

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
KECAMATAN BACUKIKI KOTA PAREPARE**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**MARIANI MANRI  
2017.MM.2.1013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**STIE NOBEL INDONESIA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAKASSAR  
2021**

## PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN BACUKIKI KOTA  
PAREPARE**

Oleh :

**MARIANI MANRI**

**Nim : 2017.MM.2.1013**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada Tanggal 17 Maret 2021  
Dinyatakan telah memenuhi syarat


Menyetujui :

*Komisi Pembimbing*

Ketua

Anggota

  
Dr. Maryadi, S.E., M.M.

  
Dr. Deddy Rahwandi, S.Ip., M.M

Mengetahui:

Direktur PPS STIE Nobel Indonesia

Ketua Program Studi Magister Manajemen

  
Dr. Maryadi, S.E., M.M.

  
Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., AK.,CA

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam Naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis ( MAGISTER MANAJEMEN ) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ( UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, Maret 2021

Mahasiswa,



Mariani Manri  
2017.MM.2.013

## ABSTRAK

**Mariani Manri. 2021.** Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare, dibimbing oleh Maryadi dan Deddy Rahwandi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan bacukiki kota parepare (2) variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare pada bulan Desember 2020. Populasi penelitian adalah masyarakat yang berada di Kecamatan Bacukiki Kota Parepare yang berjumlah 60 Orang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling yang teknik penentuan sampelnya berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai karakteristik yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Kecamatan Bacukiki. Maka orang tersebut dapat digunakan sampel ditarget menjadi 60 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tangible, Realibility, Responsiveness dan Assurance tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki, sedangkan Emphaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (2) empathy merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare dengan Koefisien Beta 0,414.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*



## **ABSTRACT**

**Mariani Manri. 2021.** *The Effect of Service Quality toward Community Satisfaction at the Bacukiki District Office, Parepare City, supervised by Maryadi and Deddy Rahwandi.*

*This study aims to determine and analyze (1) the effect of service quality toward community satisfaction at the Bacukiki sub-district office, Parepare city (2) the most dominant variable that affects the community satisfaction at the Bacukiki sub-district office, Parepare City.*

*This study approach used a survey study conducted at the Bacukiki District Office, Parepare City in December 2020. The population was 60 people in the Bacukiki District, Parepare City. The sample selection in this study was applied using a non-probability sampling technique with a type of accidental sampling in which the sampling technique was based on the spontaneity factor, meaning that anyone who accidentally met the researcher and according to the characteristics, namely the people who are customers of the Bacukiki District Office. Then that person can be used the sample was targeted to be 60 people.*

*The results show that (1) Tangible, Reliability, Responsiveness, and Assurance have no partially significant effect on Community Satisfaction at the Bacukiki District Office, while Empathy has a significant effect on community satisfaction (2) empathy is the most dominant variable that affects the Service Quality on community satisfaction at the Bacukiki District office in Parepare City with a Beta Coefficient of 0.414.*

**Keywords:** *Service Quality, Community Satisfaction*



## **HALAMAN IDENTITAS**

### **MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI**

#### **JUDUL TESIS :**

#### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT KANTOR KECAMATAN BACUKIKI KOTA PAREPARE**

Nama Mahasiswa : MARIANI MANRI  
NIM : 2017.MM.2.1013  
Program Studi : Magister Manajemen  
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

#### **KOMISI PEMBIMBING :**

Ketua : Dr.Maryadi,S.E.M.M  
Anggota : Dr. Deddy Rahwandi,S.Ip.M.M

#### **TIM DOSEN PENGUJI :**

Dosen Penguji 1 : Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., AK.,CA  
Dosen Penguji 2 : Dr.Muhammad Idris,S.E.M.M

Tanggal Ujian : 17 Maret 2021

SK Penguji Nomor :

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dan tak lupa penulis kirimkan sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Tesis ini disusun sebagai bahan untuk penyelesaian Tesis dan syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Magister Program Studi Manajemen PPs- STIE Nobel Indonesia yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.**

Berkenaan dengan penulisan Tesis ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr.Maryadi,SE.MM selaku Pembimbing I dan Dr.Deddy Rahwandi,S.IP.MM selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan,tuntunan dan dorongan dalam penulisan tesis ini.Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya untuk bantuan dan dukungan dari banyak pihak atas selesainya penyusunan maupun penyajian Tesis ini, kepada :

1. **Dr.H.Mashur Razak,SE.M.Si** Ketua STIE Nobel Indoensia,Hormat yang mendalam dan terima kasih tak terhingga atas segala arahan,bimbingan dan nasehat baik pada saat memberikan materi kuliah maupun pada saat proses penyelesaian studi ini.
2. **Dr.Maryadi,SE.MM**, selaku Direktur PPs –STIE Nobel Indonesia yang memberikan kesempatan di dalam menempuh pendidikan di Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.

3. **Dr.Sylvia Siarlis,SE.M.Si.AK.CA** selaku Ketua Prodi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar dengan cermat, penuh perhatian memberikan disiplin kerja untuk tetap bersemangat dalam menyelesaikan studi ini.
4. Bapak / Ibu Dosen dan staf yang telah mengajar dan membina mahasiswa/i selama proses perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini.
5. Kedua orang Tua saya, suami tercinta ,saudara/I, sahabat-sahabat serta rekan-rekan mahasiswa Program Magister Manajemen PPs – STIE Nobel Indonesia yang juga memberikan doa dan dukungan agar tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan di dalam Tesis ini, Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan tesis ini, sehingga dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Makassar   Maret 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Dalam .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak .....	v
Abstract .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Pernyataan Keaslian Tesis .....	xi
Halaman Identitas Mahasiswa,Pembimbing dan Penguji .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.1 Tujuan Penelitian .....	18
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
2.3 Kepuasan Masyarakat .....	22
2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	22
2.3.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	23
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>28</b>
3.1 Kerangka Konseptual .....	28
3.2 Hipotesis Penelitian .....	33
3.3 Definisi Operasional .....	33
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Pendekatan Penelitian .....	36
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	36

4.3	Populasi dan Sampel .....	37
4.4	Teknik Pengumpulan Data .....	37
4.5	Jenis dan Sumber Data .....	38
4.6	Metode Analisis Data .....	38
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
5.1	Hasil Penelitian.....	40
5.1.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	40
5.1.2	Deskripsi Responden .....	46
5.1.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	51
5.2	Pengujian Instrumen .....	55
5.3	Uji Asumsi Klasik .....	57
5.4	Pengujian Hipotesis .....	60
5.5	Persamaan Regresi Liner Berganda .....	61
5.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
5.6.1	Pengaruh Tangible ( Bukti Fisik ) Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	65
5.6.2	Pengaruh Realibility ( Keandalan ) Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	67
5.5.3	Pengaruh Responsiveness ( Daya Tanggap ) Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	69
5.5.4	Pengaruh Assurance ( Jaminan ) Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	71
5.5.5	Pengaruh Empathy ( Peduli ) Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	72
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>76</b>
6.1	Simpulan .....	76
6.2	Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>79</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bangsa Indonesia di era globalisasi dihadapkan berbagai masalah terutama dalam memasuki masa-masa peralihan yang ditandai dengan berbagai perubahan yang mendasar dalam tatanan masyarakat, baik dari segi ekonomi, budaya, sosial, dan politik. Keanekaragaman kondisi masyarakat serta potensi daerah perlu mendapat pertimbangan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan tugas pemerintah, tugas pembangunan dan pelayanan masyarakat, agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Rendahnya kepatuhan Organisasi Perangkat ( OPD ) terhadap implementasi Standar Pelayanan Publik adalah kendala utama kualitas pelayanan di seluruh instansi pemerintah kita. Rendahnya kepatuhan/implementasi Standar Pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparatur mislanya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan inventasi, kesewenang-wenangan dan secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Hal ini mengakibatkan ekonomi berbiaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi, dan tentu saja berdampak kepada kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Akibatnya terjadi korupsi, inefisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik menjadi rendah. Karena itu dibutuhkan standar pelayanan sebagai instrumen yang

digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (baca pasal 20-21 undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009).

Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare adalah satu satu instansi pemerintah di Kota Parepare, dan dalam mewujudkan visi dan misi Kantor Kecamatan Bacukiki harus di dukung dengan sumber daya manusia yang handal sehingga mampu pelayanan masyarakat lebih maksimal.

Kecamatan merupakan dasar dari satuan pemerintahan yang terkecil setelah Kecamatan dari suatu komunitas pemerintahan negara. Sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta Aparat pemerintahan Kecamatan dalam perencanaan pembangunan tersebut. Dalam arti masyarakat harus ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam mengurus rumah tangga Kecamatannya, sehingga bias mandiri dan sesuai dengan potensi dan sumber daya yang dimiliki daerah tersebut.

Selain sebagai pelaksana dan perencana program pembangunan, maka para aparat pemerintah Kecamatan juga berperan sebagai pelayan masyarakat dalam urusan-urusan administrasi dan kependudukan yang menjadi wewenang dari pihak Kecamatan. Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat di akses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu di Kecamatan, biaya

yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia.

Dimana ini juga merupakan bagian akibat dari berbagai program pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun saat ini masih jauh sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Selain itu juga ada kecenderungan ketidakadilan didalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak Kecamatan. Sebaliknya masyarakat yang memiliki uang akan lebih mudah dalam menyelesaikan urusannya. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks untuk memperoleh pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.73 Tahun 2005 tentang Pemerintah Kecamatan yang merupakan dasar dalam menuju masyarakat yang berkembang yaitu Kecamatan tidak lagi menjadi level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi masyarakat yang mandiri. Sehingga setiap masyarakat yang berada pada lingkungan Kecamatan berhak untuk berbicara dan mengeluarkan pendapat sesuai dengan kepentingannya sendiri.

Disini harus dipahami bahwa Kecamatan merupakan suatu kesatuan hukum yang memiliki hak dan kekuasaan dalam mengatur dan melayani semua kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya menuju kesejahteraan.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsive terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat. Pemerintah Kecamatan Parepare disini berperan dalam perencanaan program pembangunan di daerah harus mampu berkoordinasi dan bekerjasama dengan masyarakat dan mampu menampung segala aspirasi masyarakat, agar dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Bacukiki Kota Parepare”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare?
3. Variabel manakah yang berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan harus mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis Dimensi Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.
2. Untuk menganalisis Dimensi Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis variable yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

### **1.4 Manfaat Hasil Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi dan sebagai sumber daya informasi tambahan akademik bagi almamater Penulisan tesis ini sebagai bagian akhir kegiatan akademik pada program Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia terutama yang berkenaan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Lemoe Kecamatan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil Penelitian ini di harapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Hasil Penelitian terdahulu sebagai acuan atau bahan perbandingan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ana Mayasari ( 2020 ), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangatlah penting, begitu juga di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Karanganyar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari responden tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Metode penelitian yang digunakan adalah data primer dari yang diperoleh dengan menyebar kuesioner dan data sekunder dari studi pustaka serta buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Teknik analisa menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil analisa bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti

mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Dengan besarnya nilai ttabel ( $7,542 > 1,998$ ) dan signifikan lebih kecil dari  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebesar  $47,4\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $52,6\%$  dipengaruhi oleh variable lain selain kualitas pelayanan seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan sebagainya

2. Aryo Wibisono ( 2020 ),Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Karang Cempaka Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep, Faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu daerah salah satunya adalah kualitas dari pelayanan aparatur daerah. Tantangan untuk melayani masyarakat desa secara optimal makin besar dan tuntutan dari masyarakat desa baik dari persepektif kualitas ataupun dari perspektif kuantitas pelayanan makin tinggi. Pelayanan publik di tingkat desa merupakan suatu kegiatan penting yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk di tingkat desa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola hubungan antara kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan publik di desa Karang Cempaka; untuk mengetahui kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan yang didapat oleh masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Karang Cempaka. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan

metode regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan pola hubungan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang mempunyai dampak langsung adalah dari atribut variabel assurance. Dari tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan, masyarakat menilai bahwa hal yang penting untuk diperhatikan adalah variabel empathy. Masyarakat menginginkan pelayanan yang ada di kantor Desa Karang Cempaka harus mengutamakan keramahan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Urutan kedua yaitu responsive.

3. Fitriyah, Khildah (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik. Sample yang digunakan yaitu metode purposive sampling. Dengan menggunakan 94 sampel pada masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Bungah Gresik. Pengujian dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil regresi memperlihatkan bahwa tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik.
4. Nova I. E. Tamara, Lisbeth . Mananeke, Christoffel . Kojo ( 2018 ), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan, Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten

Minahasa Selatan merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan di bidang pelayanan publik antara lain, pelayanan surat pertanahan, pelayanan PBB, surat-surat pengantar (seperti surat pengantar nikah, KTP dan KK, ijin usaha, dan keterangan tidak mampu, dan lain-lain). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kawangkoan di bawah kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan jenis data keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dihipotesiskan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sampel berjumlah 399 orang. Instrumen kuesioner digunakan sebagai pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti Langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

5. Sunulingga Dan Jopy Kheristian ( 2019 ), Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Medan Tuntungan, Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya tanggapan beberapa keluhan masyarakat dari sistem pelayanan di kantor Camat Medan Tuntungan. Kantor Camat Medan Tuntungan juga belum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat secara berkala sehingga dalam penelitian ini dianalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dan pengurusan

IUMK di Kantor Camat Medan Tuntungan. Sampel penelitian adalah 150 orang responden yang pernah mengurus surat kependudukan dan mengurus IUMK di kantor Camat Medan Tuntungan yang diambil dengan cara Accidental Sampling (sampling kebetulan). Perhitungan hasil data penelitian dilakukan dengan perhitungan analisis dan ketentuan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dari hasil analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan surat keterangan kependudukan di Kantor Camat Medan Tuntungan diperoleh sebanyak 7 indikator pelayanan indeks kepuasan masyarakat menunjukkan adanya kepuasan masyarakat. Tujuh indikator pelayanan yaitu: Persyaratan pelayanan, kejelasan petugas layanan, kemampuan petugas layanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, dan keamanan pelayanan. Terdapat 6 unsur terendah, yaitu: Prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan. Dari hasil analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan IUMK di kantor Camat Medan Tuntungan terdapat 2 indikator pelayanan indeks kepuasan masyarakat menunjukkan kepuasan masyarakat Baik, yaitu: kemampuan petugas layanan dan keamanan pelayanan. Terdapat 11 unsur terendah yang harus menjadi perhatian untuk dibenahi dan ditingkatkan di pelayanan penerbitan IUMK di kantor Camat Medan Tuntungan, yaitu: Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan

pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan.

