

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI MASA
PANDEMI COVID-19 TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN BONTO KIO
KECAMATAN MINASATENE KABUPATEN PANGKAJENE
DAN KEPULAUAN**

TESIS

**Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:
TENRI AWARU ANWAR
2018.MM.2.2105**

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

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2021**

PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI MASA
PANDEMI COVID-19 TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN BONTO KIO
KECAMATAN MINASATENE KABUPATEN PANGKAJENE
DAN KEPULAUAN**

Oleh:

**TENRI AWARU ANWAR
2018.MM.2.2105**

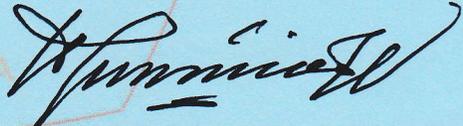
**Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 27 Maret 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat**

**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Ketua,

Anggota,


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


Dr. H. Muhammad Hidayat, S.E.,M.M

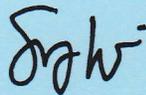
School Of Business

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., C.A

HALAMAN IDENTITAS

MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI

JUDUL TESIS :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN BONTO KIO KECAMATAN MINASATENE KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

Nama Mahasiswa : Tenri Awaru Anwar
NIM : 2018.MM.2.2105
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

KOMISI PEMBIMBING:

Ketua : Dr. Maryadi, S.E., M.M.
Anggota : Dr. H. Muhammad Hidayat, S.E., 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.Si.

Tanggal Ujian : 27 Maret 2021
SK Penguji Nomor : 160/SK/PPS/STIE-NI/XI/2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas Karunia dan Ridho Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan”. Tesis ini penulis susun dalam rangka memenuhi persyaratan Pendidikan Program Pascasarjana Magister Manajemen pada Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia.

Dalam penyusunan hingga terwujudnya Tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Maryadi, SE., MM selaku Direktur PPS STIE Nobel Indonesia dan sekaligus selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabarannya membimbing penulis, memberikan masukan-masukan, serta arahan-arahan hingga terselesainya Tesis ini.
2. Ibu Dr. Sylvia, SE., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Prodi Magister Manajemen pada Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia sekaligus Penguji dalam uji sidang Tesis yang telah banyak memberikan masukan dan arahan-arahan kepada penulis.

3. Bapak Dr. H. Muhammad Hidayat, SE., MM selaku Pembimbing kedua dalam penyusunan Tesis ini yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis hingga Tesis ini terwujud.
4. Bapak Dr. Muhammad Idris, SE., M.Si selaku Penguji dalam uji sidang Tesis yang juga telah banyak memberikan masukan serta arahan-arahan yang sangat besar artinya.
5. Seluruh Dosen Program Magister Manajemen pada Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia yang telah membekali penulis untuk selangkah lebih maju hingga Tesis ini terwujud.
6. Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan selaku responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas partisipasinya kepada penulis.
8. Keluarga tercinta terkhusus Ananda Ayuri dan Arumi dan orang-orang tercinta yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan tesis ini,tak terlihat bukan berarti tak ada, sahabat geng Istiqomah dan sahabat seperjuangan kelas XI.I XI.J yang tak henti-hentinya saling menyemangati, terimakasih.

Terimakasih semoga Tesis ini bermanfaat secara teoritis dan praktisi.

Makassar, 29 Maret 2021

Peneliti

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam 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 dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam 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 (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

14 Maret 2021

TENKI AWARU ANWAR
NIM: 2018.MM.2.2105

ABSTRAK

Tenri Awaru Anwar. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Maryadi dan Muhammad Hidayat.

Pandemi Covid-19 menyebabkan pemerintah memandang perlu mengeluarkan kebijakan yang membatasi pertemuan masyarakat. Hal tersebut memengaruhi berbagai aspek dalam masyarakat, termasuk dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diukur melalui variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* terhadap tingkat kepuasan masyarakat di masa pandemi baik secara terpisah, serentak, serta mengidentifikasi faktor dominan.

Penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene Kepulauan pada bulan Januari hingga Februari 2021. Populasi penelitian yaitu masyarakat yang berkunjung ke Kantor Kelurahan selama periode penelitian. Sampel penelitian menggunakan pengambilan sampel insidental sehingga terkumpul 92 responden. Analisis data menggunakan model regresi linear berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Hasil analisis statistik menyimpulkan bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan arah hubungan positif. Ketepatan model penelitian mencapai 96,7%. Adapun faktor dominan yang ditemukan di lokasi penelitian yaitu *Tangible* atau bukti fisik.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan masyarakat, Bonto Kio, Pandemi



ABSTRACT

Tenri Awaru Anwar. *The Effect of Service Quality during The Covid-19 Pandemic on Public Satisfaction Level in Bonto Kio Sub-District, Minasatene District, Pangkajene and Islands Regency. Maryadi and Muhammad Hidayat.*

The Covid-19 pandemic caused the government to see the need to issue policies that limit community gatherings. The pandemic affected various aspects of society, including the public services provided by the sub-district office. This study aims to determine the effect of service quality as measured through Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy variables on the level of community satisfaction during the pandemic, both separately, simultaneously and identifying dominant factors.

The research was conducted at the Bonto Kio Sub-district Office, Minasatene District, Pangkajene Islands Regency on January to February 2021. The population of this study was the people who visited the Village Office during the study period. The research sample used incidental sampling so that 92 respondents were collected. Data analysis used multiple linear regression models to test the proposed hypothesis.

The results of statistical analysis conclude that the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy variables have a significant effect partially and simultaneously on community satisfaction with a positive relationship direction. The accuracy of the research model reached 96.7%. The dominant factor found in the research location is Tangible or physical appearance.

Keywords : Service quality, Public satisfaction, Bonto Kio, Pandemic



DAFTAR ISI

Hailaman Judul	i
Pengesahan Tesis	ii
Halaman Identitas	iii
Kata Pengantar	iv
Pernyataan Orisinalitas Tesis	vi
Abstrak	vii
Abstract	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat	14
2.3 Pelayanan Publik	18
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	42
3.1 Kerangka Konseptual	42
3.2 Hipotesis	44
3.3 Definisi Operasional	45
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	48
4.1 Pendekatan Penelitian	48
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	48
4.3 Populasi dan Sampel	49
4.4 Teknik Pengumpulan Data	49
4.5 Jenis dan Sumber Data	51
4.6 Metode Analisis Data	51
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
5.2 Gambaran Umum Responden	58
5.3 Deskripsi Variabel Penelitian	61
5.4 Validitas dan Reliabilitas	66
5.5 Uji Asumsi Klasik	68

5.6 Pengujian Hipotesis	72
5.7 Pembahasan.....	77
BAB VI PENUTUP	90
6.1 Kesimpulan	90
6.2 Implikasi Penelitian	91
6.3 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	halm.
Tabel 3.1.	Definisi operasional variabel	45
Tabel 4.1.	Skala likert	50
Tabel 5.1.	Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin	58
Tabel 5.2.	Frekuensi responden berdasarkan umur	59
Tabel 5.3.	Jenis keperluan di kantor lurah	60
Tabel 5.4.	Frekuensi kunjungan responden per tahun	61
Tabel 5.5.	Distribusi tanggapan responden terhadap var Tangible	62
Tabel 5.6.	Distribusi tanggapan responden terhadap var Reliability	63
Tabel 5.7.	Distribusi tanggapan responden terhadap var Responsiveness	63
Tabel 5.8.	Distribusi tanggapan responden terhadap var Assurance	64
Tabel 5.9.	Distribusi tanggapan responden terhadap var Empathy	65
Tabel 5.10.	Distribusi tanggapan responden terhadap var Kepuasan	66
Tabel 5.11.	Hasil uji validitas	67
Tabel 5.12.	Hasil uji reliabilitas	68
Tabel 5.13.	Hasil uji multikolinearitas	70
Tabel 5.14.	Hasil uji-T	72
Tabel 5.15.	Hasil uji-F	75
Tabel 5.16.	Nilai <i>R square</i>	76

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	halm.
Gambar 3.1	Kerangka konseptual.....	43
Gambar 5.1	Struktur organisasi Kelurahan Bonto Kio	56
Gambar 5.2	(a) Grafik sebaran residual data pada normal p-plot. (b) Grafik histogram data	69
Gambar 5.3	Sebaran varians data residu	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setahun sudah virus covid-19 menyerang negara kita Indonesia. Setahun itu juga banyak hal atau kebiasaan masyarakat yang berubah seperti kebiasaan menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan . Selain perubahan pada sisi kebiasaan masyarakat juga terjadi pada sisi pelayanan pemerintah khususnya pelayanan langsung kepada masyarakat. Salah satu hal yang sangat dirasakan adalah pengurangan jumlah pelayanan dikarenakan menyesuaikan kecukupan ruang dan juga pelayanan secara online.

Berbagai upaya telah dilakukan di berbagai negara dengan dukungan internasional, tapi nampaknya dunia masih harus berjuang menghadapi dampak pandemi dengan segala akibatnya. Situasi Covid-19 di dunia masih terus meningkat. Jumlah kasus di dunia sudah lebih dari 32 juta orang dan sekitar sejuta orang meninggal. Data di Indonesia sampai 29 September 2020 menunjukkan lebih dari 280 ribu orang kasus Covid-19, sekitar 10 ribu meninggal dunia dan penambahan kasus per hari sekitar 3000-4000 kasus. Data terakhir pada akhir tahun 2020 dari Satgas Covid- 19

sudah menunjukkan angka 506.302 orang yang terjangkit, 24.129 meninggal dunia 425.313 sembuh.

Di Sulawesi Selatan Data Pantauan Covid-19 di Kabupaten Pangkep angka penularan sudah mencapai 805 orang berdasarkan data Konfirmasi (Positif), 277 discarded, 19 orang dirawat, 488 isolasi mandiri, 21 meninggal. Pandemi Covid-19 benar-benar memporak porandakan dunia termasuk sendi kehidupan birokrasi pemerintahan. Fenomena pandemi Covid-19 ini juga menghantam kehidupan masyarakat, juga tentu saja sangat mempengaruhi kinerja pemerintahan, termasuk kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Karena fenomena ini hadir dan nampak semua bergantung penuh pada situasi pandemi Covid-19, sehingga menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk diteliti. Akibat dari pandemi Covid-19 ini kembali membuktikan bahwa *"Health is not everything, but without health everything is nothing"*.

Fakta empiris menunjukkan bahwa setelah merebaknya Covid-19 dan lalu kemudian menjadi pandemi akhirnya sangat mempengaruhi seluruh sendi kehidupan masyarakat, roda perekonomian terganggu, pertumbuhan ekonomi bahkan menjadi minus sampai 4 persen, banyak perusahaan yang gulung tikar, pemutusan hubungan kerja (PHK) terpaksa dilakukan untuk penghematan yang mengakibatkan angka pengangguran meningkat. Pada akhirnya situasi ini juga memaksa birokrasi pemerintahan harus melakukan

adaptasi dengan kebiasaan baru yang akhirnya mempengaruhi efektifitas kerja ASN dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Program kegiatan yang awalnya disusun dengan sangat baik dan melalui mekanisme yang berjenjang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Berbagai program kegiatan ditiadakan dan disesuaikan atau direvisi. Anggaran yang telah disusun berdasarkan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) direvisi dan difokuskan untuk membeli peralatan kesehatan, alat tes dan obat-obatan Covid-19, alat pelindung diri (APD) bagi tenaga kesehatan, dan lain-lain. Waktu pelaksanaan kegiatan pun banyak yang terpaksa dijadwalkan ulang karena anggaran yang tidak tersedia, bahkan meskipun anggarannya sudah tersedia namun telah dilakukan revisi untuk mengurangi jumlah anggaran dan akhirnya mempengaruhi kuantitas dan kualitas hasil kerja ASN.

Fakta empiris lainnya adalah karena pandemi Covid-19 memaksa birokrasi pemerintahan termasuk Pemerintahan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan melakukan dan menjalankan protokol kesehatan secara ketat. Birokrasi pemerintahan dipaksa melakukan adaptasi dengan kebiasaan baru. Metode kerja yang sebelumnya adalah kerja sepenuhnya dari kantor (*work from office/WFO*) menjadi kerja dari rumah (*work from home/WFH*), sementara itu *work from home* (WFH) belum memiliki petunjuk teknis yang jelas dan para atasan pun tidak mampu memberikan arahan yang jelas

tentang apa yang harus dilakukan pegawai ketika bekerja dari rumah. Sehingga faktanya menunjukkan pegawai kebingungan dan akhirnya menghabiskan waktu secara kontra produktif.

Work From Home (WFH) menjadi penghambat baik dari sisi waktu pelaksanaan maupun dari sisi efektifitas dijalkannya program kegiatan sehingga mempengaruhi kinerja ASN. Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep dan begitupula Instansi Pemerintah lainnya belum pernah membayangkan dan mendiskusikan tentang pola-pola kerja ketika terjadi kasus merebaknya virus penyakit yang mematikan, bahkan belum pernah membayangkan bahwa ada suatu saat nanti roda pemerintahan dijalankan dan dikendalikan dari rumah. Ini fenomena dan fakta empiris yang terjadi sehingga penelitian akan difokuskan pada sejauh mana dampak pandemi Covid-19 ini pada kinerja ASN di Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Perubahan kebiasaan khususnya pada sektor pemerintahan tidak hanya dirasakan pada tingkat kabupaten Kota tapi juga pada level Kelurahan. Interaksi sosial yang selama ini terjalin dengan spirit kekerabatan dengan intensitas interaksi yang baik perlahan mulai dibatasi sebab adanya himbuan untuk senantiasa mematuhi protokoler kesehatan.

