

**PENGARUH LATAR BELAKANG MASYARAKAT TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PADA PROGRAM SAHAJA LEKAT DI DESA  
MOJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)  
Pada Prodi PPKn FKIP UN PGRI Kediri



OLEH:

**PUTRI ZANUARITA**

19.1.01.03.0008

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA  
UN PGRI KEDIRI

2023

Skripsi oleh:

PUTRI ZANUARITA

NPM: 19.1.01.03.0008

Judul:

**PENGARUH LATAR BELAKANG MASYARAKAT TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PADA PROGRAM SAHAJA LEKAT DI DESA  
MOJO**

Telah Disetujui untuk diajukan Kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi PPKn  
FKIP UN PGRI Kediri

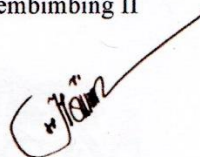
Tanggal: 17 Juli 2023

Pembimbing I



Dr. Agus Widodo, M.Pd.  
NIDN. 002486901

Pembimbing II



Yunita Dwi Pristiani, S.Pd., M.Sc.  
NIDN. 0704038902

Skripsi oleh:

**PUTRI ZANUARITA**

NPM: 19.1.01.03.0008

Judul:

**PENGARUH LATAR BELAKANG MASYARAKAT TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PADA PROGRAM SAHAJA LEKAT DI DESA  
MOJO**

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian/Sidang Skripsi

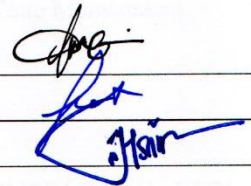
Prodi PPKn FKIP UN PGRI Kediri

Pada tanggal: 25 Juli 2023

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Agus Widodo, M.Pd.
2. Penguji I : Suratman, S.H., M.Pd.
3. Penguji II : Yunita Dwi Pristiani, S.Pd., M.Sc.



Mengetahui,  
Dekan FKIP

**Dr. Mumun Nurmilawati, M.Pd.**  
NIDN. 0006096801

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Putri Zanuaria  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 27 Januari 2001  
NPM : 19.1.01.03.0008  
Fak/Jur/Prodi : FKIP/ S1 PPKn

Menyatakan yang sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 25 Juli 2023  
Yang Menyatakan  
  
**PUTRI ZANUARITA**  
19.1.01.03.0001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto:

Belajarlh diusia muda  
bagai mengukir diatas batu  
(KH. Nurul Huda Djazuli)

Kupersembahkan karya ini untuk:

Diri saya sendiri yang telah berjuang  
Seluruh keluargaku tercinta  
Teman seperjuangan PPKn '19  
Pemerintah dan Masyarakat Desa Mojo

## ABSTRAK

**Putri Zanuaria** Pengaruh Latar Belakang Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo, Skripsi, PPKn, FKIP UN PGRI Kediri, 2023.

Kata Kunci: Masyarakat, Tingkat Kepuasan, Administrasi

Suatu program dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila kepuasan/harapan masyarakat terhadap program dapat terpenuhi. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah faktor demografi dan faktor sosioekonomi. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi tingkat kepuasan program SAHAJA yang meliputi faktor demografi yaitu usia dan jenis kelamin dan faktor sosioekonomi yaitu tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode analisis *chi square*. Hasil penelitian didapatkan bahwa variabel usia memperoleh tingkat signifikansi  $>0.05$ , variabel jenis kelamin memperoleh tingkat signifikansi  $>0.05$ , variabel tingkat pendidikan memperoleh signifikansi  $<0.05$ , variabel jenis pekerjaan memperoleh signifikansi  $>0.05$  sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT. Dalam penelitian ini dapat disarankan bahwa penelitian ini perlu untuk dilanjutkan dengan melakukan penelitian di tingkat kecamatan bahkan tingkat kabupaten dengan menambah variabel penerapan program SAHAJA LEKAT untuk diteliti, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga, dapat menyelesaikan penyusunan proposal dengan judul “Pengaruh Latar Belakang Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pada program Sahaja Lekat di Desa Mojo” tepat pada waktunya.

Penyusunan proposal ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Nusantara PGRI Kediri. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Si. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri, yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa,
2. Dr. Mumun Nurmilawati, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Nusantara PGRI Kediri,
3. Yunita Dwi Pristiani, S.Pd., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Nusantara PGRI Kediri dan selaku dosen pembimbing II,
4. Dr. Agus Widodo, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I
5. Wibowo selaku Kepala Desa Mojo Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri beserta jajarannya
6. Seluruh keluarga besar Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik secara moral maupun spiritual kepada penulis,
7. Kedua orang tua saya yang telah memberikan kesempatan, semangat, dan dukungan baik secara moral, material, dan spiritual, serta memberikan kasih sayang yang tak ternilai harganya,
8. Keluarga dan teman-teman tercinta yang telah memberikan dukungan semangat dan motivasi kepada penulis,

9. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan proposal ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga proposal skripsi ini berguna baik bagi diri sendiri maupun pihak lain.