6. Ita Purnamasari ( 2020 ), Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sepulu Kabupaten Bangkalan, Alasannya adalah karena kurangnya disiplin pegawai Dinas Kabupaten Sepulu, sehingga dapat menghambat pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kabupaten Sepulu yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui analisis aliran pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sepulu Kabupaten Bangkalan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner yang diisi oleh responden, serta menggunakan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling pada 50 responden. Artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti. Berdasarkan hasil penelitian bahwa perwujudan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan signifikansi  $t < 0,000$  a  $0,05$ . Reliabilitas tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan signifikansi  $t > 0,73$  a  $0,05$ . Empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap satisfaction, hal ini dibuktikan dengan signifikansi  $t > 0,164$  a  $0,05$ . Kepastian apakah nit memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut dibuktikan dengan taraf signifikansi  $t > 0,112$  a  $0,05$ . Secara

simultan Perwujudan, Responsivitas, Reliabilitas, Empati dan Jaminan mempengaruhi kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan pengujian dengan signifikansi  $f 0,000$

7. Stephania Nirmala Ridirio (2019), Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu, Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cerminan dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang public service ( pelayanan umum ) dan pelayanan perizinan. Orientasi terbesar kualitas pelayanan diharapkan dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Kota Batu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pengambilan data menggunakan kuesioner, dokumentasi dan observasi dengan teknik purposive sampling. Metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan nilai batas error 5%, sehingga sampel yang diambil sebanyak 40 Orang dari 2.639 populasi yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Analisa data menggunakan statistik deskriptif, persamaan regresi sederhana, uji korelasi dan uji determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, kualitas pelayanan publik dapat

meningkatkan kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal kota Batu maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal kota Batu maka semakin rendah pula kepuasan masyarakat.

8. Dewi Safitri, - (2020), Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar, Penelitian ini dilakukan pada kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar. Dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang didapat dari hasil wawancara, pengamatan langsung dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data sehingga menemukan gambaran dan kesimpulan tentang permasalahan yang diteliti serta menemukan pemecahan permasalahan. Data digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisah menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Kualitas pelayanan publik pada kantor camat Kuok dinilai kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat. Pada penelitian ini indikatornya adalah Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan



Pengaduan, Sarana dan Masukan. Hasil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar dirasa masih kurang baik karena minimnya fasilitas dan kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada kantor camat Kuok adalah kualitas sumberdaya manusi dan kurangnya koordinasi dengan pemerintahan desa.

9. Yayat Rukayat ( 2018 ), Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu, Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu dalam aspek reliability mengenai kehandalan

dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

10. Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris ( 2019 ), Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditinjau dari pelayanan administratif. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sawan dengan jumlah responden 150 orang menggunakan teknik sampling non probability sampling dengan jenis accidental sampling. Data yang dikumpulkan, dilakukan dengan metode kuisisioner atau angket. Hasil penelitian menunjukkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan

IKM masyarakat dari keseluruhan indikator pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat namun dari segi fasilitas untuk pengaduan masyarakat seperti kotak saran belum ada. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM secara total dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik

11. Widyastuti , Sri Hening ( 2006 ) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor UPT Kota Surakarta, Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan masyarakat di UPT Kota Surakarta, dan untuk mengetahui faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di UPT Kota Surakarta. Hipotesis Penelitian: (1) Variabel tangibles (X1 ), reliability (X2 ), responsiveness (X3 ), Assurance (X4 ), empathy (X5 ), berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y) pada kantor UPT Kota Surakarta, (2) faktor reliability mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Unit Pelayanan Terpadu Kota Surakarta. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi pada Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kota Surakarta, yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta. Penelitian ini

dilakukan pada bulan Maret – Juni 2006, dengan jumlah populasi sebanyak 2.702 orang. jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi logistik binari (binary logistic regression), uji ketepatan model regresi digunakan untuk menilai ketepatan model regresi dalam penelitian ini diukur dengan nilai Chi-Square dengan Uji Hosmer and Lemeshow Berdasarkan hasil analisis regresi binary logistic diperoleh bahwa variabel independen yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, berasosiasi positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan nilai sig pada kelima variabel semuanya  $< 0,05$ . Dari ke lima variabel bebas tersebut ternyata variabel empathy merupakan faktor yang paling dominan, hal ini dibuktikan dari hasil uji ekspektasi B atau  $\text{Exp}(B)$  sebesar 1,946, dan nilai koefisien beta sebesar 0,666 yang ternyata lebih besar dari variabel lain.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan .Namun tindakan tersebut tidak terwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat .

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen ( Tjiptono,2007 ),

Menurut Kotler ( 2002 : 83 ) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain,yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik.Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat,sebelum dan sesudah terjadi transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna,orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan masyarakat
2. Kualitas mencakup Jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan jasa,produk,sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono,definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa

jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama proses pelayanan
2. Akurasi Pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan .
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani masyarakat, serta fasilitas

Kualitas pelayanan menurut Wyckof adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan ,serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen/masyarakat.

Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli demi memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi organisasi karena akan menjadi masyarakat yang royal dan memberikan keuntungan bagi organisasi.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh organisasi guna memenuhi kepuasan masyarakat, Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan ( service quality ) dapat diketahui

dengan cara membandingkan persepsi para masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu organisasi.

### **2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman . sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi servqual. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik servqual memiliki 5 ( lima ) dimensi antara lain :

1. Tangibles ( bukti langsung ) adalah bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai.
2. Responsiveness ( daya tanggap ) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaianya yang jelas dan mudah dimengerti.
3. Assurance ( Jaminan ) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
4. Reliability ( Keandalan ) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen

terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.

5. Empathy ( peduli ) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan masyarakat secara akurat dan spesifik.

### **2.3. Kepuasan Masyarakat**

#### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan menurut Kotler dan Keller ( 2009 ), kepuasan ( satisfaction ) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk ( atau hasil ) terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Zetithami dan Bitner ( 2000 ) kepuasan adalah respon atau tanggapan masyarakat mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi masyarakat.

Pasuraman mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan masyarakat terhadap satu jenis pelayanan yang didupakannya.

Masyarakat merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini masyarakat memegang peranan yang penting untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Pemahaman mengenai suatu pelanggan telah mengalami perkembangan dari pandangan tradisional ke pandangan modern.



### 2.3.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat.” Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat ( high trust ) menurut Harbani Pasolong (2010). Kepercayaan Masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( KEPMENPAN No 63 Tahun 2003 ) menyatakan bahwa “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Maka dari itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ).

Ada empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler ( Fandy Tjiptono,2004 ), antara lain :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi kepada pelanggan ( customer – oriented ) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus, dan lain-lain.

2. Ghost Shopping

Ghost Shopping dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang ( ghost shopper ) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost

shopper tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

### 3. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda ( signal ) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

### 4. Lost Customer Analysis

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **2.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pemerintah merupakan penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional ( PROPENAS ), perlu di susun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya ( Kepmen PAN No.25 Tahun 2004 ).

Menurut Kepmen PAN No.25 Tahun 2004,ada beberapa dimensi menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, antara lain :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan ( nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya );
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas,yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan,yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian Jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan merupakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam pelayanan Kepuasan Masyarakat.

## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

#### **3.1 Kerangka Konseptual**

Kantor Kecamatan Bacukiki merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Dimana salah satu tugas dari Kantor Kecamatan Bacukiki adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan kantor Kecamatan Bacukiki merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa Kantor Kecamatan. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja Kantor Kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

Menurut Lovelock and Waright ( 2007 ) bahwa kualitas pelayanan merupakan kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. Sedangkan menurut Parasuraman et.al ( 1988 ) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yakni :

1. Bukti Langsung ( Tangibles ) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan ( Realibility ) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan ( Responsiveness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat ( responsif ) dan tepat kepada masyarakat penyampaian informasi yang jelas

4. Jaminan yaitu pengetahuan kesopansantunan, para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada perusahaan.
5. Empathy yaitu pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare dengan menggunakan pengukuran indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 kriteria pelayanan :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan merupakan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan Petugas Pelayanan merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu

kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan merupakan kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan Petugas Pelayanan merupakan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan masyarakat yang dilayani

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan Keramahan Petugas merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta menghargai dan menghormati.



10. Kewajaran biaya pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan

Kepastian biaya pelayanan merupakan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan merupakan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

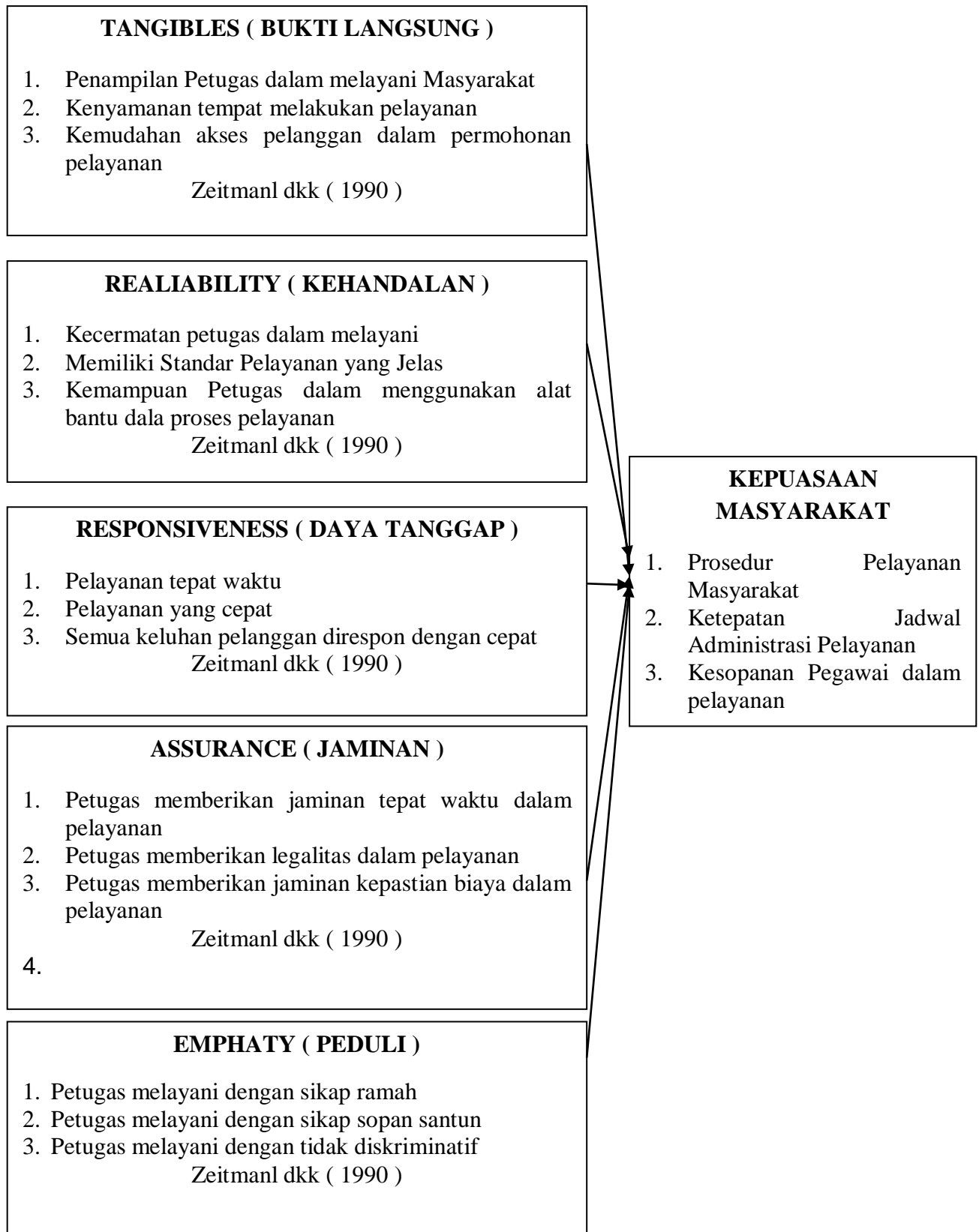
13. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan Lingkungan merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan

Keamanan Pelayanan merupakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

Adapun Kerangka Pikir dalam penelitian ini dapat di lihat sebagai berikut :



### **3.2 Hipotesis Penelitian**

Dengan melihat kerangka pikir diatas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Dimensi Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare
2. Dimensi Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare
3. Variabel Empathy ( Peduli ) yang signifikan berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

### **3.2 Definisi Operasional Variabel**

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Kasmir ( 2005 ) mengatakan bahwa “ Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah “. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa “ Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan Masyarakat di capai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Maka dari itu setiap penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat berwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut..

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman . sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi servqual. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik servqual memiliki 5 ( lima ) dimensi antara lain :

1. Tangibles ( bukti langsung ) adalah bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai.

2. Responsiveness ( daya tanggap ) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaiannya yang jelas dan mudah dimengerti.
3. Assurance ( Jaminan ) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
4. Reliability ( Keandalan ) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.
5. Empathy ( peduli ) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan masyarakat secara akurat dan spesifik.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini didasarkan pada model desain penelitian sebagai survei yang bersifat korelasional. Penelitian korelasional berupaya menjelaskan ada tidaknya hubungan antara variabel berdasarkan besar kecilnya koefisien korelasi.

Rancangan penelitian dapat di artikan sebagai strategi untuk melaksanakan suatu penelitian. Penelitian ini di klasifikasikan dari jenisnya tergolong penelitian tingkat eksplanasi ( level of explanation ) atau tingkat penjelasan. Jadi penelitian ini bermaksud menjelaskan kedudukan antara variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel yang lain ( Sugiyono.2014 ).

Pada penelitian ini, variabel yang mempunyai hubungan antara lain Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel yang mempunyai keterhubungan inilah yang menjadi model survei yang didesain membahas tentang hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

#### **4.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Adapun penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. Waktu penelitian direncanakan selama 1 Bulan yaitu Desember 2020 sampai Januari 2021.

### 4.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek/objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya ( Sugiono 2011 ). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *teknik non-probability* sampling dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Kecamatan Bacukiki, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel ( responden ) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditarget sebanyak 60 responden.

### 4.4 Teknik Pengumpulan data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu :

a. Wawancara

Mengadakan Wawancara langsung kepada pihak-pihak terkait dalam penelitian ini untuk mengetahui informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dalam penelitian .

b. Kuisienor

Teknik yang digunakan dengan kuisienor atau angket dalam suatu pengumpulan data dengan menyebarkan dan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, dan memberikan respon terhadap pertanyaan yang telah diajukan, dan kemudian jawaban tersebut diberikan nilai melalui skala likert.

c. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara, meninjau membaca dan mempelajari berbagai macam buku, informasi dan jurnal dari internet yang berhubungan dengan penelitian

#### **4.5. Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini meliputi dua jenis sumber data yaitu :

a. Data Primer

Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara langsung dan memberikan kuisioner kepada sebagian masyarakat Kelurahan Lemoe Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui studi dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui jurnal, majalah, buku dan juga internet untuk mendukung penelitian ini.

#### **4.6 Metode Analisa Data**

**a. Uji Validitas**

Validitas merupakan ukuran yang berhubungan dengan tingkat akurasi yang dicapai oleh sebuah indikator dalam mengukur konstruk yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur konstruk yang akan diukur dan dapat mengungkapkan data serta variabel-variabel yang diteliti secara konsisten. Uji Validitas adalah ketepatan skala atas pengukuran instrumen yang digunakan dengan maksud untuk menjamin bahwa alat



ukur yang digunakan, dalam hal ini pernyataan pada kuesioner sesuai dengan obyek yang diukur. Instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya.