Keadaan tersebut tentunya berdampak pada sisi pelayanan pegawai yang dirasakan langsung oleh masyarakat khususnya pada level kelurahan. Kondisi dimana masyarakat akan dilayani dengan penuh perhatian kemudian dikurangi bahkan dibatasi dan tentunya akan berdampak pada rasa puas pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pada level kelurahan.

Kepuasan pelayanan merupakan harapan dari sebuah pelayanan. Pelayanan yang berkualitas akan mampu memberikan pelayanan kepada publik secara memuaskan (Sasminingrum, 2011). Pada era globalisasi sebuah instansi pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan derajat kepuasan masyarakat. Sasminingrum (2011), melihat bagaimana pelayanan subag pendidikan dan melakukan evaluasi terhadap beberapa permasalahan di Universitas Negeri Malang. Dia menemukan bahwa perasaan kepuasan responden terhadap pelayanan subag akademik pendidikan yaitu perasaan senang dan tidak senang dengan berbagai indikator variabel penyusunnya.

Penemuan tersebut menjadi sebuah cerminan bagaimana pelayanan yang diberikan berdampak pada rasa kepuasan. Sebagaimana diketahui bahwa Pemerintahan Kelurahan merupakan perwakilan yang paling dekat dengan masyarakat secara langsung diantaranya kepentingan administrasi kependudukan, catatan sipil, surat-surat keterangan seperti keterangan tidak

mampu, kepemilikan tanah, pembayaran PBB dan lain sebagainya. Bahkan secara tidak langsung pemerintah kelurahan berperan sebagai media sosialisasi langsung terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah pusat dan daerah. Sehingga para pegawai perlu untuk memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tercipta sebuah rasa kepuasan.

Sebuah pelayanan yang unggul memiliki tiga kunci utama yaitu (1) mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, (2) memiliki data base yang baik serta pengelolaan informasi yang lebih baik dan (3) memanfaatkan semua media untuk meningkatkan relasi kepada masyarakat. Olehnya perlu untuk senantiasa memperhatikan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut di perkuat oleh temuan Waru, dkk tahun 2020 yang melihat kualitas pelayanan dengan lima variabel yaitu bukti fiisk, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Baru. Hasil penelitian ditemukan bahwa secara simultan memiliki hubungan yang kuat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai salah satu variabel yang harus diperhatikan dalam melaksanakan tugas kemasyarakatan. Fungsi-

fungsi administrasi pada kantor kelurahan hendaknya senantiasa melayani masyarakat dengan baik agar menghasilkan sebuah rasa puas yang tinggi. Sebagai mana diketahui bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai sebuah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang diterimanya. Artinya ada sebuah hal yang harus diperhatikan dan dipahami bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan pegawai dalam penelitian ini adalah pegawai kantor kelurahan.

Kondisi pandemi covid-19 benar-benar membawa sebuah dampak yang berbeda dalam pelayanan terhadap masyarakat khususnya di pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan. Hal tersebut tentu membawa sebuah perubahan rasa puas bagi masyarakat khususnya bagi mereka yang tidak mengerti dengan baik protocol kesehatan yang harus senantiasa diterapkan.

Kantor Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene merupakan salah satu kantor yang merubah beberapa bentuk pelayanan sesuai dengan arahan pemerintah untuk senantiasa menerapkan protocol kesehatan dalam rangka memutus rantai penularan covid-19 khususnya di daerah-daerah. Meskipun demikian , kualitas pelayanan diharapkan senantiasa tidak mengalami perubahan sebelum dan saat pandemic covid-19 yaitu tetap berkualitas dan senantiasa berusaha menciptakan rasa puas bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini ingin menganalisis pengaruh

pelayanan pegawai kelurahan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasa Tene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut , maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat?
2. Apakah Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat?
3. Variabel manakah diantara Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Empati, dan Jaminan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah utama yang telah dikemukakan serta pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan yang akan dicapai peneliti adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

2. Untuk menganalisis pengaruh Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

Kegiatan penelitian diharapkan dapat memberi manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu manajemen dan administrasi publik. Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu secara teoritis dan praktis. Uraianya sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen dan ilmu administrasi publik
2. Penelitian ini diharapkan berguna bagi pembangunan institusi khususnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terutama terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu sesuai dengan penelitian yang dilukan oleh penulis mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Reza (2012) yang berjudul “ Analisis pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kartu tanda penduduk (e-KTP) terhadap kepuasan masyarakat di Kota Depok?”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian penjelasan.. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variable terkait (kepuasan masyarakat) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variable kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam regresi linier berganda juga diperoleh hasil bahwa 75,8% variable kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variable kualitas pelayanan. Pertama, pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok, bahwa bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata yang digunakan oleh pegawai sesuai dengan

penggunaannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh seseorang yang dilayani. Berarti setiap orang khususnya masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP di Kota Depok secara jelas dapat merasakan manfaat dari bukti fisik yang disediakan, baik itu sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia di masing-masing tempat pelayanan e-KTP di Kota Depok. Kedua pengaruh Realibilitas atau keandalan merupakan kunci baiknya suatu pelayanan, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, kemampuan, keahlian, kemandirian, dan profesionalisme yang tinggi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Budiarto (2015) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang” Tujuan penelitian ini mengetahui tingkat kualitas pelayanan puskesmas di Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang”. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil pembahasan dari penelitian ini adalah Dimensi Ketampakan Fisik berada di lokasi jalan raya Enrekang-Toraja, kerapihan, kebersihan penampilan, tempat yang nyaman, berada pada kategori persentase yang baik. Dimensi keandalan (Reliability) ketanggapan petugas dinilai sudah cukup baik, pelayanan dan pengobatan yang cepat dan mudah dirasa masuk pada kategori baik, dimensi daya tanggap (Responsiveness) kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan tidak berbelit belit, dimensi jaminan (Ansurance), dan dimensi empati (Emphaty) berada dalam kategori baik. Berdasarkan penelitian

bahwa pengukuran kelima dimensi dalam kualitas pelayanan pada Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang, berkualitas.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Trio Saputra (2016) tentang “Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dengan mengacu pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian pada masing-masing indikator dinyatakan puas dengan pelayanan di kantor Kecamatan Tambang dengan penilaian 78.8% untuk indikator persyaratan, sedangkan prosedur pelayanan sebesar 76.9%, indikator waktu pelayanan 56.3%, biaya dan tarif 74.6%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 78.8%, indikator perilaku pelaksana 62,1%, indikator pelayanan 81.9%. secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor Kecamatan Tambang sebesar 74.02 yang masuk dalam kategori puas.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Andri Irawan dan Esi Fitriani Komara (2017) dengan judul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Ketapang Kabupaten Bandung”. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah “Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Ketapang Kabupaten Bandung”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa

pemerintah Kecamatan Katapang telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan dari masyarakat dalam aspek sarana Pendidikan (atribut 1/pelayanan dasar), sarana Kesehatan (atribut 2/pelayanan) dasar), tingkat pengendalian penduduk dan program keluarga berencana (atribut 8/bukan pelayanan dasar), kelengkapan arsip data (atribut 18/bukan pelayanan).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Suandi (2019) yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belintang Kabupaten Oku Timur”. Penelitian ini bertujuan “Untuk Mengetahui Pelayanan Kantor Kecamatan Belintang Kabupaten Oka Timur yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat” Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan di kantor Kecamatan Belintang, sampel penelitian ditetapkan dengan jumlah 150 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dipilih secara acak. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Belintang, Kabupaten OKU Timur berada pada kategori baik. Ini dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 unsur IKM 2,88 dengan nilai konversi 71,95 yang artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Belintang, Kabupaten OKA Timur dinyatakan baik. Tetapi ada beberapa masyarakat yang menganggap pelayanan di kantor Kecamatan Belintang, Kabupaten OKA Timur masih belum baik dan perlu untuk

melakukan perbaikan di beberapa unsur. Indikator yang paling tinggi menurut kepuasan masyarakat adalah kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM sebesar 75,17. Sedangkan nilai IKM terendah adalah indikator kemampuan petugas sebesar 66,83.

2.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2016) kepuasan merupakan tingkat yang dirasakan seseorang terhadap sesuatu yang berada diluar dari diri seseorang dengan membandingkan (kinerja dan hasil) antara harapan dan yang diterimanya. Seseorang akan mengalami tingkat kepuasan apabila melampaui harapan dengan susatu yang diterimanya (kinerja dan hasil). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja yang diharapkan, apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka seseorang akan merasa tidak puas, tetapi jika kinerja sesuai dan bahkan melampaui harapan maka seseorang akan merasa sangat puas dan senang.

Tse dan Wilton (dalam Tjoptono, 2014) mengatakan bahwa puas atau tidak puas pengguna jasa adalah respon terhadap apa yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja setelah menggunakannya. Oliver berpendapat bahwa kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan yang menggunakan jasa dan keyakinan diskonfirmasi. Pada dasarnya kepuasan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sulit dipahami, hal ini dikarenakan karakteristik dalam jasa/layanan yang khas dan unik yang membedakannya dari barang, yaitu tidak berwujud, tidak terpisah antara produksi dan konsumsi, outputnya tidak berstandar dan tidak dapat disimpan.

Kotler (2016) mengatakan bahwa sebuah kualitas harus dimulai dari kebutuhan yang dilayani atau konsumen dan berakhir pada anggapan atau persepsi konsumen. Oleh karena itu persepsi konsumen sendiri menjadi penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Dengan demikian, bermutu atau tidaknya kinerja sebuah institusi tergantung pada puas atau tidaknya seseorang yang diberi pelayanan.

2.2.2. Faktor mempengaruhi kepuasan

Usaha mewujudkan kepuasan dalam memberikan pelayanan tentu tidak mudah, namun untuk mewujudkan kepuasan dalam pelayanan maka kita harus menempatkan seseorang yang dilayani sebagai tamu dihormati sehingga perlu untuk menerapkan strategi, diantaranya dalam menangani keluhan. Penanganan keluhan memberikan peluang dalam membenahi pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan puas, dengan berempati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam menangani keluhan (*responsibility*),

Kepuasan seseorang terhadap pelayanan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, harapan, dan keinginan dapat terpenuhi sehingga terjadi kesetiaan berlanjut. Faktor yang penting untuk menciptakan kepuasan adalah kinerja dan kualitas layanan yang diberikan.

2.2.3. Indikator kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah konsekuensi dari membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Indikator kepuasan Pelanggan menurut Fandy Tjiptono (2014) adalah sebagai berikut :

1. Barang dan jasa berkualitas

Produk yang berkualitas baik tentu akan membuat pelanggan akan merasa puas dan layanan prima membuat pelanggan menjadi senang

2. Relationship Marketing

Upaya untuk menjalin hubungan jangka Panjang dengan pelanggan

3. Fokus kepada pelanggan terbaik (best customer)

Berfokus pada 20 persen pelanggan yang rutin menggunakan dan mengkonsumsi produk penjualan sebanyak 80 persen

4. Program promosi loyalitas

Memberikan penghargaan kepada pelanggan

5. Sistem penanganan complain secara efektif

Memiliki sistem penanganan komplain yang baik dan efektif seperti, media center, telepon, kotak saran, dan lain-lain.

6. Unconditional guarantee

Janji eksplisit yang disampaikan kepada para pelanggan mengenai tingkat kerja yang diharapkan bakal diterima

7. Program *pay-for-performance*

Program kepuasan pelanggan tidak bisa terlaksana tanpa adanya dukungan sumberdaya organisasi

Sedangkan Menurut Kotler (2016), ada 3 indikator kepuasan yaitu :

1. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen

Suatu perusahaan akan memberikan kesempatan yang besar pada konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya tersedianya kotak saran, form komentar, dan lain-lain.

2. Sistem survey reputasi perusahaan

Untuk mengetahui kepuasan konsumen, maka pentingnya untuk melakukan penelitian dengan mengadakan survey melalui berbagai media, misalnya wawancara langsung

3. sistem analisis konsumen

perusahaan akan menghubungi pelanggannya atau setidaknya mencari tahu penyebab mengapa pelanggan yang biasanya sering memesan produk, berpindah pemasok.

Menurut beberapa para ahli, indikator kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian yaitu, (menurut Irwan, 2010) :

1. Perasaan Puas (puas terhadap produk dan pelayanannya)

Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan

2. Terpenuhinya harapan setelah membeli produk

Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa setelah pembelian sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan

3. Selalu membeli produk

Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

Penelitian ini menggunakan indikator yang dimaksudkan oleh Irawan (2010) dalam kaitannya dengan pelayanan pada organisasi pemerintahan atau sector public oleh karena itu digunakan tiga indikator yaitu (1) perasaan puas, (2) terpenuhinya harapan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dan (3) senantiasa mengabarkan informasi atas kepuasan kepada masyarakat lainnya

2.3. Pelayanan Publik

2.3.1. Teori dan Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Wasistiono dalam Sagita (2010) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pasalong (2010) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat juga dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sehingga sejalan dengan Sinambela (2010) bahwa pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang diberikan untuk menyiapkan, membantu, dan menguruh baik itu berupa barang dan jasa dari satu pihak ke pihak

yang lain atau dari yang memberi layanan ke yang menerima layanan. Pada dasarnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, oleh karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin, terus menerus, dan berkesinambungan. Proses pelayanan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat, proses tersebut dimaksudkan dilakukan saling berhubungan dan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok melalui hubungan interaksi antar pihak dengan menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga untuk memenuhi kepuasan penerima, konsumen, atau pelanggan.

Pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah tingkat kelurahan dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No 81 tahun 1993). Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia ada dua kata yang perlu dicermati berkaitan dengan pelayanan yakni melayani dan pelayanan. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik berdasarkan SK Menpan No

63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan publik menurut Mahmudi (2010) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan MENPAN No 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Penyelenggaraan adalah pelayanan publik yaitu instansi pemerintahan

- c. Instansi pemerintahan adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja organisasi kementerian, departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintahan lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintahan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik pejabat/pegawai instansi pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Menurut UU No 23 Tahun 2014 (pasal 11 ayat 2) tentang kewajiban pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pasal 12 mendefinisikan bahwa :

- (1) Pelayanan dasar terdiri dari Pendidikan, Kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan Kawasan permukiman, ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial
- (2) Bukan pelayanan dasar terdiri dari tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa,

pengendalian penduduk dan keluarga bencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olahraga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan dan kearsipan

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas apa yang diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dimana seorang pelanggan dan penyedia jasa saling berhubungan dalam satu kepentingan dalam memenuhi harapan bersama yaitu nyaman dan menyenangkan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai macam pungutan lainnya. Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur sebagai berikut (Kasmir,2006):

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kualitas pelayanan juga menjadi perhatian tidak hanya pada sektor publik tapi juga pada sektor privat. Terbukti dengan banyaknya pembaharuan dalam kualitas pelayanan begitu juga penelitian yang ada. Triswandari (2011) misalnya melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN Rayon Makassar Timur, hasilnya yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari *reability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Demikian juga penelitian oleh Winahyuningsih (2012), melihat kualitas pelayanan bersamaan dengan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial hasilnya adalah kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan secara berganda keduanya berpengaruh signifikan juga dengan kepuasan pelanggan. Lebih luas Normasari, Srikandi dan Andriani (2013) melihat bagaimana kualitas pelayanan terdapa kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. Mereka menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan sementara kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas apa yang diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan dalam hal ini masyarakat di Kelurahan Bonto Kio. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dimana seorang pelanggan dan penyedia jasa saling berhubungan dalam satu kepentingan dalam memenuhi harapan bersama yaitu nyaman dan menyenangkan.

2.3.2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah: (1) Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip dan efektifitas.

Asas selanjutnya, (4) Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan harapan masyarakat, (5) Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi dan (6) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kemudian prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik adalah: (1) Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, (2) Kejelasan yaitu kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik.

Prinsip selanjutnya yaitu (3) Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, (4) Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, (5) Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, (6) Tanggungjawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Prinsip ke (7) Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan mendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika, (8) Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika, (9) Kedisiplinan, kespanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas dan

terakhir (10) Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan serta serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Marshall dan Aminu (2015), memaparkan ada delapan fungsi pelayanan publik di wilayah Nigeria dan pada umumnya sama dengan negara lainnya yaitu :

1. Menerapkan dan menegakkan kebijakan ekonomi, politik dan sosial pemerintah
2. Merancang dan menerapkan layanan public
3. Meningkatkan pendapatan pemerintah
4. Memastikan dan mengawasi akuntabilitas manajerial, politik dan keuangan
5. Melayani masyarakat
6. Memantau dan mengevaluasi kinerja organisasi (publik, swasta, non-pemerintahan) yang memberi layanan atas nama pemerintah
7. Menggerakkan semua inisiatif pembangunan
8. Memberikan layanan publik yang berkualitas (seperti pendidikan, kesehatan, listrik, air dan transportasi)

Singkatnya, layanan publik sangat penting untuk upaya menuju pembangunan bangsa. Pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan sangat berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat khususnya kebutuhan kelengkapan administrasi

sebagai warga negara salahsatu contohnya adalah pelayanan e-KTP. oleh karena itu penting untuk menantiasa melayani masyarakat dengan baik.

2.3.3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut *American Society for Quality Control* (Kotler,2016) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Kualitas pelayanan merupakan suatu standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Kualitas juga bermakna memuaskan kepada yang dilayani baik internal maupun eksternal. Artinya kualitas dipandang pada dua sisi yakni sisi produsen dan konsumen.

Pelayanan publik merupakan isu penting dalam reformasi birokrasi yang terus berkembang dan penuh kritik di masa saat ini. Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Menurut Pasalong (2010), kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap

persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas pelayanan tersebut dikatakan baik begitu juga sebaliknya.

Secara teoritis Sinambela (2010) memaparkan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya memuaskan masyarakat. Olehnya untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparan**, dimaksudkan adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. **Akuntabilitas**, dimaksudkan adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**, dimaksudkan adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas
4. **Partisipatif**, dimaksudkan adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan hak**, dimaksudkan adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, dimaksudkan adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari masyarakat. Hal ini berarti pemerintah sebagai pemberi pelayanan mempunyai peran penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.

Hardiyanti (2010) melihat kualitas layanan sebuah penginapan dengan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Demikian juga Fahmi (2011) menemukan hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan di PT Garuda Indonesia Airways. Sama halnya dengan Hardianti (2011) yang menemukan bahwa ada dua hal yang dihasilkan dalam kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yakni perasaan senang dan tidak senang. Perasaan senang antara lain kejelasan, kepastian prosedur, kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal, perhatian dan tanggapan, dan kenyamanan lingkungan kantor. Perasaan tidak senang antara lain kesopanan, keramahan dan prosedur pelayanan.

2.3.4. Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Pada prakteknya penilaian terhadap kinerja pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Karena penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu pegawai dalam kurun waktu tertentu. Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan karyawan/pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses pencapaian tujuan tertentu (Supriyanto,2009).

Penilaian kinerja diperlukan dengan memerhatikan seluruh aspek dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut:

1. Produktivitas. Dimaksudkan adalah konsep yang tidak hanya mengukur efisiensi namun juga diperluas sehingga mencakup efektifitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik yang memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen seperti catatan dan laporan yang terkait kegiatan organisasi seperti catatan mengenai penggunaan sumber daya dan hasil yang diperoleh.
2. Kualitas layanan. Citra organisasi pelayanan publik dibentuk oleh pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Citra negatif dapat terbentuk

apabila masyarakat sebagai pengguna merasa ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat menjadi indikator kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas. Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan yang selaras dengan kebutuhan masyarakat disebut responsivitas. Responsivitas dapat dinilai dari 2 (dua) sisi, baik dari masyarakat maupun organisasi. Masyarakat sebagai pengguna jasa dapat menjadi penanda untuk mengidentifikasi jenis kegiatan yang dibutuhkan masyarakat untuk kemudian dibandingkan dengan jenis program dan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.
4. Responsibilitas. Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi telah dilaksanakan sesuai prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik secara implisit maupun eksplisit. Responsibilitas dapat bertentangan dengan responsivitas apabila prinsip yang harus dijalankan tidak sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Responsibilitas organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen dan laporan kegiatan organisasi melalui proses pencocokan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi

5. Akuntabilitas. Mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsi yang mendasari ialah para pejabat politik merupakan pilihan rakyat sehingga dengan sendirinya membawa kepentingan masyarakat. Untuk mewujudkan akuntabilitas yang baik maka kinerja organisasi publik perlu diukur berdasarkan nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat, tidak hanya dinilai berdasarkan pencapaian target program dan kegiatan. Apabila kegiatan organisasi telah sesuai nilai dan norma yang berlaku maka dapat dipastikan akuntabilitas organisasi semakin tinggi.

Samsuddin (2016) menemukan kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Jambi dengan menilai produktivitas kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dan hasilnya adalah responsibilitas dan akuntabilitas mendapatkan respon yang besar dibandingkan variabel lainnya. Demikian juga nantinya pada penelitian ini yang mencoba melihat bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

2.3.5. Standar Layanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki pelayanan standar dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib untuk ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Terdapat enam

standar pelayanan yang dikeluarkan oleh Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yaitu (1) prosedur pelayanan yaitu prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, (2) waktu penyelesaian yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Selanjutnya (3) biaya pelayanan yaitu biaya atau tarif pelayanan yang telah ditetapkan dengan rinci dalam proses pemberian layanan, (4) produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (5) sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaran pelayanan publik dan (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu kompetensi petugas harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3.6. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Berikut adalah factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, sebagai berikut :

- a. sumber daya manusia : Kapasitas sumber daya manusia merupakan kapasitas seseorang yang sudah siap, mau, dan mampu memberikan sumbangan dalam pencapaian tujuan organisasi . untuk mencapai pelayanan yang baik tentunya sumber manusia ini harus memiliki aspek Pendidikan, pengalaman, dan pelatihan, karena sumber daya manusia yang baik, akan menjadi sumber daya

yang bertanggung jawab dalam mengelolah organisasi, memberi pelayanan, dan memaksimalkan kinerja.

- b. Kesadaran : sebagai pihak yang memberi pelayanan tentunya seorang yang memberi pelayanan secara profesional mengetahui posisi dimana dia berada sehingga tidak mencampurkan kepentingan pribadi kedalam institusi
- c. aturan organisasi: Pentingnya aturan dalam sebuah organisasi atau institusi adalah untuk mengetahui peran dan jobdesk sehingga dapat meminimalisir sebuah kesalahan yang akan timbul. Kemudian mampu mengarahkan anggota dalam mencapai tujuan, memudahkan kordinasi segala urusan, dan agar lebih disiplin.
- d. keterampilan dan kemampuan : Pengetahuan mencerminkan kualitas kognitif seseorang, oleh karena itu pengetahuan seseorang dapat dikembang melalui Pendidikan, baik formal maupun non formal. Pendidikan membekali seseorang terhadap dasar- dasar pengetahuan dan logika. Maka dengan pengetahuan karyawan dapat memahami mengenai tugas atau pekerjaannya sesuai kemampuan, memahami prosedur pekerjaan yang akan dilakukan, pemahaman tentang konsekuensi terhadap pekerjaannya, dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Selain itu kemampuan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan seperti kemampuan intelektual dankemampuan fisik.
- e. sarana pelayanan : sarana pelayanan dapat didefinisikan sebagai pendayagunaan sarana da prasaran dalam memaksimalkan pelayanan secara

efektif dan efisien untuk memberikan profesionalitas terhadap kepuasan pelanggan.

2.3.7. Indikator yang Mempengaruhi Pelayanan

Pencapaian sebuah pelayanan secara mendasar dan spesifik akan berhasil jika dilihat dari opererasional dengan menerapkannya pada sebuah institusi atau lembaga sehingga dapat memberikan kepuasan. Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas tentu bukan hal yang mudah, tantangan dan kendala ini wajar karena banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan public.

Menurut Lovelock dan Wright dalam Jaspar (2012) ada 4 fungsi yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu :

1. memahami persepsi masyarakat mengenai kualitas jasa atau produk yang senantiasa berubah
2. memahami kemampuan dn keahlian kualitas sumber daya dalam menyediakan pelayanan
3. memahami arah visi sebuah lembaga pelayanan agar kualitas yang diinginkan masyarakat dapat terwujud.
4. Memahami setiap fungsi pelayanan agar nilai dan kualitas pelayanan tercapai dan kebutuhan setiap stakeholder terpenuhi.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan dengan survey pelanggan yang didasrkan pada dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Van Looy dalam Jaspar (2012) Suatu model dimensi

kualitas jasa yang ideal apabila memenuhi beberapa syarat seperti, dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, yaitu dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi kualitas karena adanya perbedaan dimensi yang diusulkan. Model juga harus bersifat universal, artinya setiap dimensi harus bersifat umum dan valid pada bidang jasa. Setiap dimensi yang direkomendasikan haruslah bersifat bebas.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikakan aparatur pemerintah tidak dapat dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriterian dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithmal dkk yang dikutip dari penelitian Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi yang mempengaruhinya yaitu: Tangibel (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati). Maing-masing dimensi ini memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Dimensi Tangibel (berwujud)

- a. Penampilan aparatur dalam melayani
- b. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan
- c. Proses pelayanan yang mudah
- d. Kedisiplinan dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses seseorang dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi Reliability (Kehandalan), indikatornya adalah :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam proses pelayanan

Dimensi Responsiviness (ketanggapan), indikatornya terdiri atas :

- a. Merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Melakuakn pelayanan dengan cepat
- c. Melakukan pelayanan dengan cermat
- d. Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- e. Semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat oleh petugas

Dimensi Assurance (jaminan) indikatornya adalah :

- a. Pemberian jaminan tepat waktu
- b. Pemberian jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Pemberian legalitas dalam pelayanan
- d. Pemberian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi Emphaty (empati), terdiri atas indikator :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
- b. Melayani dengan ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

- d. Tidak diskriminatif atau membeda-bedakan dalam pelayanan
- e. Melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan public tersebut dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi (Zeithaml) sebagai berikut :

1. Tangible, terdiri dari fasilitas fisik, seperti peralatan, personil dan komunikasi.
2. Reliable, kemampuan pelayanan dengan cepat
3. Responsiveness, membantu konsumen dan bertanggungjawab terhadap layanan yang diberikan.
4. Competence, pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan
5. Courtesy, sikap atau perilaku ramah terhadap konsumen dan melakukan kontak hubungan pribadi
6. Credibility, sikap jujur untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security, pelayanan yang diberikan pelanggan dijamin bebas dari bahaya dan resiko
8. Access, kemudahan dalam melakukan kontak hubungan
9. Communication, kemampuan memberi layanan, keinginan pelanggan, dan menyampaikan informasi baru kepada masyarakat setiap saat.
10. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Oleh karena itu produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan pemberi pelayanan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik harus menggunakan berbagai indikator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Karena itu dimensi pelayanan yang disajikan diatas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat pada bidang pelayanan

2.3.8. Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan.

