menikah
Muhammad iman Hanfi	39	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Angga dwi	36	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Rohmat wahyudi	37	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Mutingah	54	Perempuan	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Muslimah	43	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Marwati	48	Perempuan	Smp	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Dewi rahayu	47	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Tuginem	59	Laki-Laki	Sd	Petani	Sudah Menikah
Suwarni	46	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Widayanti	45	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Yuliah	55	Perempuan	Smp	Wiraswasta	Sudah Menikah
Eni Tri Astuti	40	Perempuan	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Suparmi	45	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
sugi astuti	42	Perempuan	Smp	Petani	Sudah Menikah
Inung Nurvianti	58	Perempuan	Smp	Pedagang	Sudah Menikah
Muginem	41	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Partimah	47	Laki-Laki	Smp	Pedagang	Sudah Menikah
Sutari	57	Perempuan	Smp	Petani	Sudah Menikah
Sarjianto	46	Laki-Laki	Smp	Wiraswasta	Sudah Menikah
Mudiono	47	Laki-Laki	Smp	Petani	Sudah Menikah
Dardi Mulyono	52	Laki-Laki	Smp	Pedagang	Sudah Menikah
Sigit Iswantoro	48	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Beni nuryanto	47	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Suparno	30	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Sugeng riyadi	36	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Suwardjono M	44	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Retno widiastuti	27	Perempuan	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah

Devi Aminarti	29	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Belum Menikah
Ayuning tyas Pratiwi	37	Perempuan	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Suparyati	43	Perempuan	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Lili yurnani	38	Perempuan	Sd	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Paryati	49	Perempuan	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Sutani	52	Perempuan	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Indriyati	36	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Dariyem	41	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Maryanti	45	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
EKO ARI SETYAWAN	33	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Belum Menikah
WATIYONO	52	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Suprpto	56	Laki-Laki	Smp	Petani	Sudah Menikah
Priyanto	39	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Trimo	42	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Sukanto	49	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Latifah	37	Perempuan	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah

Aminatun	48	Perempuan	Sd	Petani	Sudah Menikah
Murtinah	46	Perempuan	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Suminem	53	Perempuan	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Maryanti	46	Perempuan	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Partini	47	Perempuan	Smp	Pedagang	Sudah Menikah
Wartiyem	53	Perempuan	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Fityriyani	49	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Murajiyem	48	Perempuan	Smp	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Ika Setyarini	38	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
SUMARSIH	48	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Belum Menikah
Zaenab	49	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Yuli Murjiati	46	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Pujimah	47	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Dwi Utami	42	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Siti Rahayuningsih	33	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Marsini	36	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah

Ida noviati	44	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
sutini	55	Perempuan	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Mujianti	53	Perempuan	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Suwarni	49	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Tuisyem	55	Perempuan	Smp	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Supadami	39	Perempuan	Smp	Wiraswasta	Sudah Menikah
Ana juwati	43	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Puji Lestari	52	Perempuan	Smp	Petani	Sudah Menikah
Istiani	44	Perempuan	Smp	Petani	Sudah Menikah
Sriniyati	49	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Sriniyati Sukilah	51	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Sutini	54	Perempuan	Sd	Pedagang	Sudah Menikah
Yuni astuti	38	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Suhartini	52	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Ervin Sutriyani	47	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Sumiyati	49	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah

Sumarsih	52	Perempuan	Smp	Wiraswasta	Sudah Menikah
Sri suwarni	48	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Uming Okpiyanti	56	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Desi Triyani	43	Perempuan	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
Ellyani	42	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Natalia Temu	41	Perempuan	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Kitri mulyani	41	Perempuan	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Harwanto	55	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Giyono	44	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Irwan sugiyarto	48	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Sulistiyono	52	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Mugito	38	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
Tumijan	49	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah
Budi purnomo	38	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Zaenuri	36	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
Aprilia Munaesaroh	48	Perempuan	Smk/Sma	Ibu rumah tangga	Sudah Menikah