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir setelah dikurangi dengan item yang diuji. Validitas akan dihitung dengan menggunakan total koefisien korelasi dengan taraf signifikan sebesar 0,05 atau  $\alpha = 5\%$  ( Sugiono, 2010 ). Perhitungan validitas yang dilakukan dengan menggunakan koefisien korelasi product moment Pearson. Kriteria pengujian yang digunakan pada instrumen yang dikatakan valid jika nilai  $r \geq 0,30$  ( cut of point ) ( Sugiono, 2010 ).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah uji kehandalan yang bertujuan mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Menurut Sugiyono ( 2012 : 120 ) Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Hasil Penelitian**

##### **5.1.1 Deskripsi Objek Penelitian**

###### **A. Luas Wilayah**

Kecamatan Bacukiki adalah salah satu Kecamatan di Kota Parepare dan merupakan yang mempunyai misi bahwa“ Kecamatan terbaik dalam pelayanan yang maju, peduli, mandiri dan bermartabat. Kecamatan Bacukiki berjarak kurang lebih 4,069 Km<sup>2</sup> dari Ibukota dan mempunyai batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Ujung
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sidrap
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Barru
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Bacukiki Barat

###### **B. Jumlah Kelurahan**

Kecamatan Bacukiki mempunyai letak geografis yang sebagian besar wilayahnya adalah perbukitan. Kecamatan Bacukiki merupakan kecamatan yang paling luas di Kota Parepare dengan Luas sekitar Wilayah 66,70 Km<sup>2</sup> atau sekitar 67,15 persen dari Kota Parepare. Kecamatan Bacukiki mempunyai 4 ( empat ) Kelurahan antara lain :

1. Kelurahan Wattang Bacukiki dengan luas wilayah 23,20 Km<sup>2</sup> mempunyai 4 Rukun Warga ( RW ) dan 7 Rukun Tetangga ( RT )
2. Kelurahan Lemoe dengan Luas Wilayah 29,75 Km<sup>2</sup> mempunyai 4 Rukun Warga ( RW ) dan 8 Rukun Tetangga ( RT )

3. Kelurahan Lompoe dengan luas wilayah 5,88 Km<sup>2</sup> mempunyai 9 Rukun Warga ( RW ) dan 25 Rukun Tetangga ( RT )
4. Kelurahan Galung Maloang dengan luas wilayah 11,03 Km<sup>2</sup> mempunyai 8 Rukun Tetangga ( RW ) dan 19 Rukun Tetangga ( RT )

#### C. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Umur

Jumlah penduduk Kecamatan Bacukiki berdasarkan data statistik dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dengan jumlah penduduk pada tahun 2015 sebanyak 17.349 jiwa, tahun 2016 sebanyak, 17.953 jiwa, tahun 2017 sebanyak 18.567 jiwa, tahun 2018 sebanyak 19.190 jiwa, tahun 2019 sebanyak 19.810 jiwa.. Jumlah penduduk Kecamatan Bacukiki berdasarkan Jenis Kelamin: Laki• Laki sebanyak 9,751 jiwa dan Perempuan sebanyak 10,059 jiwa. Pertumbuhan penduduk yang makin tinggi menunjukkan tingkat pertumbuhan penduduk yang semakin cepat yang dapat mempengaruhi berbagai faktor di berbagai bidang.

#### D. Kepadatan Penduduk

Kepadatan penduduk mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat, semakin tinggi kepadatan penduduk dalam suatu wilayah dapat mempengaruhi keseimbangan antara penduduk dan lingkungan. Kepadatan penduduk di Kecamatan Bacukiki dapat di lihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 5.1  
Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah  
Kecamatan Bacukiki Kota Parepare Tahun 2019

Kelurahan	Penduduk			Sex Ratio	Luas ( KM <sup>2</sup> )	Kepadatan Penduduk Jiwa / KM <sup>2</sup>
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah			
Watang Bacukiki	765	871	1,636	88	25,52	64
Lemoe	1,404	1,328	2,732	106	29,75	92
Lompoe	5,334	5,537	10,871	96	4,71	2,308
Galung Maloang	2,248	2,323	4,571	97	6,72	680
Jumlah	9,751	10,059	19,810	97	66,70	297

Sumber : Profil Kecamatan Bacukiki Kota Parepare Tahun 2019

E. Sarana dan Prasarana Kecamatan Bacukiki

Pembangunan sarana dan prasarana sangatlah penting guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan data pelayanan terhadap masyarakat Kecamatan Bacukiki Kota Parepare didapatkan jumlah sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare yang ada pada Tahun 2019 sebagai berikut :

Data Sarana Ruang Pelayanan Kantor Kecamatan Bacukiki

No	Sarana	Jumlah
<b>1</b>	<b>Sarana Ruang Pelayanan</b>	
	- Ruang Loker Pelayanan	1
	- Ruang Tunggu	1
	- Kotak Saran	1
	- Televisi	1
	- Perpustakaan	1
	- Ruang Laktasi	1
	- Ruang Bermain Anak	1
	- Ruang Musholla	1
<b>2</b>	<b>Ruang Pendukung</b>	
	- Tempat Parkiran Roda 2	1
	- Tempat Parkiran Roda 4	1
	- Ruang Pertemuan / Rapat	1
	- Rumah Dinas Camat	1
	- Ruang Resepsi / Baruga Peduli	1

<b>3</b>	<b>Ruang Kantor</b>	
	- Ruang Camat	1
	- Ruang Kepala Seksi	6
	- Ruang Administrasi	1
	- Ruang Gudang	1
<b>4</b>	<b>Ruang Jaringan Kecamatan</b>	
	Kantor Kelurahan Wattang Bacukiki	1
	Kantor Kelurahan Lemoe	1
	Kantor Kelurahan Lompoe	1
	Kantor Kelurahan Galung Maloang	1

*Sumber : Profil Kecamatan Bacukiki Kota Parepare Tahun 2019*

#### Data Prasarana Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare

No	Prasarana	Jumlah
<b>1</b>	<b>Sumber Listrik</b>	
	- Listrik PLN	1
<b>2</b>	<b>Sumber Air</b>	
	- PDAM	1
<b>3</b>	<b>Kendaraan Roda 4</b>	
	- Mobil Dinas	1
	- Motor Dinas	15
<b>4</b>	<b>Sistem Komunikasi</b>	
	- Jaringan	1

*Sumber : Profil Kecamatan Bacukiki Kota Parepare Tahun 2019*

#### F. Data Pegawai Kecamatan Bacukiki

Kecamatan Bacukiki mempunyai Pegawai yang melayani masyarakat baik yang bersifat preventif, promotif, dan kuratif pada umumnya memiliki latarbelakang pendidikan berbeda-beda dengan tugas dan fungsi masing-masing untuk dilaksanakan sesuai dengan profesinya, adapun data pegawai di Kecamatan Bacukiki Kota Parepare pada tahun 2020 berjumlah 45 orang Pegawai Negeri

Sipil, Tenaga Kontrak berjumlah 49 orang ,yakni:

Daftar Pegawai pada Kantor Kecamatan Bacukiki

No	Nama Jabatan	Status Kepegawaian	Jumlah Tenaga	Keterangan
1.	Camat	PNS	1 Orang	
2	Sekretaris Camat	PNS	1 Orang	
3	Lurah	PNS	4 Orang	
4	Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan	PNS	4 Orang	
5	Kasi Pemberdayaan	PNS	5 Orang	
6	Sekretaris Lurah	PNS	1 Orang	
7	Kasubag Keuangan	PNS	1 Orang	
8	Kasubag Kepegawaian	PNS	1 Orang	
9	Kasi Kesra dan Ekbang	PNS	1 Orang	
10	Bendahara	PNS	1 Orang	
11	Pengelola Gaji	PNS	1 Orang	
12	Pengadministrasi Umum	PNS	9 Orang	
13	Pengelola Pembinaan dan Pengembangan Perekonomian	PNS	2 Orang	
14	Pengelola Keamanan dan Ketertiban	PNS	2 Orang	
15	Pengelola Sarana & Prasarana	PNS	1 Orang	
16	Pengelola Program dan Kegiatan	PNS	1 Orang	
17	Pengelola Administrasi Pemerintahan	PNS	1 Orang	
18	Analisis Pelayanan	PNS	1 Orang	
19	Tenaga Administrasi	Tenaga Kontrak	16 Orang	
20	Tenaga Kebersihan	Tenaga Kontrak	18 Orang	
21	Operator Sampah	Tenaga Kontrak	4 Orang	
22	Operator Aplikasi	Tenaga Kontrak	5 Orang	
23	Sopir	Tenaga Kontrak	1 Orang	
24	Pegawai Tidak Tetap	Tenaga Kontrak	1 Orang	
25	Penjaga Malam	Tenaga Kontrak	1 Orang	

### 5.1.2 Deskripsi Responden

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 5.2  
Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	25	41,7	41,7	41,7
	PEREMPUAN	35	58,3	58,3	58,3
	Total	60	100	100	100

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Tabel 5.2 menggambarkan 60 responden, 42 % Laki-laki dan 58 % perempuan. Berdasarkan data diatas bahwa kebanyakan responden yang didapatkan adalah perempuan. Jumlah responden sebagian besar adalah perempuan karena dilihat dari jumlah penduduk sebagian besar adalah perempuan.

2. Responden berdasarkan Umur

Tabel.5.3  
Responden berdasarkan Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 TAHUN	4	7	7	7
	20 – 30 TAHUN	18	30	30	30
	30 – 40 TAHUN	20	33	33	33
	40 – 50 TAHUN	12	20	20	20
	>50 TAHUN	2	10	10	10
	Total	60	100	100	100

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Tabel 5.3 menggambarkan data 60 responden, sebagian besar responden berumur 30 – 40 Tahun yaitu 33 %. Sedangkan sebagian kecil responden berumur > 50 yaitu 10 %. Tingginya responden yang berumur 30 – 40 Tahun yaitu 33 %

karena merupakan usia produktif untuk melakukan pengurusan di berbagai bidang.

### 3. Responden berdasarkan Kelurahan

Tabel. 5.4  
Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Kelurahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	WATTANG BACUKIKI	6	10	10	10
	LEMOE	28	46,7	46,7	46,7
	LOMPOE	16	26,7	26,7	26,7
	GALUNG MALOANG	10	10	10	10
	Total	60	100	100	100

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25*

Tabel.5.4 menggambarkan data 60 responden, sebagian besar responden beralamat kelurahan lemoe yaitu 28 % sedangkan sebagian kecil responden beralamat kelurahan Wattang Bacukiki 10 % .Sebagian besar responden berasal dari kelurahan Lemoe merupakan kelurahan yang mempunyai luas wilayah terluas.

### 4. Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 5.5  
Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	3,3	3,3	3,3
	SMP	11	18,3	18,3	18,3
	SMA	25	41,7	41,7	41,7
	SARJANA	19	31,7	31,7	31,7
	PASCA SARJANA	1	1,7	1,7	1,7
	LAINNYA	1	1,7	1,7	1,7
	Total	60	100	100	100

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25*



Tabel 5.5 menggambarkan data 60 responden, sebagian besar responden pendidikan terakhir SMA yaitu 41,7 %, Sedangkan sebagian kecil responden pendidikan terakhir pasca sarjana dan Lainnya yaitu 1 %. Sebagian besar responden pendidikan terakhir SMA karena dilihat dari keadaan sosial budaya setempat masih belum mementingkan masalah pendidikan.

#### 5. Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel.5.6  
Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PELAJAR/MAHASISWA	7	12	12	12
	PNS	6	10	10	10
	PEG.SWASTA	9	15	15	15
	WIRASWASTA	9	15	15	15
	PENSIUN	0	0	0	0
	LAINNYA	29	48	48	48
	Total	60	100	100	100

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25*

Tabel 5.6 menggambarkan data 60 responden, sebagian besar responden bekerja lainnya yaitu petani dengan 48 %. Sedangkan sebagian kecil pekerjaan responden adalah PNS yaitu 10 %. Sebagian besar pekerjaan responden adalah Petani karena keadaan geografis terletak di daerah Pengunungan.

#### 6. Responden berdasarkan Penghasilan

Tabel.5.7  
Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 JUTA	39	65	65	65
	> 1 – 3 JUTA	11	18	18	18
	3 – 5 JUTA	7	12	12	12
	> 5 – 7 JUTA	2	3	3	3
	7 – 10 JUTA	1	2	2	2
	Total	60	100	100	100

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25*

Tabel 5.7 menggambarkan data dari 60 responden, sebagian besar responden berpenghasilan < 1 juta yaitu 65 %. Sedangkan sebagian kecil responden berpenghasilan 7 – 10 Juta yaitu 2 %. Sebagian besar responden berpenghasilan < 1 Juta karena masih rendahnya tingkat pendapatan masyarakat setempat dimana mayoritas pekerjaan hanya sebagai Petani.

### 5.1.3 Deskripsi Jawaban Responden

#### 1. Deskripsi Variabel Tangibles / Bukti Fisik ( X1 )

Tabel 5.8  
Deskripsi Variabel Tangibles / Bukti Fisik ( X1)

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden ( Orang ) / ( % )					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Penampilan petugas dalam melayani masyarakat	8 (13,3)	40 (66,7)	12 (20)			60 ( 100 )	3,93
2	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	13 (21,7)	29 (48,3)	15 (25)	3 (5)		60 ( 100 )	3,87
3	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	13 (21,7)	31 (51,7)	15 (25)	1 (1,7)		60 ( 100 )	3,93
Jumlah Rata-rata Variabel								3,91

Tabel 5.8 menggambarkan indikator yang paling dominan membentuk variabel tangible ( bukti fisik ) adalah penampilan dalam melayani masyarakat dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan yaitu 3,93 sedangkan nilai rata-rata semua indikator 3,91. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan petugas dalam melayani dan kemudahan permohonan pelayanan tergolong baik.

## 2. Deskripsi Variabel Realibility / Keandalan ( X2 )

Tabel 5.9  
Deskripsi Variabel Realibility / Keandalan ( X2 )

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden ( Orang ) / ( % )					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Kecermatan petugas dalam melayani	6 (10)	36 (60)	18 (30)			60 (100)	3,8
2	Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas	10 (16,7)	28 (46,7)	22 (36,7)			60 (100)	3,8
3	Kemampuan Petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	11 (18,3)	30 (50)	18 (30)	1 (1,7)		60 (100)	3,85
Jumlah Rata-rata Variabel								3,82

Tabel 5.9 menggambarkan indikator yang paling dominan membentuk variabel realibility ( Keandalan ) merupakan variabel Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan yaitu 3,85 ,sedangkan nilai rata – rata indikator yaitu 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan tergolong baik.

## 3. Deskripsi Variabel Responsiveness / Daya Tanggap ( X3 )

Tabel 5.10  
Deskripsi Variabel Responsiveness / Daya Tanggap ( X3 )

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden ( Orang ) / ( % )					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Pelayanan Tepat Waktu	7 (11,7)	28 (46,7)	21 (35)	4 (6,67)		60 (100)	3,63
2	Pelayanan yang cepat	12 (20)	28 (46,7)	18 (30)	2 (3,3)		60 (100)	3,83
3	Semua Keluhan pelanggan direspon dengan cepat	10 (16,7)	27 (45)	21 (35)	2 (3,3)		60 (100)	3,75
Jumlah Rata-rata Variabel								3,74

Tabel 5.10 menggambarkan indikator yang paling dominan membentuk variabel realibilitas ( Daya Tanggap ) yaitu Pelayanan yang cepat adalah 3,83. Sedangkan nilai rata-rata semua indikator yaitu 3,74. Hal ini menunjukkan pelayanan yang cepat tergolong baik.