Di instansi pemerintahan, pegawai merupakan aparat pelaksana yang memberi pelayanan kepada masyarakat. Mereka dituntut untuk memberikan hasil kerja yang baik dengan indikator capaian agar pemerintah dapat memberikan hasil kerja maksimal kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan berkualitas yang terdapat pada dimesnsi *reability* (kehandalan), *emphaty* (perhatian), *Responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (kemampuan fisik) dimana dimensi tersebut menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak instansi kepada masyarakat. Dengan demikian masyarakat dapat menilai langsung kinerja pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat terhadap tingkat kepuasan seseorang. Kotler (2014) berpendapat bahwa ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan bagi instansi selaku yang memberi pelayanan, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang

lebih tinggi pula. Dengan memahami keinginan, kebutuhan, dan harapan seseorang, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberi perhatian penuh terhadap keluhan konsumen, serta memahami kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen semakin meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarwo dan Rohmad (2013) membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.. kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dikelola dengan baik jika kita menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan masyarakat. Bahwa dapat dikatakan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat. Kualitas yang diberikan intitusi harus diikuti rasa kepuasan dari masyarakat, dimana produk atau jasa yang ditawarkan adalah bagian dari unsur pelayanan. Agar kepuasan pelayanan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya perbaikan dari instansi agar kepuasan sesungguhnya dapat terwujud. Jika seseorang merasa tidak puas, maka dari keluhan-keluhan tersebut dapat dijadikan sebuah masukan atau saran serta evaluasi yang berharga, sehingga memungkinkan instansi merespon dengan cepat dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul terlebih mengenai kualitas pelayanan.

Beberapa penelitian sebelumnya memberikan gambaran pembuktian tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berhubungan dengan rasa puas. Penelitian oleh Adam, Muhammad dan Indra tahun 2011 yang melihat kualitas pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa di Kabupaten Gowa menunjukkan ada hubungan antara kualitas

pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Fenomena yang ditemui pada lokasi penelitian memperlihatkan beberapa bentuk pelayanan belum memuaskan masyarakat seperti kekurangan blanko pembuatan KTP elektronik, Tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang dijanjikan serta fasilitas yang kurang memadai.

Selain itu juga, Nuraini (2018) yang melihat tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan Widyaiswara pada Diklat teknis substantive publikasi ilmiah bagi guru mata pelajaran Agama MTs Angkatan III. Penelitian ini menggunakan lima variabel pelayanan dan diuji baik secara parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pelayanan menunjukkan hasil yang sudah baik namun belum mencapai kepuasan maksimal selain itu variabel reliability merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

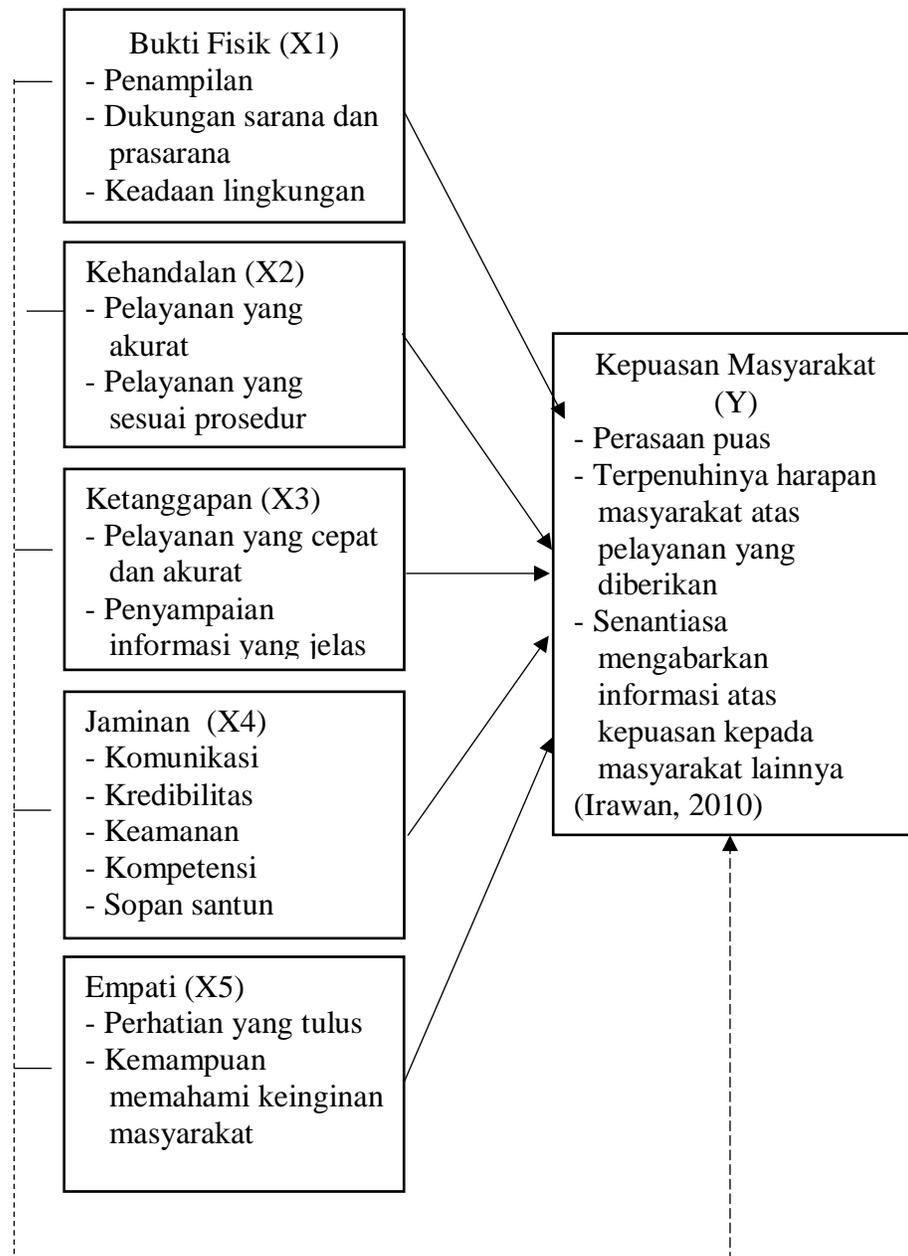
3.1 Kerangka Konseptual

Pemberian pelayanan kepada masyarakat di masa pandemic Covid-19 tentunya sangat berbeda pada masa sebelumnya dikarenakan setiap organisasi pemerintahan khususnya hendaknya senantiasa menerapkan dan mematuhi protocol kesehatan yang diwajibkan oleh pemerintah dalam rangka memutus rantai penyebaran virus covid-19 ini. Hal tersebut tentu mengubah pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan berdampak pada rasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan tersebut.

Masyarakat di Kelurahan Bonto Kio diibaratkan sebagai sebuah konsumen dalam perusahaan yang hendak dilayani dengan sebaik mungkin. Kothler (2012) menyatakan bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan atau tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Terdapat lima variabel yang menjadi tolak ukur sebuah pelayanan yaitu (1) bukti fisik, (2) kehandalan, (3) daya tanggap , (4) emphatic dan (5) jaminan.

Sedangkan kepuasan menurut Khotler (2012) adalah sebuah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari sebuah perbandingan antara kesannya terhadap suatu produk serta harapannya terhadap produk tersebut. Dalam sebuah organisasi terdapat banyak hal yang bisa dilakukan untuk mengukur kepuasan

pelanggan salah satunya dengan menyebarkan kuesioner atau melihat respon kembali pelanggan tersebut atas pelayanan yang diberikan. Demikian juga pada sistem/tataran pemerintah. Berdasarkan ulasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang diuraikan maka kerangka konseptual penelitian dapat diperhatikan pada gambar berikut.



Gambar 3.1 Kerangka konseptual

3.2. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan pelayanan berdasarkan lima variabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kelurahan. Sebagaimana diketahui bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan akan dinilai oleh seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian tersebut tentu menjadi tolak ukur bagi kinerja pelayanan publik khususnya pada tataran kelurahan.

Pemerintah senantiasa melakukan survey kepuasan masyarakat untuk kemudian dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja pemerintahan. Demikian juga pada penelitian ini. Survey tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan sebuah perwujudan dari fungsi aparatur sipil negara karena masyarakat dalam hal ini bertindak sebagai actor utama dalam pembangunan. Oleh karenanya sangat perlu untuk senantiasa mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public khususnya dalam penelitian ini pelayanan yang diberikan oleh pegawai di tingkat kelurahan. atas dasar tersebut, peneliti membangun tiga hipotesis yaitu :

H1 : Diduga terdapat pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

H2 : Diduga terdapat pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat .

H3 : Diduga variabel *tangible* yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Setiap variabel yang digunakan pada penelitian ini didefinisikan dengan merujuk pada kajian pustaka yang telah diuraikan Berikut ini definisi operasional variabel yang digunakan.

Tabel 3.1 Definisi operasional variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Ket.
<i>Tangible</i> atau bukti fisik	Bukti fisik merupakan sesuatu yang Nampak yang dihadirkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat misalnya kelengkapan sarana dan prasarana atau fasilitas penunjang lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - penampilan pegawai - sarana dan prasarana - keadaan lingkungan 	Skala likert
<i>Reliability</i> atau kehandalan	Merupakan bentuk kemampuan yang dimiliki oleh pegawai kantor kelurahan dalam memberikan dan menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga berkaitan dengan	<ul style="list-style-type: none"> - pelayanan yang akurat - pelayanan yang sesuai prosedur 	Skala likert

	kemampuan melayani masyarakat berdasarkan apa yang mereka butuhkan		
<i>Responsiveness</i> atau ketanggapan	Merupakan sebuah sikap sanggup untuk membantu masyarakat dalam melayani secara cepat dan tepat serta tanggap pada setiap kebutuhan masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - pelayanan yang cepat dan akurat - penyampaian informasi yang jelas 	Skala likert
<i>Assurance</i> atau jaminan	Merupakan sikap yang harus senantiasa diterapkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat dan meyakinkan masyarakat bahwa kehadiran mereka dapat membantu menyelesaikan setiap kebutuhan dan masalah yang dihadapi	<ul style="list-style-type: none"> - komunikasi - kredibilitas - keamanan - kompetensi - sopan santun 	Skala Likert
<i>Emphaty</i> atau sikap empati	Merupakan sikap yang tegas dan memiliki perhatian penuh kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - perhatian yang tulus - kemampuan memahami keinginan masyarakat 	Skala likert
Kepuasan masyarakat	Merupakan sebuah sikap atau penilaian yang diberikan berupa respon emosional oleh	<ul style="list-style-type: none"> - Perasaan puas - terpenuhinya harapan masyarakat atas pelayanan yang 	Skala likert

	masyarakat setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor lurah	diberikan -senantiasa mengabarkan informasi atas kepuasan kepada masyarakat lainnya	
--	--	---	--

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif . Menurut Sugiyono (2013) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan logika hipotesis dengan menguji data yang ada atau berdasarkan pada instrument yang ditemukan di lokasi penelitian. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan pendekatan deduktif-induktif dimana berlandaskan pada pandangan positivistic.

Selain itu penelitian kuantitatif meneliti pada sebuah populasi atau sampel yang diuji secara statistic. Kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data berbentuk angka, atau kuantitatif yang diangkakan (scoring). selain itu juga, penelitian kuantitatif identik dengan pengujian variabel apakah satu atau lebih dengan melihat hubungan atau korelasi atau pengaruh antar kedua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini menggunakan lima variabel X dan satu variabel Y.

4.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian berlangsung di Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama dua bulan yaitu Januari-Februari 2021.

4.3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti dalam hal ini penduduk di Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang berkunjung ke Kantor Lurah Bonto Kio. Berdasarkan jumlah kunjungan pada masa pandemi, yaitu tahun 2020, maka diperoleh populasi sebanyak 1.153 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Penentuan jumlah sampel yang menjadi responden pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan $\alpha = 10\%$, hasil perhitungannya sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1.153}{1 + 1.153 \times 0,1 \times 0,1} = 92,02 \approx 92$$

Hasil perhitungan rumus Slovin menunjukkan bahwa jumlah sampel yaitu 92 responden. Penentuan responden dilakukan secara insidental yaitu masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Lurah Bonto Kio yang ditemui oleh peneliti.

4.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1) Observasi

Teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi partisipasi dilakukan terhadap jalan pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan dalam organisasi

2) Kuesioner

Merupakan kegiatan menyebarkan pertanyaan atau pernyataan tertulis. Kuesioner diberikan kepada responden yang telah menjadi sampel penelitian untuk mengetahui persepsi responden. Kuesioner yang disebar diukur dengan menggunakan skala likert

Tabel 4.1 . Skala likert

Interpretasi	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono, 2013

3) Studi Kepustakaan

Merupakan kegiatan mencari dan mengumpulkan literature yang berkaitan dengan isi penelitian baik yang sifatnya berasal dari media cetak seperti buku maupun media online seperti jurnal-jurnal penelitian.

4.5. Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang telah disebarkan dan data kualitatif diperoleh berdasarkan pengamatan yang ada di lokasi penelitian.