0	Parjito	53	Laki-Laki	Smp	Wiraswasta	Sudah Menikah
1	Sutarno	57	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
2	Marji	51	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
3	Saniyo	46	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
4	Agus sukardi	43	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
5	Bekti Sri Wiyanto	48	Laki-Laki	Smp	Petani	Sudah Menikah
6	Lilik rahmanto	43	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
7	Bagus Hariyanto	56	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
8						
9	Arif wijanarko	58	Laki-Laki	Smp	Petani	Sudah Menikah
0	Supriyadi	48	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
1	Ginardi	46	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
2	Nur Haryanto	39	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
3	Risusanto	50	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
4	Suradal	52	Laki-Laki	Smp	Pedagang	Sudah Menikah
5	Azia munandar	43	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Sudah Menikah
6	Endra Setiawan	48	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah

	Supriyanto	47	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Belum Menikah
	Cahyono	52	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
	Fajar mufli Sukli	27	Laki-Laki	Smk/Sma	Wiraswasta	Belum Menikah
	Mujiyem	49	Laki-Laki	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah
	Suntimen	51	Laki-Laki	Smp	Petani	Sudah Menikah
	Watiyono	56	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
	Wasikem	47	Laki-Laki	Smk/Sma	Pedagang	Sudah Menikah
	Sri Surdayarti	43	Perempuan	Smk/Sma	Petani	Sudah Menikah

HASIL TURNITIN

Test

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

11%


PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Binus University International Student Paper	1%
3	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
4	jim.unsyiah.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
6	baristandmanado.kemenperin.go.id Internet Source	1%
7	www.kejaksaan.go.id Internet Source	1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
9	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%



10	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1%
11	journal.unilak.ac.id Internet Source	<1%
12	repository.stei.ac.id Internet Source	<1%
13	rsjsoerojo.co.id Internet Source	<1%
14	eprint.stieww.ac.id Internet Source	<1%
15	Submitted to Asosiasi Dosen, Pendidik dan Peneliti Indonesia Student Paper	<1%
16	repository.stp-bandung.ac.id Internet Source	<1%
17	e-journals.unmul.ac.id Internet Source	<1%
18	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
19	core.ac.uk Internet Source	<1%
20	eprints.unm.ac.id Internet Source	<1%
21	jurnal.ipdn.ac.id	

	Internet Source	<1%
22	Submitted to Universitas Atma Jaya Yogyakarta Student Paper	<1%
23	repository.matanauniversity.ac.id:8080 Internet Source	<1%
24	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1%
25	bkpp.lomboktengahkab.go.id Internet Source	<1%
26	123dok.com Internet Source	<1%
27	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
28	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1%
29	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1%
30	Dwi Putro Sarwo Setyohadi, Raden Roro Lia Chairina, Risse Entikaria Rachmanita, Hendra Yufit Riskiawan et al. "Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Bidang Sosial di Kabupaten Jember",	<1%

Aksiologi : Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial,
2023

Publication

31	adoc.pub Internet Source	<1 %
32	repository.upstegal.ac.id Internet Source	<1 %
33	www.pekerjadata.com Internet Source	<1 %
34	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
35	e-journal.upr.ac.id Internet Source	<1 %
36	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
37	intra.lipi.go.id Internet Source	<1 %
38	repository.undaris.ac.id Internet Source	<1 %
39	zonasulsel.com Internet Source	<1 %
40	repository.bilkent.edu.tr Internet Source	<1 %

repository.uinjkt.ac.id



41	Internet Source	<1%
42	Submitted to Udayana University Student Paper	<1%
43	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%
44	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1%
45	Submitted to IAIN Kediri Student Paper	<1%
46	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1%
47	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%
48	Submitted to IAIN Batusangkar Student Paper	<1%
49	Submitted to University of Salford Student Paper	<1%
50	eprints.umk.ac.id Internet Source	<1%
51	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet Source	<1%
52	tanatidungkab.go.id Internet Source	<1%

53	ejournal.ipdn.ac.id Internet Source	<1%
54	Submitted to Universitas Papua Student Paper	<1%
55	biroorganisasi.jogjaprov.go.id Internet Source	<1%
56	www.slideshare.net Internet Source	<1%
57	dkp.jatimprov.go.id Internet Source	<1%
58	bappeda.blitarkota.go.id Internet Source	<1%
59	ejournal.stiepancasetia.ac.id Internet Source	<1%
60	epublications.vu.lt Internet Source	<1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography On

Exclude matches < 25 words