#### 4. Deskripsi Variabel Assurance / Kepercayaan ( X4 )

Tabel 5.11  
Deskripsi Variabel Assurance / Kepercayaan ( X4 )

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden ( Orang ) / ( % )					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	6 (10)	28 (46,7)	23 (38,3)	3 (5)		60 ( 100 )	3,62
2	Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan	6 (10)	36 (60)	18 (30)			60 (100)	3,8
3	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	12 (20)	29 (48,3)	18 (30)	1 (1,7)		60 (100)	3,87
Jumlah Rata-rata Variabel								3,76

Tabel 5.11 menggambarkan indikator yang paling dominan membentuk variabel Assurance ( Jaminan ) yaitu petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan 3,87, sedangkan nilai rata-rata semua indikator yaitu 3,76. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan kepastian biaya dalam pelayanan tergolong baik.

## 5. Deskripsi Variabel Empaty / Peduli ( X5 )

Tabel 5.12  
Deskripsi Variabel Empaty / Peduli ( X5 )

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden ( Orang ) / ( % )					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Petugas melayani dengan sikap ramah	14 (23)	30 (50)	15 (25)	1 (1,7)		60 ( 100 )	3,95
2	Petugas melayani dengan sikap sopan santun	16 (26,7)	30 (50)	14 (23,3)			60 ( 100 )	4,03
3	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	13 (21,7)	29 (48,3)	16 (26,7)	1 (1,7)	1 (1,7)	60 ( 100 )	3,87
Jumlah Rata-rata Variabel								3,95

Tabel 5. 12 menggambarkan indikator yang paling dominan yaitu Petugas melayani dengan sikap sopan santun 4,03, sedangkan nilai rata-rata indikator yaitu 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa Petugas melayani dengan sikap sopan santun tergolong baik.

## 6. Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat ( Y )

Tabel 5.13  
Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat ( Y )

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden ( Orang ) / ( % )					Jumlah	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Prosedur Pelayanan Masyarakat	7 (11,7)	37 (61,7)	14 (23,3)	1 (1,7)	1 (1,7)	60 ( 100 )	3,8
2	Ketepatan Jadwal Adminstrasi Pelayanan	12 (20)	31 (51,7)	15 (25)	1 (1,7)	1 (1,7)	60 ( 100 )	3,87
3	Kesopanan Pegawai dalam melayani	14 (23,3)	32 (53,3)	12 (20)	1 (1,7)	1 (1,7)	60 ( 100 )	3,95
Jumlah Rata-rata Variabel								3,87

Tabel 5.13 menggambarkan indikator yang paling dominan membentuk variabel Kepuasan Masyarakat yaitu Kesopanan Pegawai dalam melayani 3,95, sedangkan nilai rata-rata semua indikator yaitu 3,87. Hal ini menunjukkan bahwa Kesopanan pegawai dalam melayani tergolong baik.

## 5.2 Pengujian Instrumen

Dalam melakukan Uji Validitas apabila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel maka instrumen dinyatakan valid. Nilai  $r$  tabel sebesar 0,210 ( $n = 60$ ; 1 %). Dalam melakukan uji realibilitas apabila didapatkan koefisien alpha cronbach lebih dari 0,60 pada semua item pertanyaan, maka instrumen dinyatakan realibel. Apabila instrumen yang digunakan valid dan realibel maka kuesioner dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hasilnya dapat diuraikan di bawah ini :

1. Dari hasil pengujian validitas di dapatkan nilai  $r$  hitung 0,378 sampai 1 sedangkan  $r$  tabel 0,210. Berdasarkan nilai  $r$  hitung yang didapatkan maka ini disimpulkan bahwa semuanya lebih besar dari  $r$  tabel, sehingga instrumen dinyatakan valid. Nilai  $r$  tabel dari item pertanyaan dapat dilihat dalam tabel 5.14 di bawah ini :

Tabel 5.14  
Hasil Uji Validitas

No Item	$r$ Hitung	$r$ Tabel 1 %	Kriteria
X1.1	1	0,210	Valid
X1.2	0,378	0,210	Valid
X1.3	0,509	0,210	Valid
X2.1	1	0,210	Valid
X2.2	0,340	0,210	Valid
X2.3	0,390	0,210	Valid
X3.1	1	0,210	Valid
X3.2	0,784	0,210	Valid
X3.3	0,576	0,210	Valid
X4.1	1	0,210	Valid

X4.2	0,546	0,210	Valid
X4.3	0,428	0,210	Valid
X5.1	1	0,210	Valid
X5.2	0,545	0,210	Valid
X5.3	0,480	0,210	Valid
Y.1	1	0,210	Valid
Y.2	0,639	0,210	Valid
Y.3	0,611	0,210	Valid

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25*

2. Dari pengujian Reliabilitas didapatkan alpha cronbach lebih dari 0,60 pada semua item pertanyaan, hal ini berarti kueseinor memiliki kehandalan/reliabel. Nilai Cronbach's Alpha dapat dilihat dalam

Tabel 5.15  
Hasil Uji Realibitas

No Item	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Kriteria
X1	0,719	0,6	RELIABEL
X2	0,642	0,6	RELIABEL
X3	0,850	0,6	RELIABEL
X4	0,762	0,6	RELIABEL
X5	0,721	0,6	RELIABEL
Y	0,839	0,6	RELIABEL

*Sumber : Hasil olah Data SPSS 25*

### 5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas dan uji multikolinieritas yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan terhadap asumsi klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji statistik digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik non parametik Kolmogrov-Smirnov Test ( K-S ). Berdasarkan Uji Kolmogorov-Smirnow Test diketahui bahwa signifikasinya lebih 0,05 berarti menunjukkan keadaan yang tidak signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  diterima, yang artinya bahwa data residual berdistribusi normal.

Tabel 5.16  
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters	Mean	,0000000
	Std.Deviation	1,37120995
	Absolute	,103
	Positive	,103
	Negative	-,101
Test Statistic		,103
Asymp.Sig ( 2-tailed )		,184 <sup>©</sup>

- a. Test distribution is normal
- b. Calculated from data
- c. Liliefors Significance Correcation.



### b. Uji Multikolinieritas

Pengujian dari multikolinieritas adalah dengan melihat nilai tolerance dan nilai variance inflation factor ( VIF ). Dimana jika nilai tolerance kurang dari 0,10 dan nilai VIF lebih dari 10,dapat dikatakan terjadi multikolinieritas. Sebaliknya apabila nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel.5.17  
Tabel Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
		B	Std.Error	Beta			Tolerance	VIF
1	( Constant )	-,822	1,639		-,501	,618		
	TOTX1	,306	,164	,256	1,870	,067	,442	2,261
	TOTX2	,104	,176	,079	,591	,557	,458	2,184
	TOTX3	,129	,131	,129	,986	,328	,482	2,075
	TOTX4	,115	,158	,097	,729	,469	,466	2,144
	TOTX5	,414	,126	,372	3,285	,002	,647	1,546

*a. Dependent Variable TOT Y*

Berdasarkan tabel 5.17 menggambarkan nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada terjadi multikolinieritas.

## 5.4 Pengujian Hipotesis

### a. Uji F ( Simultan )

Uji F dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.. Berdasarkan pengolahan data SPSS 25, didapatkan nilai F sebesar 13,362 dimana nilai Ftabel diperoleh dengan rumus  $(k:n-k)$  maka  $(5: 60 - 5) = (5:55)$ , diperoleh nilai Ftabel sebesar 2,383.

Tabel 5.18  
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	137,251	5	27,450	13.362	,000 <sup>a</sup>
	Residual	110,933	54	2,054		
	Total	248,183	59			

Data menggambarkan bahwa nilai F sebesar  $13,362 > 2,383$  ( F tabel ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dilihat bahwa model regresi dalam penelitian ini adalah baik, dapat juga dilihat hubungan antara variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen memiliki ikatan yang sangat kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa tangible ( X1 ), realibility ( X2 ), responsiveness ( X3 ), Assurance ( X4 ), empathy ( X5 ) secara bersama-sama/simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat ( Y ).

### b. Uji T ( Parsial )

Uji T merupakan uji kecocokan model secara individu variabel kualitas pelayanan yang meliputi dimensi tangible ( X1 ), realibility ( X2 ), responsiveness ( X3 ), Assurance ( X4 ) dan empathy ( X5 ). Suatu variabel

independen berpengaruh terhadap variabel dependen dilihat dari nilai signifikansi uji T. Nilai itu dikatakan signifikan jika tingkat signifikansi < 0,05 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dimana  $t_{tabel}; t(\alpha/2; n - k - 1) = (0,05/2; 60-5-1) = (0,025; 54)$  maka didapatkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.670.

Tabel 5.19  
Hasil Uji T  
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	( Constant )	-,822	1,639		-,501	,618
	Tangible	,306	,164	,256	1,870	,067
	Realibility	,104	,176	,079	,591	,557
	Responsiveness	,129	,131	,129	,986	,328
	Assurance	,115	,158	,097	,729	,469
	Empaty	,414	,126	,372	3,285	,002

c. R.Square

Tabel 5.20  
Hasil Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R.Square	Std.Error of the Estimate
1	,744	,553	,512	1,433

a. Predictors : ( Constant ), x5, x4, x3, x2, x1

b. Dependent Variabel : y

Besarnya pengaruh Tangible ( X1 ), Realibility ( X2 ), Responsiveness ( X3 ), Assurance ( X4 ), Empathy ( X5 ) terhadap kepuasan ( Y ) dilihat dari nilai

koefisien determinasi ( R ) yaitu nilai koefisien determinasi ( R ) yang dihasilkan dalam penelitian ini sebesar 0,553 menunjukkan model regresi mampu menerangkan variabel kepuasan sebesar 55,3 % sedangkan sisanya 44,7 % di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas di penelitian ini. Variabel lain yang dimaksud adalah kepemimpinan kecamatan, dukungan antar instansi, motivasi pegawai, dan lain sebagainya.

### 5.5 Persamaan Regresi Linier Berganda

Berdasarkan pengolahan data SPSS dengan uji regresi berganda dalam uji t diperoleh nilai beta sebesar :

$$Y = - ,822 + 0,306 ( X1 ) + 0,104 ( X2 ) + 0,129 ( X3 ) + 0,115 ( X4 ) + 0,414 ( X5 )$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat dilihat nilai a = -,822 adalah bilangan konstanta yang berarti apabila variabel bebas yaitu X1, X2, X3, X4, dan X5 sama dengan nol maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar, -,822. Koefisien bi= 0,306 adalah besarnya koefisien regresi X1 tangible yang berarti setiap peningkatan satu satuan skor tangible akan menurunkan kepuasan masyarakat sebesar 0,306 dengan asumsi bahwa variabel lain dalam penelitian ini adalah konstan. Koefisien b = 0,104 adalah besarnya koefisien regresi X2 realibility, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor realibility akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,104 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien bs=0,129 adalah besarnya koefisien regresi X3 responsiveness, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor responsiveness akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,129 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien bi= 0,144 adalah besarnya

koefisien regresi X4 assurance, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor assurance akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,144 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.. Koefisien  $b_i = 0,414$  adalah besarnya koefisien regresi X5 empathy,yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor empathy,yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor empathy akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,414 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.

## **5.6 Pembahasan**

Berdasarkan deskripsi responden didapatkan dari 60 responden,berdasarkan jenis kelamin didapatkan jenis kelamin laki-laki 42 % sedangkan perempuan 58 %. Berdasarkan umur sebagian besar responden berumur 30 – 40 tahun yaitu 33 %. Berdasarkan alamat responden sebagian besar responden beralamat Kelurahan Lemoe yaitu 47 %. Berdasarkan pendidikan terakhir responden sebagian besar SMA yaitu 43 %. Berdasarkan pekerjaan responden sebagian besar lainnya yaitu sebagai petani dengan 48 %. Berdasarkan penghasilan responden sebagian berpenghasilan < 1 Juta yaitu 65 %.

### **Variabel Dominan**

Untuk mendapatkan Variabel dominan, maka di lihat dari nilai beta yang terbesar variabel Empathy ( X5 ) yaitu sebesar 0,414 diikuti oleh variabel Tangible ( X1 ) yaitu sebesar 0,306 dan variabel Responsiveness ( X3 ) yaitu sebesar 0,129. Sedangkan nilai koefisien beta terendah variabel Assuranseness ( X4 ) yaitu sebesar 0,115 dan variabel Reability ( X2 ) yaitu sebesar 0,104 . Hal ini berarti variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat adalah Empathy ( X5 ) sedangkan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat adalah Reability ( X2 ).

**1. Hubungan antara Tangible terhadap kepuasan masyarakat**

Nilai signifikansi t untuk tangible ( X1 ) adalah sebesar 0,67 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung  $1.870 < 1.670$  ( t tabel ). Dengan demikian tangible tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

**2. Hubungan antara Reability terhadap kepuasan masyarakat**

Nilai signifikansi t untuk Reability ( X2 ) adalah sebesar 0,557 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung  $0,591 < 1.670$  ( t tabel ). Dengan demikian Reability tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

**3. Hubungan antara Responsiveness terhadap kepuasan masyarakat**

Nilai signifikansi t untuk Responsiveness ( X3 ) adalah sebesar 0,328 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung  $0,986 < 1.670$  ( t tabel ). Dengan demikian Responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

**4. Hubungan antara Assurance terhadap kepuasan masyarakat**

Nilai signifikansi t untuk Assurance ( X4 ) adalah sebesar 0,469 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung  $0,729 < 1.670$  ( t tabel ). Dengan demikian Assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

**5. Hubungan antara Empathy terhadap kepuasan masyarakat**

Nilai signifikansi t untuk Empathy ( X5 ) adalah sebesar 0,02 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t hitung  $3,285 > 1.670$  ( t tabel ). Dengan demikian Empathy berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

### **5.6.1 Pengaruh Tangible ( Bukti Fisik ) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pelayanan yang mempunyai wujud di anggap pelayanan yang berkualitas,. Wujud pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang tidak berbelit-belit, tidak melelahkan serta mampu menangani masalah dengan mudah akan mampu menciptakan efek positif. Konsep pelayanan sesungguhnya mencakup keberwujudan akses dalam berhubungan dengan aparatur pemerintah untuk suatu urusan atau kepentingan tertentu ( Siagian 2001 ).Kemudahan dalam memberikan pelayanan tentu membutuhkan perhatian yang optimal. Pegawai adalah yang memberikan kemudahan dalam pelayanan akan membuat kepuasan masyarakat. Dimensi Tangible ( bukti fisik ) merupakan hal yang sangat penting dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari sistem pelayanan yang mudah, pegawai yang ramah dan kelengkapan fasilitas yang ada. Menurut Parasuraman Sarana Fisik ( Tangible meliputi : fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan tidak terdapat pengaruh positif tangible ( bukti fisik ) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bacukiki. Menurut Pengamatan peneliti di Kecamatan Bacukiki, hal ini di sebabkan oleh penampilan petugas dalam melayani masyarakat belum optimal, kenyamanan di tempat melakukan pelayanan belum memadai,serta belum mudahnya masyarakat dalam akses permohonan pelayanan. Selain itu di mana responden sebagian besar bekerja sebagai petani dimana pola pikir responden semakin cepat terlayani akan merasa puas.

Dalam penelitian ini, yang ditanyakan kepada responden adalah masalah penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan di tempat melakukan pelayanan, serta kemudahan akses masyarakat dalam permohonan

pelayanan. Didapatkan nilai yang rendah adalah Kenyamanan tempat melakukan pelayanan hal ini karena masih kurangnya fasilitas di ruang pelayanan dan di sebabkan oleh pada masa pandemi ini telah terjadi pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan.