4.6. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari responden kemudian dikumpulkan dan dilakukan proses tabulasi terlebih dahulu sebelum dianalisis lebih lanjut. Analisis data yang dilakukan menggunakan beberapa perangkat analisis statistik dengan pendekatan deskriptif dan inferensial sebagai berikut :

a. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui kondisi demografi responden seperti umur dan jenis kelamin, . Selain itu, analisis deskriptif juga digunakan untuk mengetahui gambaran umum setiap variabel penelitian.

b. Uji kualitas data

Data yang telah dikumpulkan perlu diuji terlebih dahulu kualitasnya. Pengujian kualitas data meliputi uji validitas dan reliabilitas dengan tujuan menguji kehandalan instrument penelitian. Uraianannya ialah sebagai berikut.

- Uji validitas adalah uji untuk mengetahui ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran sebuah data . Uji validitas diukur menggunakan korelasi product moment dengan kriteria nilai korelasi r_{hitung} harus lebih besar dari r_{tabel} dengan tingkat kesalahan yang ditolerir sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).
- Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan dapat diandalkan atau tetap konsisten jika misalnya pengukuran tersebut diulang.. Uji reliabilitas berdasarkan pada koefisien reliabilitas (*Cronbach*

alpha) dengan kriteria nilai *Cronbach alpha* harus di atas 0,600 agar dapat dinyatakan handal atau reliabel.

c. Asumsi klasik

Asumsi klasik merupakan sebuah syarat yang harus dipenuhi dalam menguji sebuah data penelitian pada model regresi linear khususnya regresi linear berganda sebagai alat untuk menguji valid sebuah hipotesis. Terdapat beberapa asumsi agar data dapat dinyatakan tersebar secara baik yaitu asumsi normalitas, heterokedastisitas, dan normalitas.

- Uji normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel independen dan dependen mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas didasarkan pada pola sebaran residu data di sekitar garis diagonal pada *normal probability plot*.

- Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila ditemukan varian berbeda disebut dengan kondisi heteroskedastisitas diketahui dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat. Apabila titik-titik pada grafik tersebar membentuk pola maka telah terjadi heterokedastisitas sedangkan jika titik-titik menyebar di atas

dan di bawah angka nol pada sumbu-Y maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas. Jadi disimpulkan bahwa penelitian yang baik yang tidak terdapat heteroskedesitas.

- Uji multikolinearitas

Menurut Ghozali (2014) pada pengujian multikolinearitas bertujuan untuk memastikan dan mengetahui apakah model regresi adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebasnya. Kondisi jika koefisien diuji t akan bernilai kecil dari t tabel hal tersebut berarti standard error besar. Pengujian multikolinearitas berdasarkan pada nilai tolerance. *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tollerance* (Toll) dengan syarat apabila VIF <10 dan Toll > 0,05 maka tidak terjadi multikolinearitas. Nilai cut off yang digunakan adalah untuk nilai tolerance 0,10 .

d. Pengujian hipotesis

Hipotesis penelitian ini diuji dengan menggunakan model regresi linear berganda dimana terdapat lima variabel independen yang diuji secara parsial dan simultan terhadap satu variabel dependen. Data dan variabel yang telah melalui pengujian kualitas dan sebaran data (asumsi klasik) dapat digunakan untuk menyusun model regresi linear berganda. Persamaan regresi linear berganda yang digunakan pada penelitian ini ialah sebagai berikut,

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Masyarakat

α : Konstanta

β : Koefisien regresi

X_1 : Tangible atau bukti fisik

X_2 : Realiability atau Kehandalan

X_3 : Responsibility atau ketanggapan

X_4 : Assurance atau jaminan

X_5 : Empati

e : Error/galat

Pengujian hipotesis dengan model regresi linear berganda menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Science*) untuk melakukan uji hipotesis secara parsial dan simultan.

- Uji parsial

Pengujian parsial digunakan untuk mnguji hubungan setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang telah disusun dalam bentuk hipotesis. Untuk menentukan hipotesis diterima atau ditolak dapat dilakukan berdasarkan nilai T hitung dan nilai signifikan dengan patokan yaitu nilai akurasi 5% ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan Signifikan $< \alpha=0,05$ maka Hipotesis diterima sedangkan jika sebaliknya maka hipotesis ditolak.

- Uji simultan

Pengujian simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengujian simultan berdasarkan pada nilai signifikan dan berpatokan pada nilai akurasi 5% ($\alpha=0,05$) sehingga apabila nilai Sig. < 0,05 maka hipotesis simultan diterima sedangkan jika nilai Sig. > 0,05 maka hipotesis ditolak.

e. **Koefisien determinasi (R Square)**

Koefisien determinasi (R Square) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R Square) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R Square) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

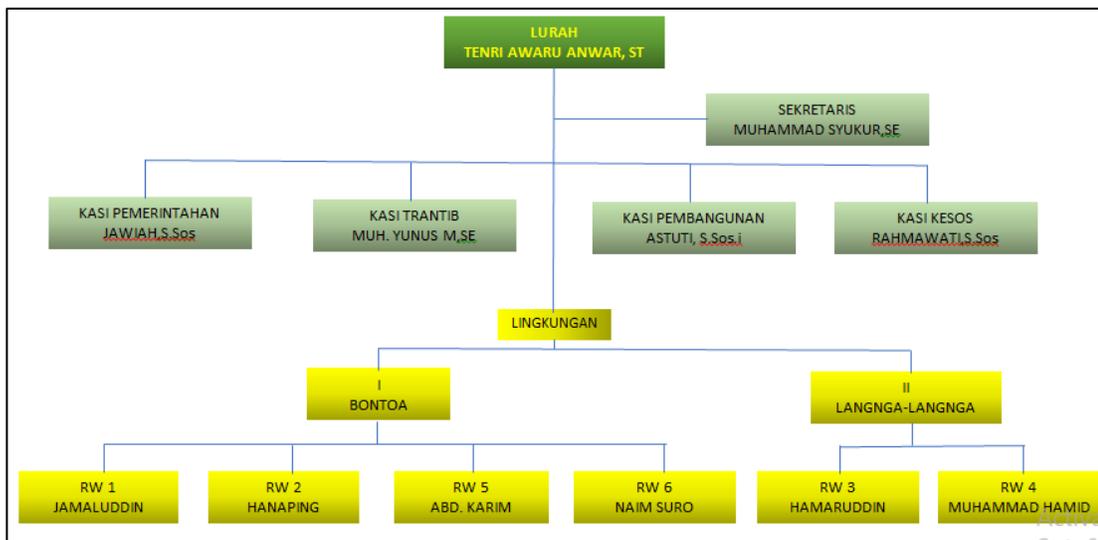
Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi (R Square) dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Sehingga diketahui seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui seberapa besar faktor faktor lain diluar variabel dependen yang mempengaruhi variabel independen.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan merupakan daerah yang berbatasan dengan Kelurahan Biraeng, Kelurahan Padoang dan Kelurahan Bonto Perak. Kelurahan Bonto Kio terletak di jalan Bonto Raya, terdiri atas 6 RW dan 13RT dengan jumlah penduduk sebanyak 5.317 jiwa. Adapun jumlah pegawai pada kantor Kelurahan sebanyak 23 orang terbagi atas 8 orang berstatus ASN dan 15 orang berstatus tenaga honorer. Berikut ini gambar struktur organisasi pada lokasi penelitian



Gambar 5.1 Struktur organisasi Kelurahan Bonto Kio

Adapun tugas dan fungsi kelurahan dalam organisasi pemerintah berdasarkan peraturan pemerintah/Permen Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan Bab III Pasal 4 kedudukan dan tugas adalah sebagai berikut:

1. Lurah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat 2 mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemabangunan dan kemasyarakatan.
2. Selain tugas sebagaimana ayat 1, Lurah melaskanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota

Selanjutnya pada pasal 5 , Lurah mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
Menjalankan kewenangan yang diberikan oleh Kepala Daerah untuk melaksanakan fungsi pemerintahan di wilayah masing-masing
2. Pemberdayaan masyarakat
Melakukan kegiatan yang melibatkan partisipasi masyarakat baik di tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi
3. Pelayanan masyarakat
Melayani kebutuhan masyarakat dalam hal yang sifatnya administratif maupun non-administratif
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
Mengoordinir terselenggaranya kententraman dan ketertiban di lingkungan masing-masing
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
Melakukan pengawasan dan pemeliharaan terhadap fasilitas publik

6. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

Melakukan pendampingan dan pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan

5.2. Gambaran Umum Responden

5.2.1. Jenis Kelamin

Salah satu parameter demografi yang umum digunakan yaitu jenis kelamin. Distribusi responden berdasarkan jenis kelaminnya dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.1 Frekuensi responden menurut jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	42	45,7
Perempuan	50	54,3
Total	92	100,0

Sumber : Olah data primer, 2021

Responden pada penelitian di lokasi Kelurahan Bonto Kio didominasi oleh individu dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 54,3% sedangkan laki-laki sebanyak 45,7% dari total responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perempuan di wilayah tugas Kelurahan Bonto Kio juga memiliki kesadaran akan pentingnya pengurusan berkas-berkas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sehingga tidak segan untuk berkunjung ke kantor lurah dalam rangka mengurus persoalan administrasi.

5.2.2. Umur

Distribusi responden berdasarkan umurnya dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.2 Frekuensi responden menurut umur

Umur	Frekuensi	Persentase
17-25 tahun	17	18,5
26-35 tahun	20	21,7
36-45 tahun	20	21,7
46-55 tahun	26	28,3
>55 tahun	9	9,8
Total	92	100,0

Sumber : Olah data primer, 2021

Responden pada penelitian didominasi oleh kelompok umur 46-55 tahun yaitu sebanyak 28,3% dari total responden. Kelompok umur dengan persentase tertinggi selanjutnya yaitu 26-35 tahun (21,7%), 36-45 tahun (21,7%), 17-25 tahun (18,5%), dan >55 tahun (9,8%). Rentang umur responden mengindikasikan bahwa masyarakat dengan berbagai lapisan usia memiliki kepentingan yang dapat diselesaikan di Kantor Lurah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diperoleh masyarakat di kantor lurah berpotensi menjadi representasi kinerja pemerintah daerah dalam mengelola kegiatan administrasi.

5.2.3. Keperluan di Kelurahan

Berbagai urusan administrasi menjadi ruang lingkup kerja dari pemerintah tingkat kelurahan. Distribusi responden berdasarkan keperluan atau aktivitasnya di Kelurahan dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.3 Jenis keperluan responden di kantor lurah

Jenis keperluan	Frekuensi	Persentase
Administrasi kependudukan	27	29,3
Administrasi pencatatan sipil	31	33,7
Administrasi pertanahan	29	31,5
Keperluan lainnya	5	5,4
Total	92	100,0

Sumber : Olah data primer, 2021

Sebanyak 33,7% responden (31 orang) berurusan dengan kantor lurah dalam rangka administrasi pencatatan sipil. Adapun jenis keperluan lain yang menjadi alasan responden berkunjung ke kantor lurah yaitu terkait administrasi pertanahan (31,5%), administrasi kependudukan (29,3%), dan keperluan lainnya (5,4%).

Secara deskriptif dapat diperhatikan bahwa kegiatan pelayanan pada masa pandemi di Kantor Kelurahan Bonto Kio tetap berlangsung. Kegiatan pelayanan keperluan administratif masyarakat diberikan dengan menerapkan protokol kesehatan sehingga masyarakat tidak merasa takut berkunjung ke kantor kelurahan. Hal tersebut nampak secara fisik dengan adanya perlengkapan untuk cuci tangan sebelum memasuki area Kantor Kelurahan Bonto Kio serta pembatasan jumlah kunjungan harian.

5.2.4. Frekuensi Berkunjung Per Tahun

Distribusi responden berdasarkan frekuensi kunjungannya ke kantor lurah dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.4 Frekuensi kunjungan responden

Jumlah kunjungan/tahun	Frekuensi	Persentase
1-3 kali	26	28,3
4-6 kali	27	29,3
7-10 kali	30	32,6
>10 kali	9	9,8
Total	92	100,0

Sumber : Olah data primer, 2021

Mayoritas responden berkunjung ke Kantor Kelurahan Bonto Kio dengan frekuensi kunjungan 7-10 kali per tahun (32,6%) dan secara berurutan 4-6 kali (29,3%), 1-3 kali (28,3%), dan >10 kali (9,8%). Frekuensi kunjungan responden yang berkisar 7-10 kali menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Bonto Kio memberi pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat tidak ragu untuk berkunjung kembali untuk mengurus keperluannya.

5.3. Deskripsi Variabel Penelitian

5.3.1. Tangible

Tangible merupakan kondisi fisik yang menunjang pemberian layanan kepada masyarakat. Variabel Tangible diukur menggunakan lima pertanyaan. Tanggapan responden dapat disimak pada tabel berikut.

Tabel 5.5 Distribusi tanggapan responden pada variabel Tangible

Parameter	STS		TS		RR		S		SS	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Tampilan	3	3,3	9	9,8	18	19,6	51	55,4	11	12,0
Sarana	1	1,1	11	12,0	38	41,3	26	28,3	16	17,4
Prasarana	1	1,1	3	3,3	29	31,5	40	43,5	19	20,7
Fasilitas penunjang	5	5,4	14	15,	21	2,8	38	41,3	14	15,2
Lingkungan kantor	1	1,1	3	3,3	16	17,4	46	50,0	26	28,3

Sumber : Olah data primer, 2021

Sebagian besar pertanyaan yang mewakili parameter memperoleh tanggapan positif. Parameter lingkungan kantor memperoleh tanggapan positif tertinggi Setuju 50% dan Sangat Setuju 28% sehingga 78% responden mempersepsikan lingkungan Kantor Kelurahan Bonto Kio menunjang pemberian layanan pada masyarakat.