Kediri, 25 Juli 2023

**Putri Zanuarita**  
NPM. 19.1.01.03.0008



## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II : KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Teori .....	9
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	15

C. Kerangka Berpikir.....	19
D. Hipotesis .....	20
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Variabel Penelitian.....	21
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian.....	23
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
D. Populasi dan Sampel .....	24
E. Instrumen Penelitian .....	28
F. Teknik Pengumpulan Data .....	31
G. Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data Variabel .....	35
B. Analisis Data .....	36
C. Pengujian Hipotesis .....	58
D. Pembahasan .....	61
<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	67
B. Implikasi .....	67
C. Saran-Saran .....	68
Daftar Pustaka .....	70
Lampiran-Lampiran .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
2.1 : Kategori Usia .....	9
3.1 : Jadwal Penelitian .....	23
3.2 : Jumlah KK Desa Mojo .....	24
3.3 : Pengembangan Instrumen.....	29
3.4 : Validitas Instrumen .....	30
3.5 : Koefisien Reliabilitas Instrumen .....	31
3.6 : Reliabilitas Instrumen .....	31
4.1 : Uji Normalitas .....	37
4.2 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Usia Responden di Desa Mojo .....	38
4.3 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin Responden di Desa Mojo .....	39
4.4 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Tingkat Pendidikan Responden di Desa Mojo .....	39
4.5 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Jenis Pekerjaan Responden di Desa Mojo .....	49
4.6 : Distribusi Kategori Sosialisasi Persyaratan Pelayanan .....	41
4.7 : Distribusi Kategori Kejelasan Informasi Persyaratan Kepada Masyarakat .....	42
4.8 : Distribusi Kategori Pelayanan Sesuai Standart .....	42
4.9 : Distribusi Kategori Kemudahan Prosedur Pelayanan .....	43

4.10	: Distribusi Kategori Kecepatan Prosedur Pelayanan .....	43
4.11	: Distribusi Kategori Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya .....	44
4.12	: Distribusi Kategori Profesionalitas Petugas .....	45
4.13	: Distribusi Kategori Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	45
4.14	: Distribusi Kategori Keadilan Dalam Pelayanan .....	46
4.15	: Distribusi Kategori Kenyamanan Ruang Pelayanan .....	46
4.16	: Distribusi Katgori Tempat Duduk Sesuai Kebutuhan .....	47
4.17	: Distribusi Kategori Fasilitas Masyarakat Berkebutuhan Khusus	47
4.18	: Distribusi Kategori Fasilitas Kesetaraan Gender .....	48
4.19	: Distribusi Kategori Maklumat Pelayanan .....	49
4.20	: Distribusi Kategori Fasilitas Pengaduan, Saran, dan Masukan .	49
4.21	: Interval Tingkat Kepuasan .....	50
4.22	: Distribusi Total Kepuasan .....	50
4.23	: Distribusi Tingkat Kepuasan .....	51
4.24	: Tabulasi Silang Usia Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Program SAHAJA LEKAT .....	52
4.25	: Tabulasi Silang Jenis Kelamin Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Program SAHAJA LEKAT .....	53
4.26	: Tabulasi Silang Tingkat Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Program SAHAJA LEKAT .....	54
4.27	: Tabulasi Silang Jenis Pekerjaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Program SAHAJA LEKAT .....	54
4.28	: Chi Square Usia Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Program	

	SAHAJA LEKAT .....	55
4.29	: Chi Square Jenis Kelamin Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Program SAHAJA LEKAT .....	56
4.30	: Chi Square Tingkat Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Program SAHAJA LEKAT .....	57
4.31	: Chi Square Jenis Pekerjaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Program SAHAJA LEKAT .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
1.1 : Grafik Kepuasan Masyarakat .....	3
2.1 : Kerangka Berfikir .....	20
2.2 : Teknik Stratified Random Sampling .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1 : Surat Izin Penelitian .....	74
2 : Surat Persetujuan Penelitian .....	75
3 : Angket Penelitian .....	76
4 : Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	78
5 : Analisis Data Frekuensi Variabel Dependen .....	80
6 : Analisis Univariat .....	84
7 : Uji Normalitas .....	85
8 : Tabulasi Silang Faktor Demografi .....	86
9 : Tabulasi Silang Faktor Sosioekonomi .....	88
10 : Analisis Chi Square .....	90

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan data jumlah penduduk Kabupaten Kediri pada tahun 2022 sebanyak 1.674.818 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2023) sehingga, diperlukan administrasi kependudukan yang terorganisasi. Menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat (1),

“Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Setiap penduduk wajib untuk mendaftarkan kependudukannya di wilayah masing-masing yang digunakan sebagai tanda domisili. Administrasi kependudukan sangat penting karena selalu digunakan dalam setiap aktivitas seperti pendataan pemilu, mengurus surat-surat di bank, identitas di *e-commerce* yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat terutama dalam belanja secara *online*.

Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas dari birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga (Hadiwijoyo & Anisa, 2021). Menurut Mahmudi (2021:66) terdapat dua jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan kebutuhan dasar (kesehatan, pendidikan, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat) kedua, pelayanan umum (administratif, barang-jasa).

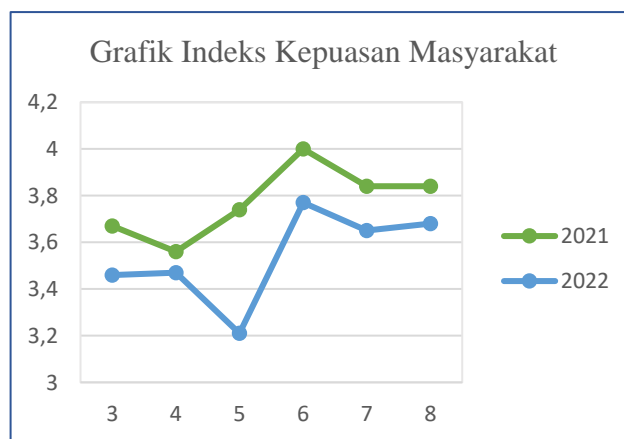


Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang diselenggarakan untuk menghasilkan dokumen resmi untuk masyarakat yang berkaitan dengan status kewarganegaraan seperti, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian. Menurut Beberapa prinsip pelayanan publik meliputi 1) kesederhanaan dan kejelasan; 2) kepastian waktu; 3) akurasi; 4) keamanan dan kenyamanan; 5) tanggung jawab; 6) kelengkapan sarana dan prasarana; 7) kemudahan, kedisiplinan dan keramahan (Jasin, et al., 2007).

Studi pendahuluan telah dilakukan melalui pengamatan ditemukan bahwa sosialisasi yang diberikan petugas kepada masyarakat masih kurang terperinci yang menyebabkan bahwa masih banyak masyarakat yang berulang kali kembali ke kantor desa untuk melakukan proses permohonan administrasi kependudukan, ada juga masyarakat yang enggan untuk melakukan proses permohonan administrasi secara mandiri. Permasalahan lain juga terjadi ketika masyarakat melakukan permohonan administrasi namun dikarenakan kurangnya kartu/kertas di di loket sahaja sehingga, masyarakat harus kembali lagi ke loket untuk melakukan permohonan ulang dengan mengambil nomor antrean lagi padahal program yang diselenggarakan oleh Dukcapil ini adalah program yang dinamakan SAHAJA LEKAT (Satu Hari Jadi Lebih Dekat) program yang berada di titik layanan publik yang berada di Kantor Kecamatan. Namun, berdasarkan permasalahan diatas dalam penyelenggaraannya masih terdapat kekurangan yaitu pelayanan tersebut memakan waktu cukup lama (antre). Ada kondisi dimana masyarakat saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan, namun dikarenakan keterbatasan jumlah formulir pengajuan atau ketersediaan kartu atau kertas

untuk mencetak menyebabkan sering terjadi penundaan layanan dan terganggunya proses administrasi proses ini bahkan harus mendapat antrean lagi dari pihak desa terlebih dahulu jika ingin melakukan permohonan administrasi kependudukan di SAHAJA LEKAT.

Program SAHAJA LEKAT adalah salah satu upaya dari Dukcapil Kabupaten Kediri agar masyarakat mendapat kemudahan dalam melakukan proses membuat administrasi kependudukan dan juga mendapat kepastian mengenai waktu layanan dokumen namun, program ini masih belum bisa untuk melakukan pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) dan perubahan elemen data harus dilakukan di Dukcapil Kabupaten Kediri. Meskipun program ini bertujuan agar mempermudah masyarakat dalam kepengurusan administrasi namun, berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat terhadap administrasi pemerintahan di Kabupaten Kediri pada tahun 2021 sebesar 3,84 sedangkan pada tahun 2022 mencatatkan 3,64.