Sejalan dengan penelitian Ana Mayasari (2020), yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangatlah penting, begitu juga di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Karanganyar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari responden tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Metode penelitian yang digunakan adalah data primer dari yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dan data sekunder dari studi pustaka serta buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Teknik analisa menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil analisa bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Dengan besarnya nilai t tabel ( $7,542 > 1,998$ ) dan signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang



menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas pelayanan seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan sebagainya

### **5.6.2 Pengaruh Realibility ( Keandalan ) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sangat diharapkan masyarakat dan merupakan salah satu janji pelayanan dalam melayani masyarakat. Keandalan juga disebut pelayanan yang diberikan seperti apa yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan tepat waktu. Mengacu pada Standar Operasional Pelayanan yaitu pada kecepatan waktu pelayanan, dimana masyarakat tidak boleh menunggu dalam waktu yang lama. Menurut Parasuraman Responsiveness ( Daya Tanggap ) adalah kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini di dapatkan tidak adanya pengaruh realibility ( daya tanggap ) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bacukiki, padahal sesungguhnya keandalan pegawai sangat dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Menurut pengamatan peneliti di kecamatan Bacukiki hal ini karena Kecamatan Bacukiki bahwa kecermatan petugas dalam melayani dan memiliki standar operasional yang belum jelas.

Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki Standar Operasional Pelayanan yang jelas, dan kemampuan Petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah Kecermatan petugas dalam melayani hal ini di karena masih kurang pegawai

Negeri sehingga menggunakan tenaga kontrak di loket pelayanan dan pendidikan pendidikan petugas tidak pada tempatnya.

Sejalan dengan penelitian Fitriyah, Khildah (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bungah Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik. Sample yang digunakan yaitu metode purposive sampling. Dengan menggunakan 94 sampel pada masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Bungah Gresik. Pengujian dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil regresi memperlihatkan bahwa tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik.

### **5.6.3 Pengaruh Responsiveness ( Daya Tanggap ) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Masyarakat akan merasa di hormati dan dihargai apabila petugas memperhatikan keinginannya, menciptakan suasana yang nyaman, dan tanggap terhadap permasalahan masyarakat. Petugas harus dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat, memberikan solusi atas permasalahan yang di keluhkan masyarakat.

Dalam penelitian ini didapatkan tidak terdapat pengaruh positif Responsiveness terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bacukiki. Hal ini disebabkan terkadang pelayanan yang tidak tepat waktu

Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah pelayanan yang tepat waktu, Pelayanan yang cepat, dan Semua keluhan pelanggan yang

direspon dengan cepat. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah Pelayanan yang tepat waktu dalam hal ini karena petugas loket layanan datang tidak tepat waktu.

Sejalan dengan penelitian Jopyy Kheristian ( 2019 ), dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Medan Tuntungan, Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya tanggapan beberapa keluhan masyarakat dari sistem pelayanan di kantor Camat Medan Tuntungan. Kantor Camat Medan Tuntungan juga belum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat secara berkala sehingga dalam penelitian ini dianalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dan pengurusan IUMK di Kantor Camat Medan Tuntungan. Sampel penelitian adalah 150 orang responden yang pernah mengurus surat kependudukan dan mengurus IUMK di kantor Camat Medan Tuntungan yang diambil dengan cara Accidental Sampling (sampling kebetulan). Perhitungan hasil data penelitian dilakukan dengan perhitungan analisis dan ketentuan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dari hasil analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan surat keterangan kependudukan di Kantor Camat Medan Tuntungan diperoleh sebanyak 7 indikator pelayanan indeks kepuasan masyarakat menunjukkan adanya kepuasan masyarakat. Tujuh indikator pelayanan yaitu: Persyaratan pelayanan, kejelasan petugas layanan, kemampuan petugas layanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, dan keamanan pelayanan. Terdapat 6 unsur terendah, yaitu: Prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan. Dari hasil analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan IUMK di kantor Camat Medan

Tuntungan terdapat 2 indikator pelayanan indeks kepuasan masyarakat menunjukkan kepuasan masyarakat Baik, yaitu: kemampuan petugas layanan dan keamanan pelayanan. Terdapat 11 unsur terendah yang harus menjadi perhatian untuk dibenahi dan ditingkatkan di pelayanan penerbitan IUMK di kantor Camat Medan Tuntungan, yaitu: Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan.

#### **5.6.4 Pengaruh Assurance ( Jaminan ) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pegawai harus memberikan pelayanan yang bermutu sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak ragu-ragu dalam mendapatkan pelayanan. Pegawai yang memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan dan telah mendapatkan pelatihan bahkan harus dapat dibuktikan kemampuannya melalui keahlian yang dimiliki, ijazah yang di miliki sehingga masyarakat yakin bahwa pegawai telah berkompeten dibidangnya. Menurut Parasuraman Assurance ( Jaminan ) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Hasil penelitian yang didapatkan bahwa Assurance ( Jaminan ) tidak terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bacukiki. Menurut peneliti di Kecamatan Bacukiki hal ini karena pegawai belum melakukan 3 S ( Sapa, Senyum, Salam ) yang merupakan tata nilai dari pelayanan.

Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah Petugas memberikan jaminan waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam

pelayanan. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan hal ini karena kurangnya Pegawai Negeri Sipil / Pejabat yang menandatangani berkas layanan.

Sejalan dengan penelitian Aryo Wibisono ( 2020 ), dengan judul Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Karang Cempaka Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep, Faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu daerah salah satunya adalah kualitas dari pelayanan aparatur daerah. Tantangan untuk melayani masyarakat desa secara optimal makin besar dan tuntutan dari masyarakat desa baik dari persepektif kualitas ataupun dari perspektif kuantitas pelayanan makin tinggi. Pelayanan publik di tingkat desa merupakan suatu kegiatan penting yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk di tingkat desa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola hubungan antara kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan publik di desa Karang Cempaka; untuk mengetahui kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan yang didapat oleh masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Karang Cempaka. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan metode regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan pola hubungan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang mempunyai dampak langsung adalah dari atribut variabel assurance. Dari tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan, masyarakat menilai bahwa hal yang penting untuk diperhatikan adalah variabel empathy. Masyarakat menginginkan pelayanan yang ada di kantor Desa Karang Cempaka harus mengutamakan keramahan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Urutan kedua yaitu responsive.

### **5.6.5 Pengaruh Empathy ( Peduli ) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Petugas harus memperhatikan masyarakat dan peduli terhadap keluhan dari masyarakat. Camat sebaiknya mengajak para stafnya untuk senantiasa peduli terhadap masyarakat. Sebagai pemimpin tertinggi harus dapat melihat dan merasakan bagaimana cara meningkatkan mutu pelayanan dan salah satunya adalah peduli dan memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat. Menurut Parasuraman Empathy ( Peduli ) : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini didapatkan pengaruh positif Empathy ( Peduli ) terhadap kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bacukiki. Hal ini diartikan jika kepedulian petugas dalam melayani dan memahami keinginan masyarakat mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Bacukiki.

Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, dan Petugas melayani dengan tidak diskriminatif ( membeda-bedakan ). Dari ketiga didapatkan nilai yang kecil yaitu petugas melayani dengan tidak diskriminatif dalam hal ini terkadang masih ada petugas yang melayani masyarakat dengan membeda-bedakan.

Pada Variabel Empathy ( Peduli ) dianggap baik, tapi ada hal perlu digaris bawahi bahwa diskriminasi dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. Variabel ini dianggap mempunyai peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat kejutan. Kejutan yang akan muncul dalam variabel ini bagaikan pinang dibelah dua, dimana satu sisi dapat berdampak baik bagi

pelayanan, dan berdampak negatif terhadap pelayanan. Seperti jika seorang pegawai melayani masyarakat yang mengutamakan lansia, hal ini dapat menciptakan pandangan positif bagi yang terlayani dan dapat menimbulkan hal negatif bagi masyarakat yang lain, karena keakraban yang tidak mereka rasakan.

Pada penelitian ini dapat juga dilihat bahwa Kantor Kecamatan Bacukiki dapat menerapkan sistem pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan rasa simpati terhadap masyarakat yang telah diberikan layanan, karena simpati merupakan perasaan peduli dan perhatian pada seseorang yang telah memberikan layanan.

Berbeda dengan penelitian Ita Purnamasari (2020), dengan judul Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Sepulu Kabupaten Bangkala, Alasannya adalah karena kurangnya disiplin pegawai Dinas Kabupaten Sepulu, sehingga dapat menghambat pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kabupaten Sepulu yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui analisis aliran pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sepulu Kabupaten Bangkalan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner yang diisi oleh responden, serta menggunakan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling pada 50 responden. Artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti. Berdasarkan hasil penelitian bahwa perwujudan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan signifikansi  $t$  0,000 a 0,05. Reliabilitas tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap

kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan signifikansi  $t\ 0,73 > \alpha\ 0,05$ . Empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap satisfaction, hal ini dibuktikan dengan signifikansi  $t\ 0,164 > \alpha\ 0,05$ . Kepastian apakah nit memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut dibuktikan dengan taraf signifikansi  $t\ 0,112 > \alpha\ 0,05$ . Secara simultan Perwujudan, Responsivitas, Reliabilitas, Empati dan Jaminan mempengaruhi kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan pengujian dengan signifikansi  $f\ 0,000$ .



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Tangible ( bukti fisik), Realibility ( keandalan ), Responsiveness ( Daya Tanggap ), Assurance ( Jaminan ), tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. Yang berpengaruh signifikan adalah variabel Empathy ( Peduli ).
2. Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Empathy ( Peduli ) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.
3. Variabel Empathy ( Kepedulian ) yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare dengan koefisien beta 0,414.

#### **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran antara lain :

1. Berdasarkan dimensi tangibles ( bukti fisik ) yang perlu ditingkatkan adalah Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
2. Berdasarkan dimensi Realibility ( Keandalan ) yang perlu ditingkatkan adalah kecermatan petugas dalam melayani dan memiliki standar pelayanan

yang jelas

3. Berdasarkan dimensi Responsiveness ( Daya Tanggap ) yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan yang tepat waktu
4. Berdasarkan dimensi Assurance ( Jaminan ) yang perlu ditingkatkan adalah Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
5. Berdasarkan dimensi Empathy ( peduli ) yang perlu di tingkatkan adalah melayani dengan tidak diskriminatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. Manajemen dan Motivasi, Balai Pustaka, Jakarta
- Agus Dharma, 2003. Manajemen Supervisi, Rajawali Pers, Jakarta.
- Bungin Burhan, Metode Penelitian Kualitatif, Rajawali Pers, Jakarta.
- Edy Soepriady, 2001. Pemberdayaan Aparat Kelurahan, Program Pasca Sarjana. Unpad, Bandung
- Gibson, 2003. Perilaku Manajemen Organisasi, erlangga
- Irawan, 2001. Manajemen Konflik. Salemba
- Ismail Nurdin ( 2019 ), Kualitas Pelayanan Publik, Media Sahabat Cendekia,
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Philip, 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis,Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jakarta : Salemba Empat.
- Nasution,M,N.2001. Manajemen Mutu Terpadu ( Total Quality Management , Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, 1999. Bahasa Komprehensif Strategi Pengambilan Keputusan, Bumi Aksara
- Prof.Dr.J. Winardi, S.E. Manajemen Perilaku Organisasi

- Prof.Dr. Wibowo, S.E., M.Phil. Manajemen Kinerja, Rajawali Pers
- Prof.Drs. Haw. Widjaja. Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia
- Rahardjo Adisasmita, Manajemen Pemerintahan Daerah, Graha Ilmu
- Surabaya John M. Ivancevich. Perilaku dan Manajemen Organisasi, Erlangga
- Siagian S.P. 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta
- Sinungan, M., Produktivitas: Apa dan Bagaimana, Edisi Ke-2, Cetakan Ke-3, Bumi Aksara, Jakarta, 1997
- .
- Suharsimi Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Bina Aksara. Jakarta..
- Suradinata, E., Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Tinjauan Wawasan Masa Depan, Cetakan Pertama, Ramadan, Bandung, 1996.
- Thoha, Miftah. Perilaku Organisas: Konsep Dasar Aplikasinya
- Tjiptono,Fandy 2001. Strategi Pemasaran,edisi pertama Andi Ofset,Yogyakarta
- Undang-undang RI Nomor: 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah sebagaimana telah dirubah Undang-Undang RI Nomor 12 tahun 2008.
- Veithzal Rivai, 2006. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Rajawali Pers
- Yanmar 2012. Analisis Kepuasan Masyarakat ( IKM ) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Tegarejo Kota Salatiga Tahun 2012.
- Zulfiah Ahaditya Arif Nugraeni ( 2015 ), Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTERMANAJEMEN  
STIE NOBEL INDONESIA MAKASSAR**

---

Yang Saya Hormati

Bapak/Ibu/Saudara (i) . . . . .  
Masyarakat Kecamatan Bacukiki

*Kota Parepare*

di –

Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka Penyusunan Tesis untuk penyelesaian studi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Nobel Indonesia, mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare” dengan ini dimohon kesediaan anda mengisi kuesioner berikut ini.

Kerahasiaan identitas anda dari hasil penelitian ini dijamin dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademik dan sumbangan pemikiran bagi peningkatan pelayanan pada Kecamatan Bacukiki di Kota Parepare.

Terima kasih atas kesediaan mengisi kuesioner ini.

Peneliti

MARIANI MANRI

2017.MM.2.1013

No. Responden : .....