Parameter yang perlu perhatian yaitu terkait sarana sebab sebagian besar responden mempersepsikan negatif yaitu Ragu-Ragu 41,3%, Tidak Setuju 12,0%, dan Sangat Tidak Setuju 1,1% sehingga total 54,4%. Ketersediaan sarana merupakan salah satu faktor kunci kesuksesan pemberian layanan kepada masyarakat secara fisik, terlebih di tengah pandemi, agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat, aman, dan sesuai protokol kesehatan.

5.3.2. Reliability

Faktor reliability berkaitan dengan kemampuan baik pengetahuan maupun keterampilan yang dimiliki seorang pegawai dalam memberi pelayanan. Tanggapan responden terkait variabel reliability dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.6 Distribusi tanggapan responden pada variabel Reliability

Parameter	STS		TS		RR		S		SS	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Akurat	2	2,2	5	5,4	14	15,2	54	58,7	17	18,5
Prosedural	3	3,3	3	3,3	8	8,7	46	50,0	32	34,8
Orientasi hasil	3	3,3	9	9,8	19	20,7	48	52,2	13	14,1

Sumber : Olah data primer, 2021

Parameter dengan total tanggapan positif tertinggi yaitu pada aspek prosedural yaitu 50% menjawab Setuju dan 32% Sangat Setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memahami prosedur dalam mengurus administrasi. Capaian tersebut tidak terlepas dari transparansi yang dilakukan pegawai dengan menempelkan poster atau pengumuman terkait alur pengurusan administrasi sehingga masyarakat tidak terlalu lama berada di luar rumah untuk mengurus administrasi.

5.3.3. Responsiveness

Variabel responsiveness merupakan sikap yang menunjukkan kesanggupan pegawai untuk melayani masyarakat secara cepat dan tepat. Tanggapan responden dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.7 Distribusi tanggapan responden pada variabel Responsiveness

Parameter	STS		TS		RR		S		SS	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Cepat	1	1,1	13	14,1	30	32,6	38	41,3	10	10,9
Tepat	2	2,2	5	5,4	17	18,5	56	60,9	12	13,0
Jelas	1	1,1	4	4,3	16	17,4	58	63,0	13	14,1

Sumber : Olah data primer, 2021

Parameter terkait kejelasan pegawai dalam memberi arahan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya memperoleh total tanggapan positif tertinggi yaitu Setuju 63% dan Sangat Setuju 14,1% sehingga total mencapai 77,1%. Pentingnya peran kelurahan sebagai salah satu entitas garis depan yang memberi pelayanan kepada masyarakat perlu ditunjang dengan sumber daya manusia yang mampu merespon setiap kebutuhan maupun keluhan masyarakat.

5.3.4. Assurance

Variabel Assurance serupa dengan Responsiveness namun lebih bersifat teknis yaitu terkait individu pegawai yaitu kemampuan komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun. Tanggapan responden terhadap variabel dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.8 Distribusi tanggapan responden pada variabel Assurance

Parameter	STS		TS		RR		S		SS	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Komunikasi	0	0	3	3,3	15	16,3	56	60,9	18	19,6
Kredibilitas	2	2,2	6	6,5	14	15,2	49	53,3	21	22,8
Kompetensi	0	0	3	3,3	21	22,8	54	58,7	14	15,2
Sopan santun	1	1,1	4	4,3	18	1,6	39	42,4	30	32,6

Sumber : Olah data primer, 2021

Parameter komunikasi memperoleh tanggapan positif tertinggi yaitu sebanyak 60,9% menjawab Setuju dan 19,6% menjawab Sangat Setuju. Sebagai abdi negara, baik berstatus ASN maupun Honorer, individu yang terlibat dalam aktivitas pelayanan publik perlu senantiasa menjaga komunikasi yang baik agar memberi citra

positif terhadap instansi tempat kerjanya. Sikap tersebut juga menjadi faktor pendorong sehingga masyarakat merasa nyaman dalam menyelesaikan urusan di kantor lurah.

5.3.5. Empathy

Variabel Empathy terkait dengan sikap pegawai dalam memberi perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu memahami kebutuhan tersebut. Tanggapan terhadap variabel Empathy dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.9 Distribusi tanggapan responden pada variabel Empaty

Parameter	STS		TS		RR		S		SS	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Tulus	1	1,1	3	3,3	12	13,0	58	63,0	18	19,6
Mampu memahami	1	1,1	2	2,2	21	22,8	56	60,9	12	13,0
Memberi perhatian	1	1,1	1	1,1	20	21,7	48	52,2	22	23,9

Sumber : Olah data primer, 2021

Tanggapan positif tertinggi diperoleh pada parameter terkait ketulusan pegawai dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Parameter tersebut memperoleh total tanggapan positif sebesar 82,6% dari total responden. Persepsi responden menunjukkan bahwa selama beraktivitas di Kantor Kelurahan Bonto Kio, responden dapat merasakan empati yang ditunjukkan melalui ketulusan pegawai dalam memberi pelayanan.

5.3.6. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat pada penelitian ini merupakan variabel terikat atau dependen. Kepuasan masyarakat berhubungan dengan sikap yang ditunjukkan

sebagai hasil penilaian dari pengalaman yang diperoleh dalam hal ini pelayanan di Kantor Lurah Bonto Kio. Tanggapan responden terkait variabel dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.10 Distribusi tanggapan responden pada variabel Kepuasan Masyarakat

Parameter	STS		TS		RR		S		SS	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Tujuan tercapai	1	1,1	3	3,3	38	41,3	47	51,1	3	3,3
Perasaan puas	0	0	4	4,3	26	28,3	59	64,1	3	3,3
Harapan terpenuhi	0	0	3	3,3	30	32,6	44	47,8	15	16,3
Memberi testimoni	0	0	3	3,3	16	17,4	53	57,6	20	21,7
Mengabarkan kepada masyarakat lain	0	0	2	2,2	12	13,0	50	54,3	28	30,4

Sumber : Olah data primer, 2021

Parameter Kepuasan Masyarakat memperoleh tanggapan positif dari responden. Adapun parameter dengan total tanggapan positif tertinggi yaitu pada parameter terkait sikap masyarakat yang mengabarkan kepada masyarakat terkait pelayanan di Kantor Lurah Bonto Kio. Parameter tersebut memperoleh total tanggapan positif sebanyak 84,7% dari total responden positif 54,3% + 30,4%

5.4. Validitas dan Reliabilitas

Pengujian kualitas data perlu dilakukan untuk mengetahui ketepatan dan kehandalan dari instrumen penelitian yang digunakan. Hadirnya instrumen penelitian yang berkualitas dapat menjamin tersedianya *input* data yang berkualitas dan dapat diuji mewakili hipotesis. Pengujian kualitas data pada penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas.

Pengujian validitas berdasarkan nilai korelasi antara setiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Hasilnya dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.11 Hasil uji validitas

No	Variabel	Pertanyaan ke-	Hasil	Ket.
1	<i>Tangible</i>	1	0,715	Valid
		2	0,736	Valid
		3	0,799	Valid
		4	0,727	Valid
		5	0,756	Valid
2	<i>Reliability</i>	1	0,887	Valid
		2	0,866	Valid
		3	0,835	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	1	0,852	Valid
		2	0,895	Valid
		3	0,826	Valid
4	<i>Assurance</i>	1	0,810	Valid
		2	0,804	Valid
		3	0,821	Valid
		4	0,792	Valid
5	<i>Empathy</i>	1	0,745	Valid
		2	0,887	Valid
		3	0,854	Valid
6	Kepuasan pelanggan	1	0,851	Valid
		2	0,754	Valid
		3	0,852	Valid
		4	0,924	Valid
		5	0,784	Valid

Sumber: Olah data primer, 2021

Nilai korelasi item dan skor total pada variabel *Tangible* berkisar 0,715-0,799, variabel *Reliability* berkisar 0,835-0,887, variabel *Responsiveness* berkisar 0,826-0,895, variabel *Assurance* berkisar 0,792-0,821, variabel *Empathy* 0,745-0,887, dan variabel Kepuasan Pelanggan berkisar 0,754-0,924. Berdasarkan kisaran nilai korelasi pada keenam variabel maka diketahui bahwa nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai

r_{tabel} (0,202) sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel sesuai kriteria validitas data.

Setelah pengujian validitas instrumen penelitian berdasarkan data setiap pertanyaan maka pengujian selanjutnya yaitu untuk mengetahui kehandalan instrumen. Kehandalan instrumen penelitian kuesioner diukur berdasarkan nilai *Cronbach alpha* pada setiap variabel. Hasilnya dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.12 Hasil uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Kriteria	Ket.
Tangible	0,794	0,600	Reliabel
Reliability	0,826		Reliabel
Responsiveness	0,817		Reliabel
Assurance	0,812		Reliabel
Empati	0,771		Reliabel
Kepuasan pengguna	0,884		Reliabel

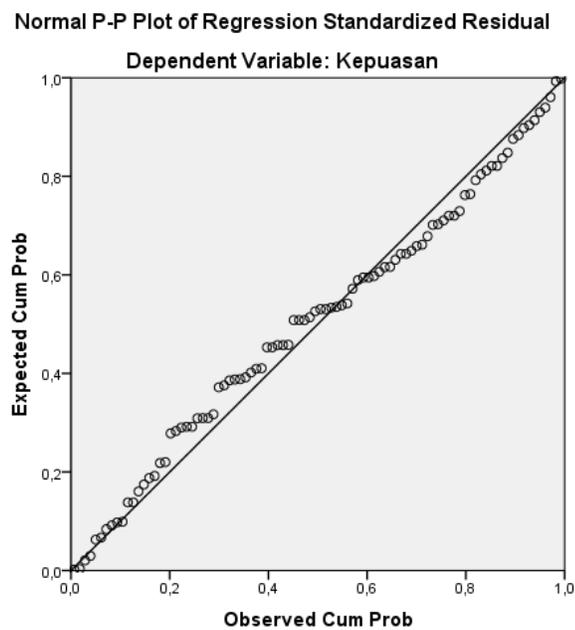
Sumber: Olah data primer, 2021

Nilai *Cronbach alpha* yang diperoleh berada pada interval 0,771-0,884 dimana interval nilai tersebut telah melampaui kriteria pengujian kehandalan (reliabilitas) data yaitu 0,600. Oleh karena itu maka disimpulkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dinyatakan handal dan dapat direplikasi pada penelitian lain yang meneliti variabel sejenis.

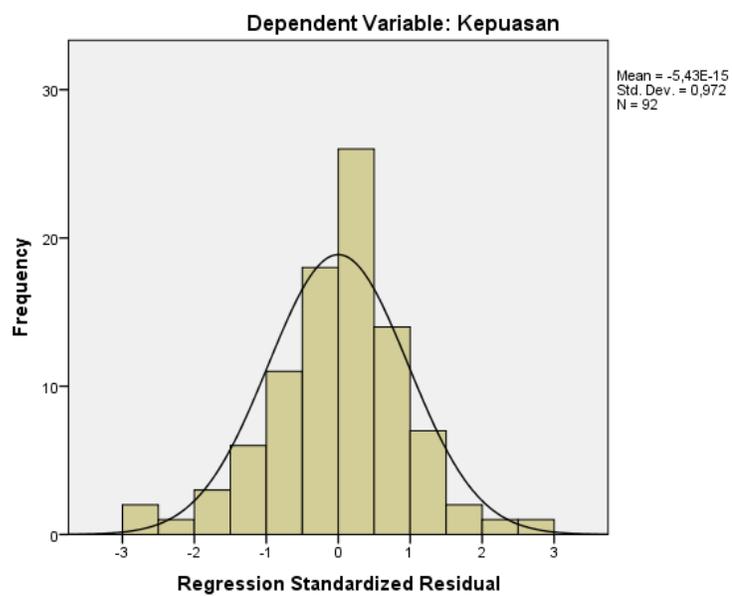
5.5. Uji Asumsi Klasik

5.5.1. Normalitas

Asumsi normalitas mensyaratkan data pada model regresi linear berganda terdistribusi mengikuti pola distribusi normal. Analisis normalitas data dilakukan secara deskriptif dan hasilnya dapat diperhatikan pada gambar berikut.



(a)



(b)

Gambar 5.2. (a) Grafik sebaran residual data pada normal probability plot. (b) Grafik Histogram data

Sebaran data pada Gambar 5.2.(a) menunjukkan pola sebaran residual data yang berada di sekitar garis diagonal pada *normal probability plot* yang merupakan nilai rata-rata model regresi linear berganda yang digunakan. Berdasarkan pola sebaran tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi normalitas. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh grafik pada Gambar 5.2.(b) yang menunjukkan bahwa residual data terdistribusi searah mengikuti bentuk khas dari grafik distribusi normal (berbentuk lonceng).