Sumber: Survey Kabupaten Kediri Tahun 2021 dan 2022 (diolah)

Gambar 2.1 Grafik Kepuasan Masyarakat

Dari grafik diatas disimpulkan bahwa, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan mengalami penurunan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya perbedaan atau kesenjangan mengenai harapan masyarakat dengan kenyataan di lapangan. Menurut Mahmudi (2007:21) prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjaga kualitas sehingga, penerima layanan dapat merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan yang telah diberikan atau diterima. Tanpa adanya sebuah prosedur yang jelas misalnya, melalui sosialisasi kepada masyarakat dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan harapan sehingga, diperlukan peningkatan pelayanan publik secara mendasar dan terbuka agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Contohnya, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan memperhatikan layanan prosedur yang sederhana dan transparan. Selain itu, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai agar dapat menjangkau masyarakat dan memberikan pelayanan yang optimal dan akan berdampak pada pembangunan desa. Terselenggaranya program SAHAJA LEKAT diharapkan dapat mampu untuk meningkatkan masyarakat berpartisipasi dalam prosedur pelayanan administrasi kependudukan agar dapat terjadinya penertiban administrasi. Oleh karena itu, perlu untuk dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan program. Menurut Putu Dyana Chirstani dan Sabi (2016) salah satu indikator untuk mengukur tingkat keberhasilan sebuah sistem adalah dengan menilai tingkat kepuasan. Kepuasan peserta dipengaruhi oleh beberapa aspek, salah satunya adalah faktor demografi.

Menurut Murnianti (2017) faktor demografis yang berhubungan dengan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan sosial dimana keempatnya signifikan terhadap kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh latar belakang masyarakat (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan) terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo.

## **B. Identifikasi Masalah**

Tujuan utama dalam pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai standar. Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat terhadap administrasi pemerintahan di kabupaten Kediri dari tahun 2020 hingga tahun 2021 mengalami kenaikan grafik dari angka 2,8 menuju ke angka 2,9 walaupun demikian indeks kepuasan masyarakat tentang kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Kediri mengalami fluktuatif dari tahun 2020 hingga tahun 2022. Pada tahun 2020 indeks kepuasan masyarakat terkait kependudukan dan pencatatan sipil sebesar 3,82. Kemudian pada tahun 2021 sebesar 3,84 sedangkan pada tahun 2022 mencatatkan 3,64. Sehingga, dapat dikatakan bahwa terjadi penurunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang terjadi pada tahun 2022.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam administrasi kependudukan menjadi salah satu tolak ukur dan evaluasi kebijakan mengenai program

administrasi. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Penelitian ini dikonseptualisasi karena masih banyak masyarakat yang kurang puas berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan khususnya daerah sasaran. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh latar belakang masyarakat (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan) yang mempengaruhi kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo.

### **C. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini menggunakan Desa Mojo, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri sebagai daerah sasaran penelitian. Dengan variabel bebas (*independent variable*) yang diteliti yaitu latar belakang masyarakat meliputi faktor demografi (usia dan jenis kelamin) dan faktor sosioekonomi (tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan) sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) yang diteliti adalah tingkat kepuasan pelayanan Program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo, indikator dalam variabel tingkat kepuasan berdasarkan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, t.t.) meliputi: 1) Persyaratan dalam pengurusan administrasi; 2) Prosedur dalam pelayanan; 3) Waktu/jam pelayanan; 4) Biaya; 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6) Kompetensi petugas; 7) Perilaku petugas; 8) Maklumat Pelayanan; 9) Penanganan pengaduan, saran.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan maka, perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah ada pengaruh usia masyarakat terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo?
2. Apakah ada pengaruh jenis kelamin masyarakat terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo?
3. Apakah ada pengaruh tingkat pendidikan masyarakat terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo?
4. Apakah ada pengaruh jenis pekerjaan masyarakat terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh usia terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo.
2. Mengetahui pengaruh jenis kelamin terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo.
3. Mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo.
4. Mengetahui pengaruh jenis pekerjaan terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo.

## **F. Kegunaan Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, yaitu:

- a. Memberikan tambahan referensi dalam bidang keilmuan,
- b. Sebagai acuan pengembangan ilmu pengetahuan tentang pengaruh latar belakang masyarakat terhadap tingkat kepuasan pada program SAHAJA LEKAT di Desa Mojo.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, yaitu:

- a. Bagi masyarakat

Masyarakat menjadi lebih mengetahui mengenai program dari pemerintah dan dapat melakukan evaluasi terhadap kebijakan maupun program dari pemerintah, serta dapat berpartisipasi aktif.