## A. IDENTITAS RESPONDEN

- 1) Nama : ..... (Laki-laki/Perempuan)
- 2) Umur : .....
- 3) Alamat/No. Tlp : .....
- 4) Pendidikan Terakhir :  SD       SMP       SMA  
 Sarjana       Pasca Sarjana  
 Lainnya .....
- 6) Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa       Pegawai Negeri  
 Pegawai Swasta       BUMN  
 Wiraswasta       Pensiunan  
 Lainnya .....
- 7) Penghasilan/Bulan :  < 1 juta       > 1 s/d 3 juta  
 3 s/d 5 juta       > 5 s/d 7 juta  
 > 7 s/d 10 juta       > 10 juta

Pilihlah salah satu tanggapan yang dianggap paling sesuai dengan kriteria-kriteria yang dimiliki oleh Kecamatan Bacukiki Kota Parepare, dengan menggunakan petunjuk berikut ini untuk menjawab pertanyaan tersebut :

Persamaan Skoring :

- 1 = Tidak baik
- 2 = Kurang baik
- 3 = Cukup baik
- 4 = Baik
- 5 = Sangat baik

## DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

### DIMENSI TANGIBLES ( BUKTI FISIK )

No	Uraian	Tanggapan				
1.	Penampilan Petugas dalam melayani Masyarakat	1	2	3	4	5
2.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	1	2	3	4	5
3.	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	1	2	3	4	5

### DIMENSI RELIABILITY (KEANDALAN )

No	Uraian	Tanggapan				
1.	Kecermatan petugas dalam melayani	1	2	3	4	5
2.	Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas	1	2	3	4	5
3.	Kemampuan Petugas dalam menggunakan alat bantu dala proses pelayanan	1	2	3	4	5

**DIMENSI RESPONSIVENESS ( DAYA TANGGAP )**

No	Uraian	Tanggapan				
1.	Pelayanan tepat waktu	1	2	3	4	5
2.	Pelayanan yang cepat	1	2	3	4	5
3.	Semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat	1	2	3	4	5

**DIMENSI ASSURANCE ( KEPERCAYAAN )**

No	Uraian	Tanggapan				
1.	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.	1	2	3	4	5
2.	Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan	1	2	3	4	5
3.	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	1	2	3	4	5

**DIMENSI EMPATY ( PEDULI )**

No	Uraian	Tanggapan				
1.	Petugas melayani dengan sikap ramah	1	2	3	4	5
2.	Petugas melayani dengan sikap sopan santun	1	2	3	4	5
3.	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	1	2	3	4	5

**A. KEPUASAN MASYARAKAT**

- a. Berilah tanda silang pada salah satu nomor jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda



b. Nomor 1 s/d Nomor 5 menunjukkan tingkat tanggapan responden dan notasi skor sebagai berikut :

- 1 = Sangat setuju
- 2 = Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Tidak Setuju
- 5 = Sangat Tidak Setuju

No	Uraian	Tanggapan				
1.	Prosedur Pelayanan Masyarakat	1	2	3	4	5
2.	Ketepatan Jadwal Administrasi Pelayanan	1	2	3	4	5
3.	Kesopanan Pegawai dalam pelayanan	1	2	3	4	5

***“TERIMA KASIH”***

Responden	X1			X2			X3			X4			X5			Y		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
2	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	5
3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
6	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5
7	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
8	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4
14	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5
15	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4
16	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5
17	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
18	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3
19	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
20	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
22	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
24	4	3	5	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4

29	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
33	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
35	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
37	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4
38	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
39	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
43	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4
46	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3
47	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4
48	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
49	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
51	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4
54	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
55	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
56	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
57	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
58	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
59	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4	3	2
60	3	2	2	4	4	5	2	3	2	4	5	5	4	4	1	3	2	3

## Hasil Olah Data SPSS 25

**Frequencies****Notes**

Output Created		04-FEB-2021 23:27:51
Comments		
Input	Data	C:\Users\LENOV O\Documents\Input uji des Mariani.sav
	Active Dataset	DataSet8
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=Jenis_Kelamin Umur Alamat Pendidikan Pekerjaan Penghasilan  /STATISTICS=MEAN MEDIAN MODE SUM SKEWNESS SESKEW KURTOSIS SEKURT  /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.30

### Statistics

		Jenis_Kelamin	Umur	Alamat	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean			34.38				
Median			34.00				
Mode			25 <sup>a</sup>				
Skewness			.026				
Std. Error of Skewness			.309				
Kurtosis			-.703				
Std. Error of Kurtosis			.608				
Sum			2063				

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

### Frequency Table

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	25	41.7	41.7	41.7
	P	35	58.3	58.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

## Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	1.7	1.7	1.7
	15	1	1.7	1.7	3.3
	18	1	1.7	1.7	5.0
	20	1	1.7	1.7	6.7
	21	1	1.7	1.7	8.3
	22	3	5.0	5.0	13.3
	24	1	1.7	1.7	15.0
	25	4	6.7	6.7	21.7
	26	3	5.0	5.0	26.7
	27	1	1.7	1.7	28.3
	28	1	1.7	1.7	30.0
	29	4	6.7	6.7	36.7
	30	1	1.7	1.7	38.3
	31	1	1.7	1.7	40.0
	32	1	1.7	1.7	41.7
	33	3	5.0	5.0	46.7
	34	4	6.7	6.7	53.3
	35	1	1.7	1.7	55.0
	36	1	1.7	1.7	56.7
	38	4	6.7	6.7	63.3
39	4	6.7	6.7	70.0	

40	1	1.7	1.7	71.7
41	1	1.7	1.7	73.3
42	4	6.7	6.7	80.0
43	1	1.7	1.7	81.7
44	1	1.7	1.7	83.3
45	2	3.3	3.3	86.7
46	1	1.7	1.7	88.3
49	1	1.7	1.7	90.0
51	3	5.0	5.0	95.0
52	3	5.0	5.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

### Alamat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Galma	10	16.7	16.7	16.7
	Lemoe	28	46.7	46.7	63.3
	Lompoe	16	26.7	26.7	90.0
	WT.Bacukiki	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	1	1.7	1.7	1.7
	Paket C	1	1.7	1.7	3.3
	S1	19	31.7	31.7	35.0
	S2	1	1.7	1.7	36.7
	SD	2	3.3	3.3	40.0
	SMA	25	41.7	41.7	81.7
	SMP	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Honoror	4	6.7	6.7	6.7
	IRT	8	13.3	13.3	20.0
	Lainnya	17	28.3	28.3	48.3
	Mahasiswa	1	1.7	1.7	50.0
	Pelajar	6	10.0	10.0	60.0
	PN	6	10.0	10.0	70.0
	PS	9	15.0	15.0	85.0
	WS	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



### Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 juta	39	65.0	65.0	65.0
	1-3 juta	2	3.3	3.3	68.3
	1-3 Juta	9	15.0	15.0	83.3
	3-5 juta	3	5.0	5.0	88.3
	3-5 Juta	4	6.7	6.7	95.0
	5-7 juta	2	3.3	3.3	98.3
	7 - 10 juta	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

### Frequencies

#### Notes

Output Created	04-FEB-2021 23:32:47	
Comments		
Input	Data	C:\Users\LENOV O\Documents\Input uji X1 Mariani.sav
	Active Dataset	DataSet9
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3  /HISTOGRAM NORMAL  /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:01.76
	Elapsed Time	00:00:03.56

### Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3
N	Valid	60	60	60
	Missing	0	0	0

### Frequency Table

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	20.0	20.0	20.0
	4	40	66.7	66.7	86.7
	5	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

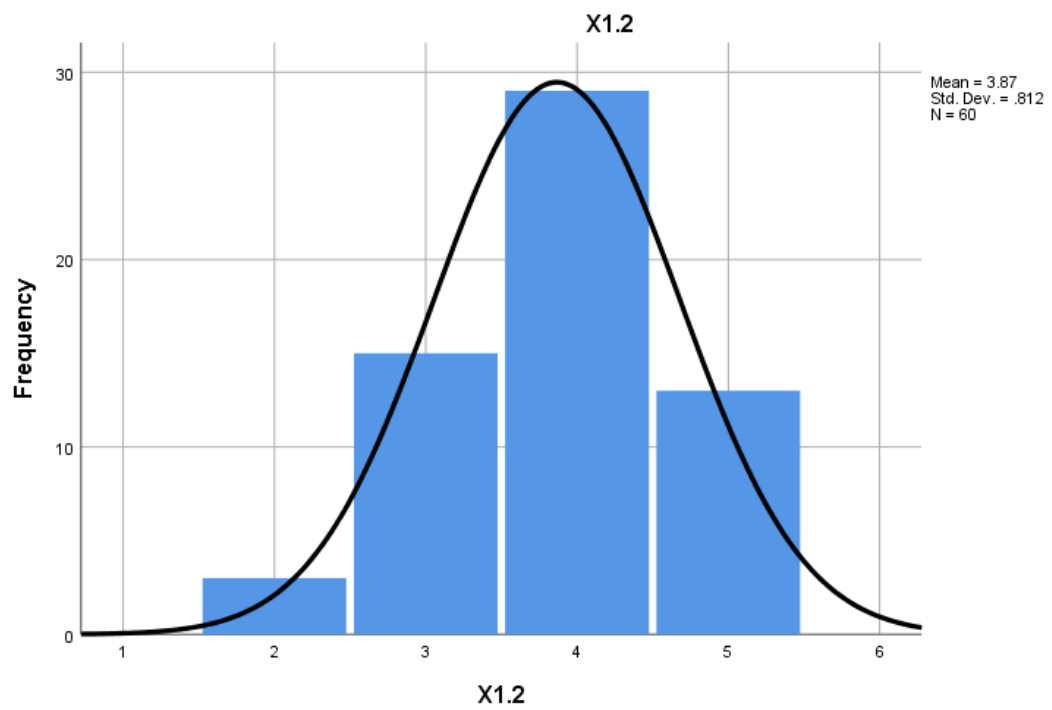
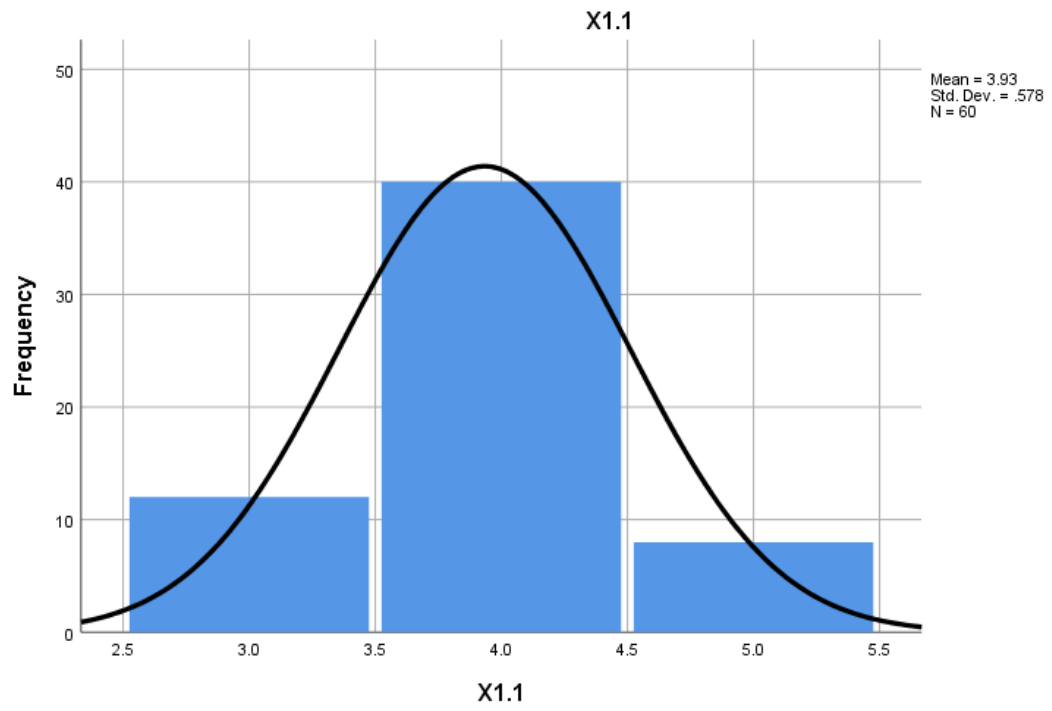
**X1.2**

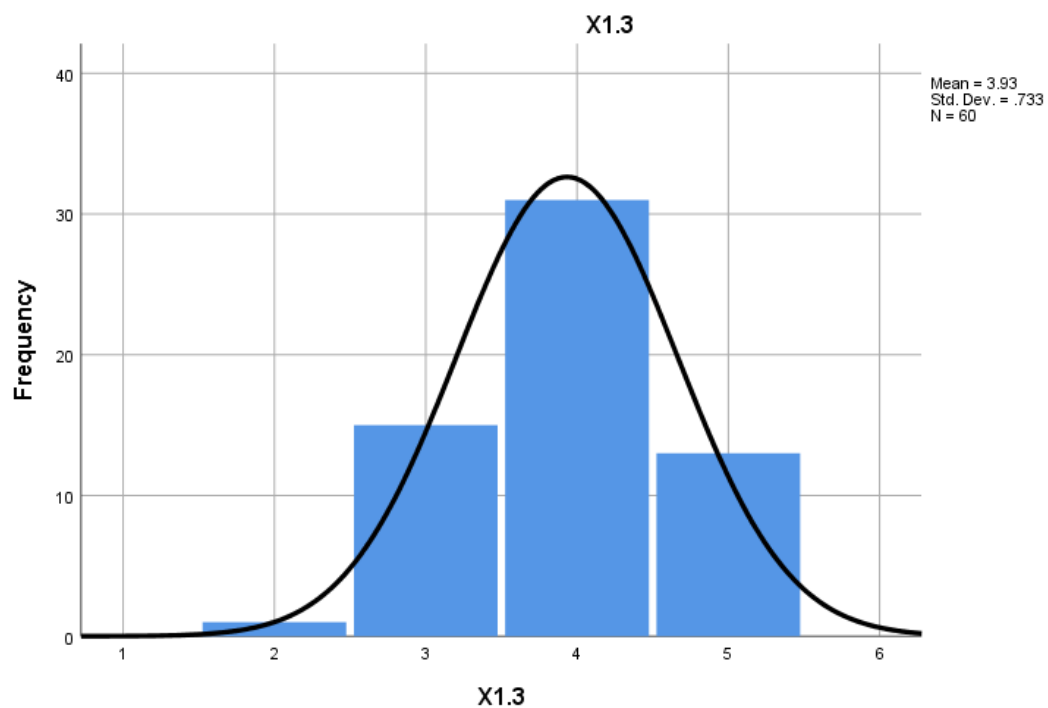
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	5.0	5.0	5.0
	3	15	25.0	25.0	30.0
	4	29	48.3	48.3	78.3
	5	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	15	25.0	25.0	26.7
	4	31	51.7	51.7	78.3
	5	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Histogram**





## Frequencies

### Notes

Output Created	04-FEB-2021 23:33:57	
Comments		
Input	Data	C:\Users\LENOV O\Documents\Input uji X2 Mariani.sav
	Active Dataset	DataSet10
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3  /HISTOGRAM NORMAL  /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.77
	Elapsed Time	00:00:00.85

### Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3
N	Valid	60	60	60
	Missing	0	0	0

### Frequency Table

#### X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	30.0	30.0	30.0
	4	36	60.0	60.0	90.0
	5	6	10.0	10.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