5.5.2. Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas pada asumsi klasik mensyaratkan bahwa data independen saling bebas atau tidak memiliki korelasi yang kuat satu sama lain. Pengujiannya berdasarkan nilai *Tolerance* $>0,05$ dan *Variance Inflation Factor* (VIF) <10 . Hasilnya dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.13 Hasil uji multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	0,458	2,182
	Reliability	0,440	2,273
	Responsiveness	0,400	2,502
	Assurance	0,431	2,320
	Empati	0,424	2,359

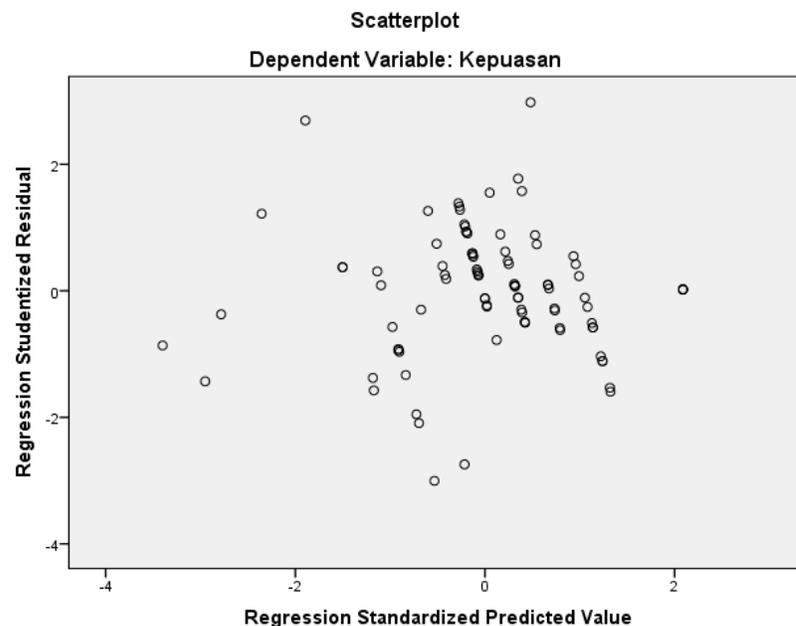
a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Olah data primer, 2021

Hasil perhitungan pada Tabel 5.11 memperlihatkan kisaran nilai Tolerance yaitu 0,400-0,458 dan VIF yaitu 2,182-2,502. Berdasarkan pada kedua nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi kuat antarvariabel independen, sehingga variabel independen yang diteliti dapat menunjukkan korelasinya secara optimal dan fokus pada variabel tujuan (dependen).

5.5.3. Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas mensyaratkan bahwa data penelitian tidak menunjukkan varians yang berbeda antarpengamatan atau dengan kata lain tidak terdapat perbedaan persepsi terhadap variabel penelitian. Pengujiannya dilakukan secara deskriptif dengan mengacu pada sebaran varians data pada grafik berikut.



Gambar 5.3 Sebaran varians data residual

Pada Gambar 5.3 dapat diperhatikan bahwa sebaran varians data residual menyebar pada bagian atas-bawah dan kiri-kanan dari sumbu angka 0. Oleh karena

itu dapat disimpulkan bahwa data telah memenuhi asumsi heterokedastisitas dimana tidak terdapat perbedaan persepsi antarpengamatan.

5.6. Uji Hipotesis

Hasil pengujian kualitas data dan asumsi klasik menunjukkan bahwa instrumen dan data yang digunakan untuk menyusun model regresi linear berganda telah memenuhi persyaratan yang berlaku (tidak mengandung bias) sehingga dapat dilanjutkan untuk melakukan uji hipotesis. Pengujian hipotesis pada penelitian ini terbagi atas tiga yaitu uji parsial (terkait Hipotesis 1), uji simultan (terkait Hipotesis 2), dan uji faktor dominan (terkait Hipotesis 3).

5.6.1. Hasil Uji Parsial

Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Uji parsial dilakukan dengan uji-T, dimana hasilnya dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.14. Hasil uji-T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,331	0,392		0,845	0,401
	<i>Tangible</i>	0,322	0,024	0,387	13,448	0,000
	<i>Reliability</i>	0,209	0,036	0,171	5,840	0,000
	<i>Responsiveness</i>	0,271	0,042	0,201	6,520	0,000
	<i>Assurance</i>	0,293	0,033	0,263	8,857	0,000
	<i>Empati</i>	0,237	0,046	0,153	5,106	0,000

Sumber : Olah data primer, 2021

Berdasarkan hasil uji-T pada Tabel 5.12 maka dapat disusun persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,331 + 0,322X_1 + 0,209X_2 + 0,271X_3 + 0,293X_4 + 0,237X_5$$

Interpretasi atas hasil uji parsial dapat diperhatikan sebagai berikut :

1. Pada kondisi konstan dimana variabel independen tidak mengalami perubahan maka Kepuasan Masyarakat memiliki peningkatan nilai sebesar 0,331 satuan namun peningkatan tersebut tidak signifikan ditunjukkan oleh nilai signifikan (kolom Sig.) yang lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan ($\alpha=10\%;0,10$).
2. Variabel Tangible (X1) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar +0,322 dengan nilai t_{hitung} sebesar 13,488 dan nilai signifikan (p) 0,000. Nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,663) menunjukkan bahwa variabel Tangible berpengaruh secara parsial dan signifikan ($p < 0,10$) terhadap Kepuasan Masyarakat dimana setiap peningkatan aspek Tangible dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Koefisien regresi menunjukkan bahwa hubungan Tangible dan Kepuasan Masyarakat bersifat linear sehingga setiap peningkatan aspek Tangible dapat meningkatkan 0,322 satuan Kepuasan Masyarakat
3. Variabel Reliability (X2) memiliki nilai koefisien regresi +0,209 dan nilai t_{hitung} sebesar 5,840 dan nilai signifikan (p) 0,000. Nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,663) dan nilai $p < 0,10$ menunjukkan bahwa

variabel Reliability berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien regresi menunjukkan bahwa hubungan Reliability dan Kepuasan Masyarakat bersifat linear sehingga setiap peningkatan aspek Reliability dapat meningkatkan 0,209 satuan Kepuasan Masyarakat

4. Variabel Responsiveness (X3) memiliki nilai koefisien regresi +0,271 serta nilai t_{hitung} 6,520 dengan signifikan (p) 0,000. Nilai t_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,663) dan nilai $p < 0,10$ sehingga variabel Responsiveness berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien regresi menunjukkan bahwa hubungan Responsiveness dan Kepuasan Masyarakat bersifat linear sehingga setiap peningkatan aspek Responsiveness dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebanyak 0,271 satuan
5. Variabel Assurance (X4) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar +0,293 dengan nilai t_{hitung} sebesar 8,857 dan nilai signifikan (p) 0,000. Nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,663) menunjukkan bahwa variabel Assurance berpengaruh secara parsial dan signifikan ($p < 0,10$) terhadap Kepuasan Masyarakat dimana setiap peningkatan aspek Assurance berpotensi meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Koefisien regresi menunjukkan bahwa Assurance dan Kepuasan Masyarakat berhubungan linear sehingga setiap peningkatan aspek Assurance dapat meningkatkan 0,293 satuan Kepuasan Masyarakat

6. Variabel Empathy (X5) memiliki nilai koefisien regresi +0,237 dan nilai t_{hitung} sebesar 5,106 serta nilai signifikan (p) 0,000. Nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,663) dan nilai $p < 0,10$ menunjukkan bahwa variabel Empathy berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien regresi menunjukkan bahwa hubungan Empathy dan Kepuasan Masyarakat bersifat linear sehingga setiap peningkatan aspek Empathy dapat meningkatkan 0,237 satuan Kepuasan Masyarakat

5.6.2. Hasil uji simultan

Pengujian secara simultan dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen apabila diuji secara bersama-sama atau serentak terhadap variabel dependen. Pengujian simultan menggunakan uji-F dimana hasilnya dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.15. Hasil uji-F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	732,898	5	146,580	510,146	0,000 ^b
	Residual	24,710	86	0,287		
	Total	757,609	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empati, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness

Sumber : Olah data primer, 2021

Hasil uji-F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 510,146 dan $p = 0,000$. Berdasarkan kedua nilai tersebut maka diketahui bahwa F_{hitung} lebih besar daripada nilai F_{tabel} (1,914) dan nilai $p < 0,10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis Kedua diterima atau variabel Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Kantor Kelurahan Bonto Kio.

5.6.3. Koefisien Determinasi (R Square)

Penentuan ketepatan model berdasarkan pada nilai *R square* yang diperoleh. Nilai *R square* merupakan bentuk pangkat dua dari nilai korelasi. Nilai tersebut kemudian digunakan untuk menentukan koefisien determinan yang menjadi tolak ukur ketepatan model regresi linear. Nilai *R square* dapat diperhatikan pada tabel berikut.

Tabel 5.16. Nilai *R square*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,984 ^a	0,967	0,965	0,53603

a. Predictors: (Constant), Empati, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Olah data primer, 2021

Berdasarkan nilai *R square* maka diperoleh nilai koefisien determinan (D) sebesar 96,7%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa model memiliki ketepatan yang termasuk kategori sangat tinggi (80-100%) dimana variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) mampu menjelaskan

96,7% bagian dari Kepuasan Masyarakat sedangkan sisanya 3,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati pada penelitian ini.

5.7. Pembahasan

5.7.1. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* secara Parsial terhadap Kepuasan Masyarakat

1. Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisa statistic menunjukkan bahwa variabel tangible atau bukti fisik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. tangible atau bukti fisik dalam penelitian ini menggunakan indikator penampilan dalam hal ini penampilan dari pegawai kantor kelurahan, sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan . Penampilan seorang pegawai tentunya tidak hanya pada keelokan pandangan mata atau dikatakan pada sisi yang Nampak saja secara kasat mata tapi juga bagaimana pembawaan seorang pegawai kantor kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, sarana dan prasarana yang saat ini dimiliki oleh kantor Kelurahan Bonto Kio tergolong dalam kategori baik. Sarana dan prasarana yang terdiri atas bangunan dan perabot pendukung juga dalam kategori baik sehingga menjadikan sebuah alat pendukung dalam memenuhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu keadaan lingkungan dimana letak kantor kelurahan berada di jalan utama dan mudah untuk diakses oleh masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan kantor lurah menjadikan salah satu indikator utama yang mendukung munculnya rasa puas oleh masyarakat dalam menerima pelayanan di kantor Kelurahan.

Keberadaan bukti fisik saat ini memang benar-benar menjadi sebuah alat pendukung utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui saat ini kebanyakan pelayanan yang diberikan adalah pengurusan KTP Elektronik yang tentunya membutuhkan fasilitas atau sarana pendukung seperti Laptop/computer, alat perekam dan juga dokumen pengurusan kependudukan. Kehadiran fasilitas tersebut atau dapat dikatakan sebagai kelengkapan dari instrument tersebut tentu menjadi perhatian dari pegawai kantor kelurahan sebab jika tidak maka akan mengalami keterlambatan dalam memberikan pelayanan.

Kondisi pandemic Covid-19 pada saat penelitian ini dilaksanakan sangat banyak dibantu oleh ketersediaan sarana dan prasarana pendukung khususnya alat teknologi informasi seperti computer dan fasilitas internet/wifi sebab hampir semua pelayanan dilakukan melalui daring/elektronik. Untungnya saja sebelum pandemi covid-19 menyerang Indonesia, Kelurahan Bonto Kio melalui bantuan pemerintah kabupaten telah melengkapki berbagai fasilitas penunjang dalam melaksanakan fungsi-fungsi administrasi.

Atas kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa kehadiran sarana dan prasana yang lengkap khususnya menjamin sebuah kepuasan masyarakat. Kotler (2014) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat menjadi sebuah keuntungan bagi organisasi penyelenggara, demikian juga di Kantor Kelurahan Bonto Kio. Fasilitas sarana dan prasarana serta penampilan pegawai senantiasa menjadi perhatian utama pimpinan olehnya dianggap sangat andil dalam memberikan rasa puas atas pelayanan yang diterima masyarakat. Selain itu juga Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 pada

poin lima mengatakan bahwa salah satu standard pelayanan yang harus ada adalah fasilitas sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan pelayanan public.

Penelitian ini senada dengan hasil penelitian Susila (2010) yang melihat pengaruh kualitas pelayanan kantor Kelurahan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel Empaty merupakan variabel dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Demikian juga penelitian Nuraini (2018) yang menggunakan lima variabel pelayanan terhadap kepuasan. Kelima variabel tersebut kesemuanya berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat terhadap pelayanan Widyaiswara. Selanjutnya Jusmin (2019) juga menemukan kelima variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan domisili di Kelurahan Yabansai Jayapura.

2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistic secara parsial menunjukkan bahwa variabel kehandalan atau reliabilitas ditemukan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Reliability atau Kehandalan menggunakan dua indikator dalam melihat kepuasan masyarakat yaitu pelayanan yang akurat dan pelayanan yang sesuai prosedur.

Selama dua bulan penelitian, peneliti menemukan kebanyakan pelayanan yang dilakukan pada kantor kelurahan berupa pengurusan administrasi KTP Elektronik bagi pengguna baru atau masyarakat berusia 17 tahun dan pengurusan surat

keterangan tidak mampu yang digunakan untuk mendapatkan bantuan pemerintah dan beasiswa bagi anak-anak yang ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi.

Faktor pelayanan yang akurat yang diberikan oleh pegawai kantor kelurahan tentu dianggap sebagai hal yang memunculkan rasa puas di hati masyarakat yang menerima pelayanan meskipun ditengah keterbatasan karena kondisi pandemic ini. Selain itu juga penulis melihat bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Sebagaimana diketahui terdapat beberapa syarat yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam pengurusan KTP Elektronik khususnya yang masih pengguna baru seperti surat pengantar RT/RW, Foto copy KK, Foto Copy akte kelahiran dan surat keterangan pindah domisili (bagi yang pindah daerah asal). persyaratan tersebut tentu harus senantiasa ditegakkan oleh aparat kantor kelurahan. Sebab mencerminkan bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan sebelumnya.