- b. Bagi peneliti

Memenuhi sebagian syarat guna meraih gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Nusantara PGRI Kediri dan juga sebagai penambah pengetahuan bagi peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hadiwijoyo, S. S., & Anisa, F. D. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Jasin, M., Zulaiha, A. R., D. P., Mulyanto, D., Oktirani, I. N., L. S., . . . Rachman, E. J. (2007). *Implementasi Pelayanan Terpadu DI Kabupaten/Kota*. Jakarta: Komisi Pemberantasan Korupsi.
- Jacobalis, S. 2000. Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia Dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 1997. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit UPP STIM YKPN.
- Mansour, F. (2013). *Analisis Gender & Transformasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta.
- Ari Dewi, N. P., Endiana, I. M., & Arizona, I. E. 2019. Pengaruh Rasio Likuiditas, Rasio Leverage, dan Rasio Profitabilitas terhadap Financial Distress Pada Perusahaan Manufaktur. Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA), 1(1), (Online), tersedia: (<http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/537>), diunduh 13 Juni 2022.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), 40.
- Chirstani, P. D., & Satibi. (2016). Kajian Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, 13(1), 28–34. <https://e-journal.usd.ac.id/index.php/JFSK/article/view/127/114>
- Fatmawaty, R. (2017). Memahami Psikologi Remaja. *Jurnal Reforma*, VI(2), 55–65. <http://jurnalpendidikan.unisla.ac.id/index.php/reforma/article/view/33>
- Firginia, S. M., Andyastuti, E., & Widodo, A. (2021). PENGARUH PEMBELAJARAN JARAK JAUH SINKRON DAN ASINKRON TERHADAP HASIL BELAJAR PPKn PADA SISWA KELAS X SMA NEGERI 1 KEDIRI. *Semdikjar*, 4, 845–852. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/semdikjar/article/view/2321>
- Fitrotul Laili, A. (2022). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Niat Menggunakan Kontrasepsi Pada Pasangan Usia Subur Kondisi Unmet Need Di Desa Mangunrejo Kecamatan Ngadiluwih*. Universitas Airlangga.
- Junariah, J. (2022). Hubungan Faktor Sosio Demografi terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Disdukcapil Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19.



- Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 5(2), 395–401. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v5i2.4824>
- Kamela, I. (2016). *Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Karakteristik Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Jurnal Benefita*, 1(1). <https://doi.org/10.22216/jbe.v1i1.902>
- Manurung, L. P. (2010). *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010*. Universitas Indonesia.
- Murnianti. (2017). Pengaruh Faktor *Demografis* Terhadap Kepuasan Karyawan Di Bank BPR Rokan Hulu. *Jurnal Mahasiswa Prodi Manajemen UPP*. <https://www.neliti.com/publications/137991/pengaruh-faktor-demografis-terhadap-kepuasan-karyawan-di-bank-bpr-rokan-hulu>
- Ongkowijaya, M., & Tanoto, S. R. (2019). HUBUNGAN FAKTOR DEMOGRAFI DENGAN KEPUASAN KERJA DI PT SINAR PLASINDO. *AGORA*, 7(2). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/9570>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jaring Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (Online), tersedia: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132735/permen-pan-rb-no-16-tahun-2014>., diunduh 6 Juli 2022.
- Ridha, Nikmatur. 2017. Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14 (1), (Online), tersedia: (<http://ejurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/18>), diunduh 10 Juni 2022.
- Statistik Indonesia 2022. Badan Pusat Statistik. (Online), tersedia: [Badan Pusat Statistik \(bps.go.id\)](https://bps.go.id)., diunduh 25 Mei 2022
- Supriadi. 2001. Lanjut Usia dan Permasalahannya. *Jurnal PPKn & Hukum*, 10 (2), (Online), tersedia: <https://pbpp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPB/article/view/3651>., diunduh 10 Juni 2022.
- Trimayasari, D., Kuswandi, K., La, A., Mashiro, T., & Kemenkes Banten, P. (2014). Hubungan Usia Menarche dan Status Gizi Siswi SMP Kelas 2 Dengan Kejadian Dismenore. *Jurnal Obstetika Scientia*, 2(2), 192–211. <https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/OBS/article/view/131/126>
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jaring Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (Online), tersedia: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>., diunduh 9 Juni 2022.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Jaring Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan

Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (Online), tersedia: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>., diunduh 25 Mei 2022.

Yusdin, Budiyo, & Rosmawati. (2021). Relationship between Age, Education Level and Income with Visitor Satisfaction of Membuku Beach Tourism in North Buton Regency. *J. Sosial Ekonomi Perikanan FPIK UHO*, 6(4), 219–227. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JSEP>