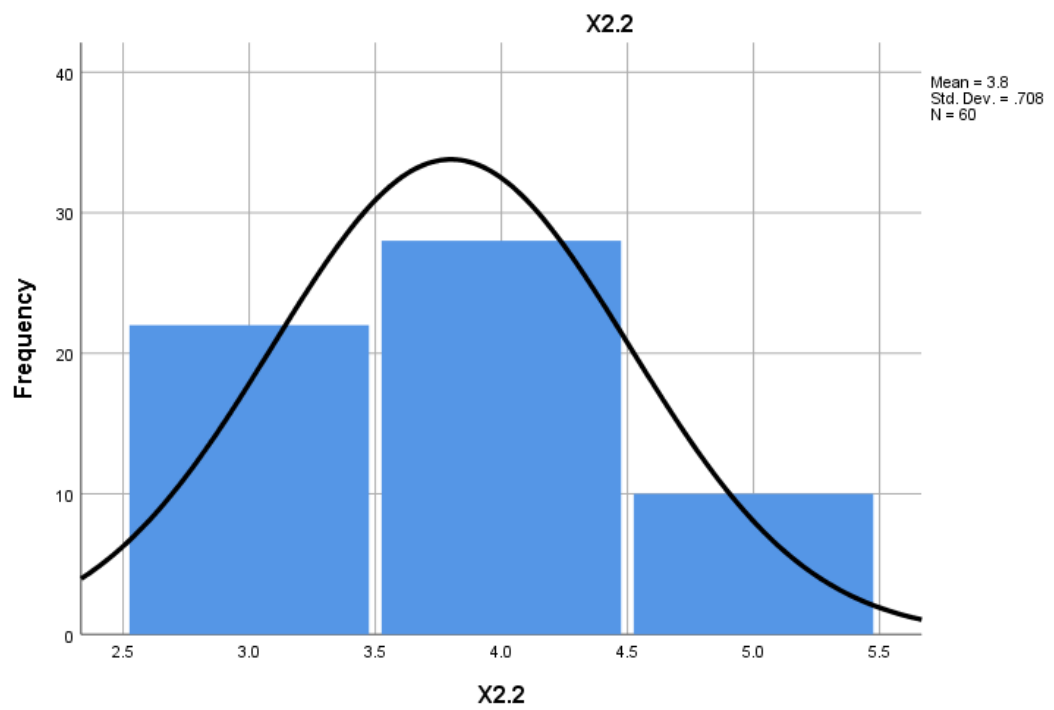
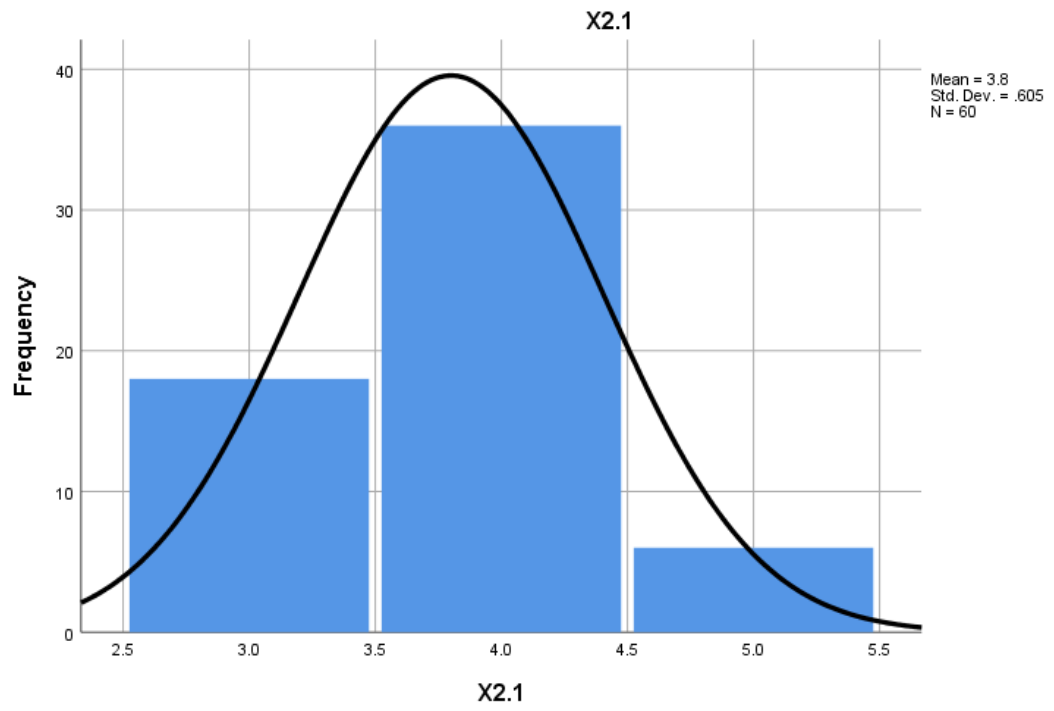
#### X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	36.7	36.7	36.7
	4	28	46.7	46.7	83.3
	5	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

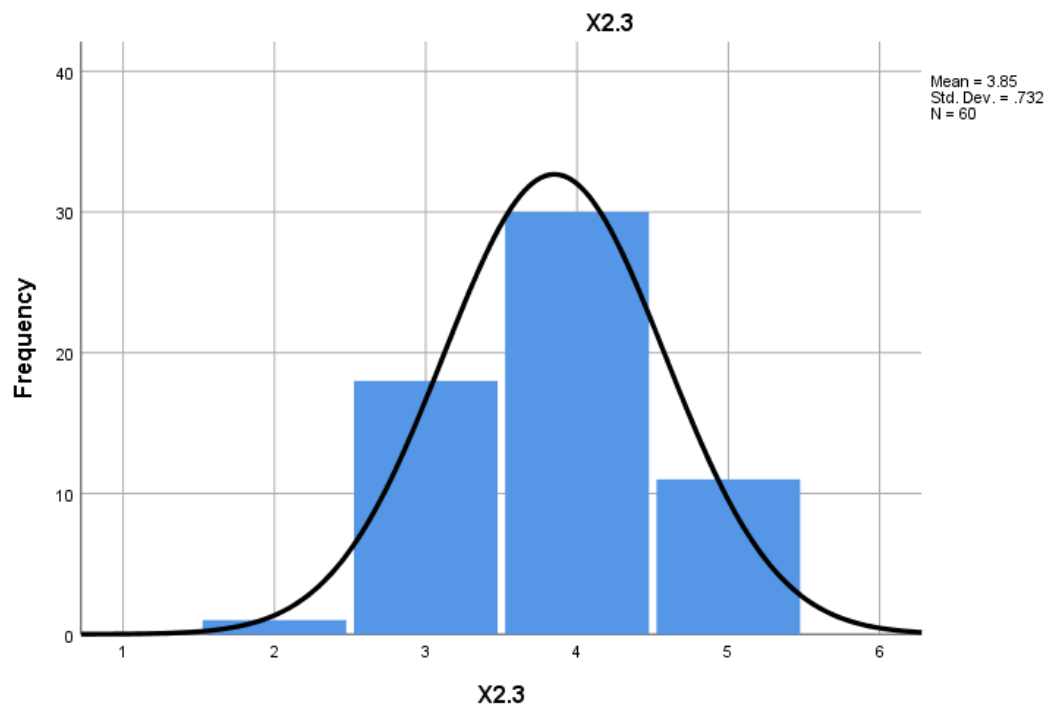
### X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	18	30.0	30.0	31.7
	4	30	50.0	50.0	81.7
	5	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

## Histogram







## Frequencies

### Notes

Output Created	04-FEB-2021 23:34:34	
Comments		
Input	Data	C:\Users\LENOV O\Documents\Input uji X3 Mariani.sav
	Active Dataset	DataSet11
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3  /HISTOGRAM NORMAL  /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.75
	Elapsed Time	00:00:00.84

### Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3
N	Valid	60	60	60
	Missing	0	0	0

### Frequency Table

#### X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	6.7	6.7	6.7
	3	21	35.0	35.0	41.7
	4	28	46.7	46.7	88.3
	5	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

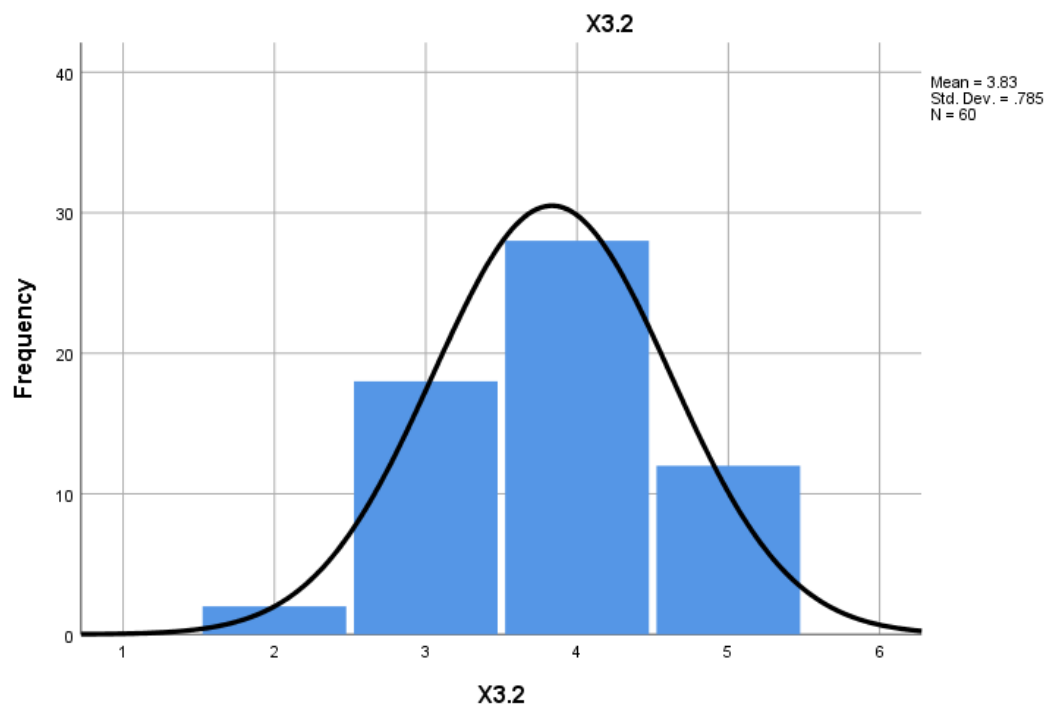
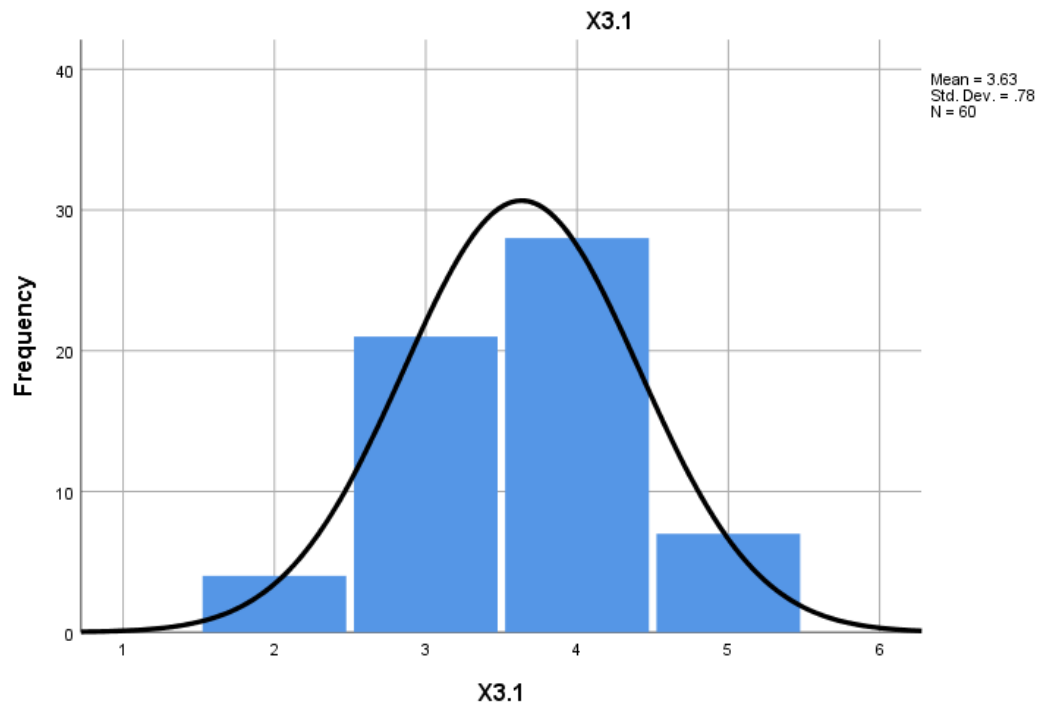
#### X3.2

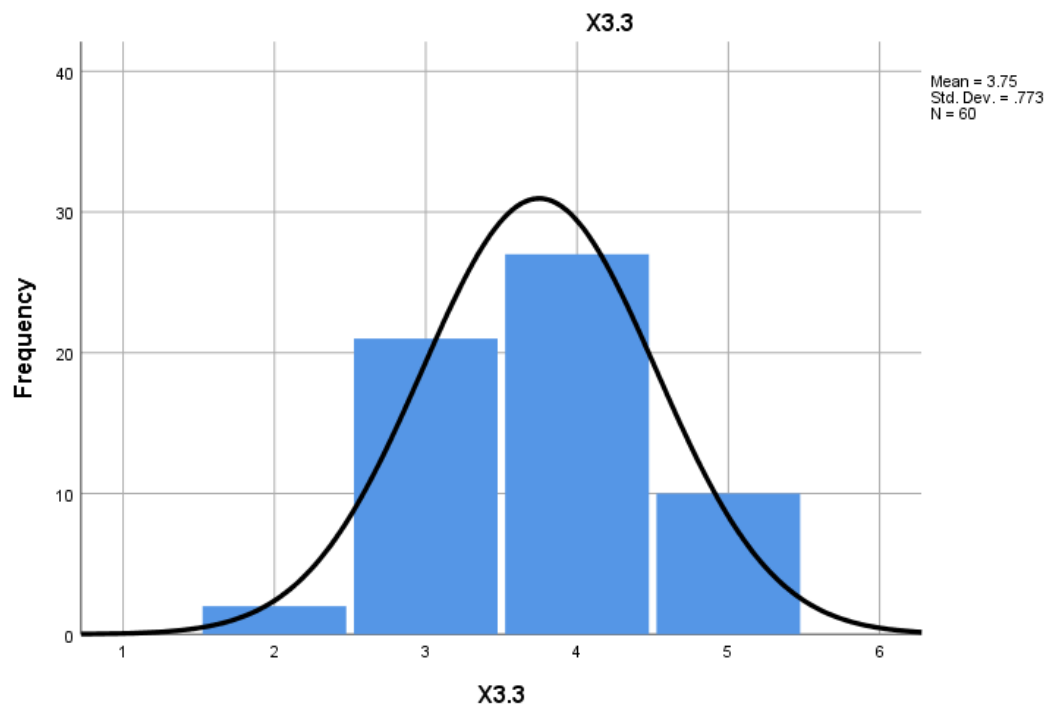
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.3	3.3	3.3
	3	18	30.0	30.0	33.3
	4	28	46.7	46.7	80.0
	5	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

### X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.3	3.3	3.3
	3	21	35.0	35.0	38.3
	4	27	45.0	45.0	83.3
	5	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

## Histogram





## Frequencies

### Notes

Output Created	04-FEB-2021 23:35:15	
Comments		
Input	Data	C:\Users\LENOV O\Documents\Input uji X4 Mariani.sav
	Active Dataset	DataSet12
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3  /HISTOGRAM NORMAL  /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.86
	Elapsed Time	00:00:02.25

### Statistics

		X4.1	X4.2	X4.3
N	Valid	60	60	60
	Missing	0	0	0

### Frequency Table

#### X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	5.0	5.0	5.0
	3	23	38.3	38.3	43.3
	4	28	46.7	46.7	90.0
	5	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

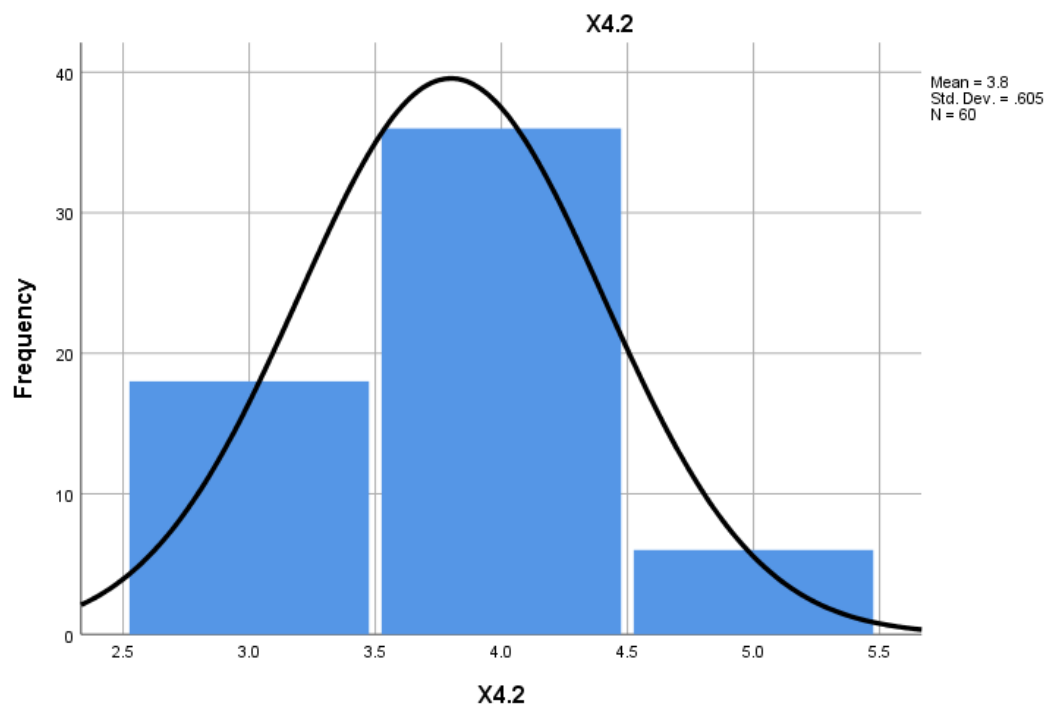
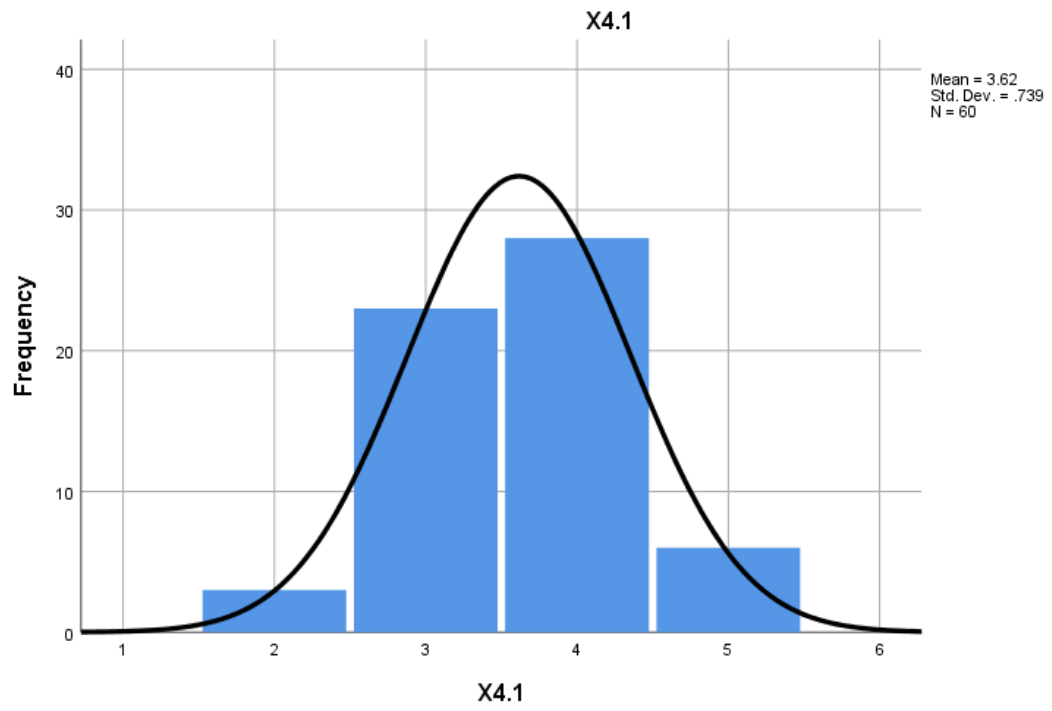
**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	30.0	30.0	30.0
	4	36	60.0	60.0	90.0
	5	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

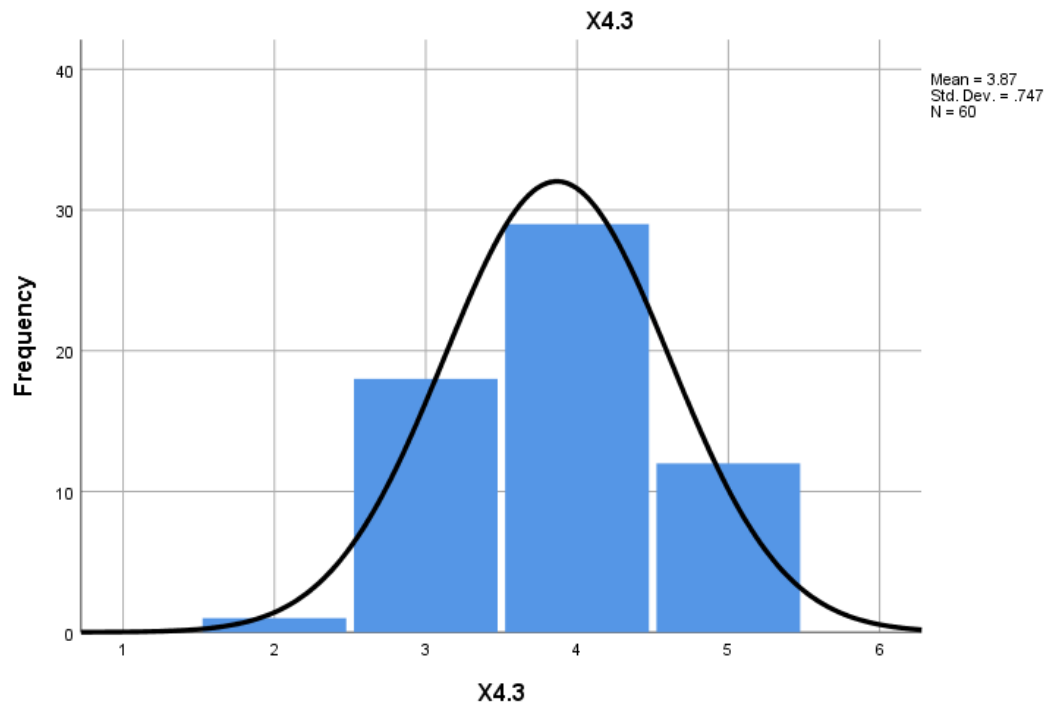
**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	18	30.0	30.0	31.7
	4	29	48.3	48.3	80.0
	5	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Histogram**







## Frequencies

### Notes

Output Created	04-FEB-2021 23:35:50	
Comments		
Input	Data	C:\Users\LENOV O\Documents\Input uji X5 Mariani.sav
	Active Dataset	DataSet13
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=X5.1 X5.2 X5.3  /HISTOGRAM NORMAL  /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.94
	Elapsed Time	00:00:01.14

### Statistics

		X5.1	X5.2	X5.3
N	Valid	60	60	60
	Missing	0	0	0

### Frequency Table

#### X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	15	25.0	25.0	26.7
	4	30	50.0	50.0	76.7
	5	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

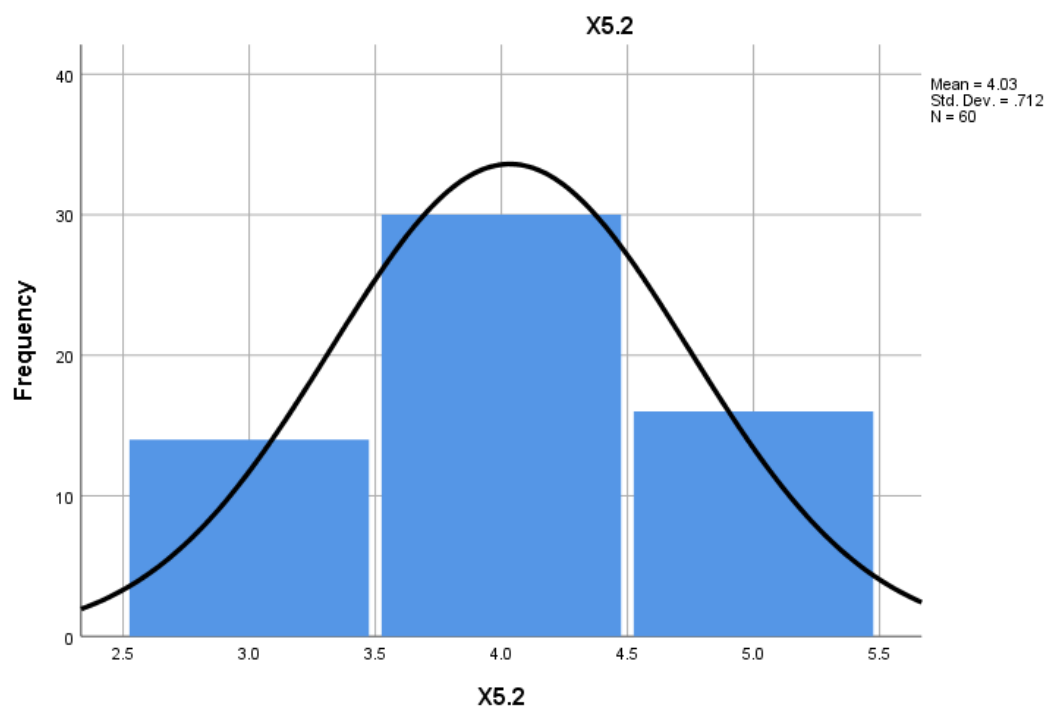
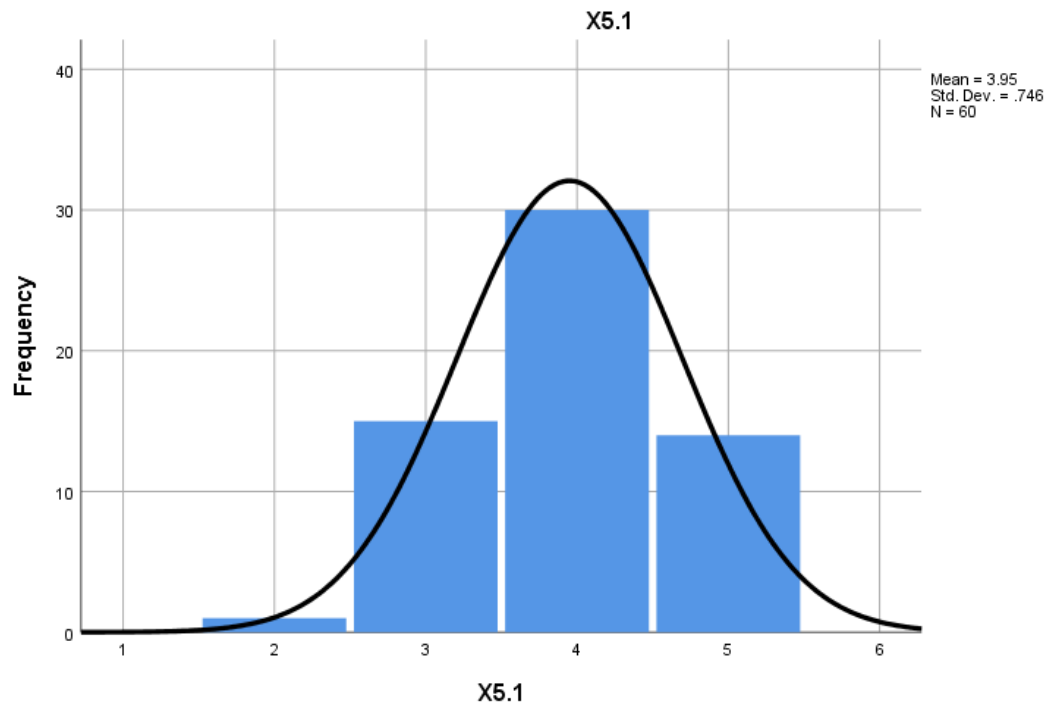
**X5.2**

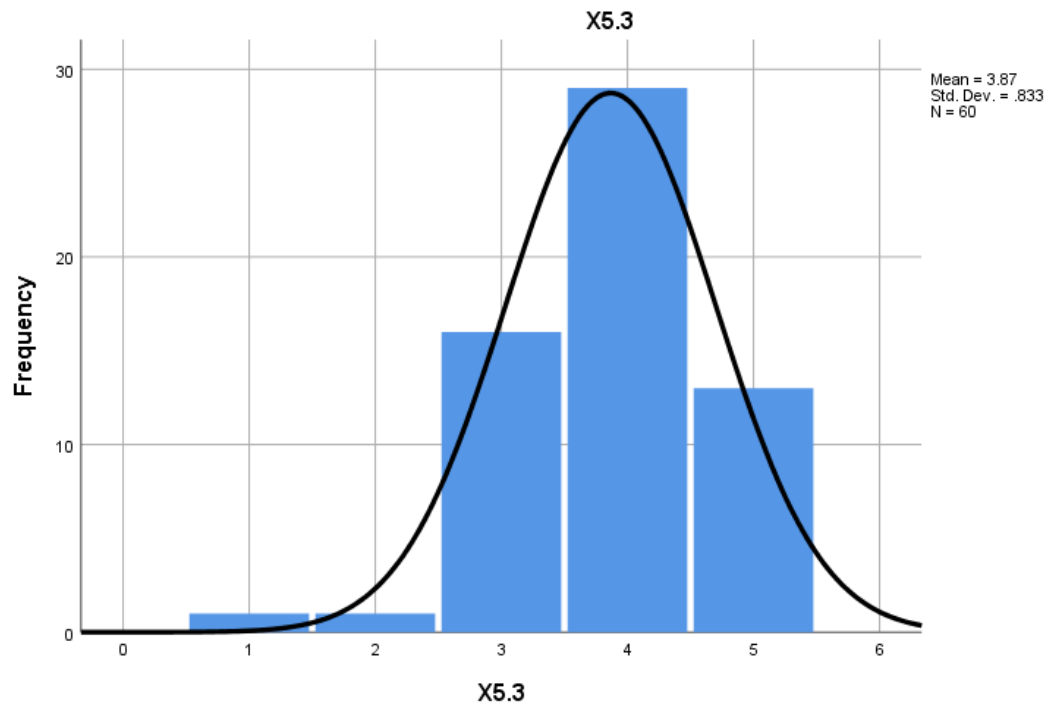
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	23.3	23.3	23.3
	4	30	50.0	50.0	73.3
	5	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.7	1.7	1.7
	2	1	1.7	1.7	3.3
	3	16	26.7	26.7	30.0
	4	29	48.3	48.3	78.3
	5	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Histogram**





## Frequencies

### Notes

Output Created	04-FEB-2021 23:36:49	
Comments		
Input	Data	C:\Users\LENOV O\Documents\Input uji Y Mariani.sav
	Active Dataset	DataSet14
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3  /HISTOGRAM NORMAL  /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.78
	Elapsed Time	00:00:00.90

### Statistics

		Y.1	Y.2	Y.3
N	Valid	60	60	60
	Missing	0	0	0

### Frequency Table

#### Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.7	1.7	1.7
	2	1	1.7	1.7	3.3
	3	14	23.3	23.3	26.7
	4	37	61.7	61.7	88.3
	5	7	11.7	11.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

**Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.7	1.7	1.7
	2	1	1.7	1.7	3.3
	3	15	25.0	25.0	28.3
	4	31	51.7	51.7	80.0
	5	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Y.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.7	1.7	1.7
	2	1	1.7	1.7	3.3
	3	12	20.0	20.0	23.3
	4	32	53.3	53.3	76.7
	5	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Histogram**