Sebagaimana dipaparkan pada bab dua bahwa factor yang mempengaruhi pelayanan salah satunya adalah aturan organisasi. Pentingnya aturan dalam sebuah organisasi atau institusi adalah untuk mengetahui peran dan jobdesk sehingga dapat meminimalisir sebuah kesalahan yang akan timbul. Kemudian mampu mengarahkan anggota dalam mencapai tujuan, memudahkan kordinasi segala urusan, dan agar lebih disiplin. Kedisiplinan merupakan kunci keberhasilan sebuah pelayanan apalagi yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat sebab jangan sampai menimbulkan sebuah kecemburuan social di dalam masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

Selain itu juga berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 salah satu standar pelayanan yang dikeluarkan pada poin satu yaitu prosedur pelayanan yaitu prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Hal tersebut tentu telah menjadi sebuah aturan baku yang harus senantiasa diterapkan di wilayah kantor Kelurahan Bonto Kio.

Hasil penelitian ini senada oleh temuan Tamara, Lisbeth, dan Cristoffel (2018) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan yang menemukan secara parsial variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat demikian juga keempat variabel lainnya.

3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistik variabel *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat ditemukan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Indikator yang digunakan dalam variabel ini yaitu pelayanan yang cepat dan penyampaian informasi yang jelas. Kedua indikator tersebut menguatkan temuan penelitian akan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang cepat dan akurat tentu menjadi harapan dan keinginan setiap masyarakat yang melakukan berbagai kegiatan di kantor kelurahan. Sebagai contoh pengurusan KTP Elektronik, tentunya masyarakat yang melakukan kegiatan tersebut membutuhkan KTP Elektronik untuk berbagai keperluan. Peran pegawai dalam hal ini membantu masyarakat melengkapi setiap berkas yang dibutuhkan dan melayani mereka hingga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Selain itu juga, indikator penyampaian informasi yang jelas tentu harus senantiasa diterapkan oleh pegawai kantor Kelurahan. Sebab, kantor kelurahan merupakan organisasi pemerintah yang posisinya sangat dekat dengan masyarakat di atas RT/RW. Oleh karenanya kantor kelurahan juga menjadi salah satu sarana penyambung informasi dari pemerintah daerah bahkan pusat kepada masyarakat. Pemberian informasi yang jelas tentu menjadi sebuah keharusan yang hendaknya diberikan kepada masyarakat. Misalnya saja adanya bantuan langsung kepada warga beberapa waktu yang lalu.

Bantuan tersebut merupakan bantuan yang diterima masyarakat dalam menghadapi pandemic covid-19. Penyaluran bantuan tentunya dilakukan berbagai tahapan dikarenakan pemerintah harus senantiasa menerapkan protokol kesehatan. Sehingga petugas kelurahan memberikan informasi kepada masyarakat tahapan penerimaan bantuan serta jumlah penerima yang dilayani setiap harinya. Pemberian informasi tersebut tentu didasarkan pada ketanggapan yang dimiliki oleh petugas kelurahan.

Berdasarkan pemaparan di atas, diketahui juga bahwa salah satu factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia. Kapasitas sumber daya manusia merupakan kapasitas seseorang yang sudah siap, mau, dan mampu memberikan sumbangan dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai pelayanan yang baik tentunya sumber manusia ini harus memiliki aspek Pendidikan, pengalaman, dan pelatihan, karena sumber daya manusia yang baik, akan menjadi

sumber daya yang bertanggung jawab dalam mengelolah organisasi, memberi pelayanan, dan memaksimalkan kinerja.

Pegawai kantor kelurahan senantiasa diikutkan dalam berbagai pelatihan yang diadakan pemerintah daerah, tujuannya tidak lain agar supaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal sesuai yang diharapkan. Selain itu juga konsep kinerja pelayanan public salah satunya adalah responsibilitas. Responsibilitas organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen dan laporan kegiatan organisasi melalui proses pencocokan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi. Responsibilitas organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen dan laporan kegiatan organisasi melalui proses pencocokan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian oleh Pakaya, Agus dan Nurfadila (2019) yang menemukan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo. Selain itu juga, penelitian oleh Ismawaty dan Hasanuddin yang melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kelima variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat demikian juga pengaruhnya secara simultan sebesar 86,7% dan sisanya 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

4. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistic menunjukkan variabel jaminan atau assurance berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. variabel assurance diukur dengan menggunakan indikator komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Kelima indikator tersebut dianggap oleh responden memberikan pengaruh kepuasan atas layanan yang diberikan pegawai kantor Kelurahan Bonto Kio.

Pemerintah dalam hal ini Kantor Kelurahan Bonto Kio sebagai penyelenggara pelayanan public bagi masyarakat yang bertempat tinggal di Kelurahan Bonto Kio sebagai upaya pemenuhan kebutuhan public mereka. Oleh karenanya harus senantiasa memberika jaminan atau kepastian atas apa yang masyarakat butuhkan dari hadirnya kantor kelurahan di wilayah mereka.

Pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribsui dan berbagai macam pungutan lainnya. Apalagi dalam kondisi pandemic covid-19 saat ini, berbagai kebutuhan dan keperluan masyarakat mengalami penghambatan oleh karenanya kantor kelurahan hendaknya hadir sebagai pemberi jaminan atas apa yang mereka butuhkan.

Salah satu ciri dari pelayanan public yang baik menurut Kasmir (2006) adalah mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan jaminan kerahasiaan dan memberikan kepercayaan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat. Apalagi berdasarkan Keputusan MENPAN No 63 tahun 2003 Pemberi pelayanan publik

pejabat/pegawai instansi pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Atas dasar tersebut pegawai kantor kelurahan hendaknya bekerja dalam poros dan jalur peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu juga dikatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah keterampilan dan kemampuan dari pemberi layanan. Keterampilan dan kemampuan adalah sebuah cerminan Pengetahuan terhadap kualitas kognitif seseorang, oleh karena itu pengetahuan seseorang dapat dikembangkan melalui Pendidikan, baik formal maupun non formal. Selain itu kemampuan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan seperti kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Suandi (2019) yang melihat Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Indikator yang paling tinggi menurut kepuasan masyarakat adalah kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM sebesar 75,17. Sedangkan nilai IKM terendah adalah indikator kemampuan petugas sebesar 66,83.

5. Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji statistic ditemukan bahwa pengaruh variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Empati merupakan wujud sikap yang nampak diperlihatkan oleh petugas kelurahan kepada masyarakat. Indikator variabel ini adalah perhatian yang tulus dan kemampuan memahami keinginan masyarakat.

Sinambella (2010) sebelumnya menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat, pemberi layanan hendaknya mengedepankan kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Yang dimaksud dengan kesamaan hak oleh Sinambella adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Sedangkan keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan public.

Perhatian yang ditulus dari seorang pemberi layanan tentu akan membawa sikap atau respon positif dari pemakai layanan. Wujud perhatian petugas kelurahan tentu akan berdampak baik terhadap kinerja organisasi. Karena salah satu factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sikap kesadaran. Kesadaran dari pihak yang memberi pelayanan tentunya seorang yang memberi pelayanan secara profesional mengetahui posisi dimana dia berada sehingga tidak mencampurkan kepentingan pribadi kedalam institusi

Selain itu juga petugas kelurahan diharapkan mampu untuk memahami keinginan masyarakat. Masyarakat mendatangi kantor kelurahan tentu membutuhkan sebuah pelayanan misalnya saja dalam pengurusan keterangan domisili. Pengambilan keterangan domisili biasanya dibutuhkan untuk pengurusan administrasi lainnya seperti untuk pengambilan KTP, Pembukaan buku tabungan pada bank atau dibutuhkan untuk mengikuti pesta demokrasi misalnya pemilihan bupati atau walikota.

Keinginan masyarakat dalam pengurusan administrasi tersebut tentu mengharapkan kepedulian dari petugas pemberi layanan. Apalagi saat ini, banyak kegiatan pada kantor kelurahan yang berkaitan dengan penyaluran bantuan pemerintah akibat dampak pandemic covid-19. Salah satunya adalah bantuan tunai berupa pemberian subsidi sebesar Rp 600.000/bulannya. Kebanyakan dari penerima bantuan adalah masyarakat yang tergolong dalam kategori tidak mampu secara ekonomi dan juga mayoritas dari mereka berusia lansia. Situasi tersebut mengharuskan seorang pegawai kantor kelurahan untuk menerapkan sikap empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Budiarto (2015) yang berjudul Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang. Hasil penelitiannya khususnya pada dimensi empati (*Emphaty*) berada dalam kategori baik . Jusmin (2019) yang melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan domisili di Kelurahan Yabansai Jayapura menunjukkan hasil kelima variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel empati merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan sebesar 0,377 terhadap kepuasan masyarakat.

5.7.2. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty Secara Simultan* terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistic secara simultan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Melihat teori

kepuasan pelanggan bahwa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah perasaan puas, terpenuhinya harapan setelah membeli produk dan selalu membeli produk

Diibaratkan kantor kelurahan sebagai sebuah organisasi privat tentu dimensi-dimensi tersebut akan sangat diharapkan oleh pegawai kantor kelurahan terhadap apa yang diberikan kepada masyarakat. Perasaan puas atas pelayanan yang diberikan sangatlah diharapkan senantiasa hadir dihati masyarakat ketika mereka telah menerima pelayanan dari petugas kelurahan. Demikian juga harapan agar mereka kembali membutuhkan pelayanan dari petugas dan mengabarkan pada setiap masyarakat bahwa kantor kelurahan tersebut berkinerja baik. Hal tersebut tentu membawa pengaruh positif bagi kinerja pelayanan publik kantor kelurahan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Isnawaty dan Hasanuddin (2020) yang melihat analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Kelima variabel independen tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 86,7%.

5.7.3. Pengaruh Paling Dominan Diantara Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil Analisis Regresi Linier berganda menunjukkan bahwa Variabel *Tangible* atau bukti empiris berpengaruh secara parsial sebesar 0,322, variabel *reliability* sebesar 0,209, variabel *responsiveness* sebesar 0,271, variabel *assurance* sebesar 0,293 dan variabel *emphaty* sebesar 0,237. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* atau bukti fisik merupakan variabel yang berpengaruh paling

dominan karena memiliki nilai tertinggi yaitu 0,322 terhadap Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Kantor Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasa Tene, Kepulauan Pangkajene dan Kepulauan di masa pandemi Covid-19. Jadi dukungan sarana dan prasarana penunjang menjadi sebuah indikator dan penunjang utama dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Hadi Siswanto (2016) yang melihat analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Di Kecamatan Kota Kabupaten Jember. Variabel bebas Tangible (X1) sebesar 0,329 berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat Kepuasan pelanggan (Y).

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan hasilnya sebagai berikut :

1. Penelitian ini membuktikan terdapat hubungan yang positif dan signifikan secara parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel Tangible atau bukti empiris berpengaruh secara parsial sebesar 0,322, variabel reliability sebesar 0,209, variabel responsiveness sebesar 0,271, variabel assurance sebesar 0,293 dan variabel empathy sebesar 0,237. Berdasarkan hasil tersebut secara parsial dapat dikatakan bahwa kelima variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kelurahan Bonto Kio, Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Kantor Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasatene, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 510,146 lebih besar daripada nilai F_{tabel} (1,914) dan nilai $p < 0,10$ yaitu $p = 0,000$.

3. Variabel tangible atau bukti fisik merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Kantor Kelurahan Bonto Kio Kecamatan Minasa Tene, Kepulauan Pangkajene dan Kepulauan di masa pandemi Covid-19. Hal tersebut berarti bahwa dukungan sarana dan prasarana penunjang menjadi sebuah indikator dan penunjang utama dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

6.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini menjadi sebuah acuan bagi pegawai Kelurahan khususnya bagi penulis yang mengemban jabatan sebagai Kepala Lurah dalam perbaikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menciptakan rasa puas bagi masyarakat atas kinerja yang dilakukan oleh aparat kelurahan. dan sebagai perbaikan dimasa yang akan datang khususnya dalam menghadapi situasi pandemi

6.3 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan temuan dilapangan, penulis merumuskan beberapa saran yang perlu untuk diperhatikan khususnya kepada penyelenggara pelayanan masyarakat.

1. Perlunya untuk senantiasa menjaga kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dan tetap mematuhi standard protocol yang ditetapkan pemerintah selama masa pandemic covid-19.

2. Perlu dilaksanakan pendidikan dan pelatihan secara rutin terkait program pelayanan terpadu sehingga sifat kepelayanan prima dan profesional dimiliki oleh setiap pegawai.
3. Sebagai alat kontrol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan perlu untuk senantiasa melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat jika perlu dilakukan secara berkala setiap tahunnya sebagai bahan perbaikan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Rosita Lakmi. 2014. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung*. Ojs. Unud.ac.id.
- Ahira, Anne. 2012. *Pengertian Pelayanan*. (Online), (<http://www.anneahira.com/pengertianpelayanan.htm>), diakses pada tanggal 02 Februari 2015.
- Andri Irawan dan Esi Fitriani Komara (2017) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Ketapang Kabupaten Bandung*. Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen. <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jibm/article/view/690>
- Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Semarang: Unisulla Semarang.
- Budihardjo, A, (2016), *Knowledge Management Efektif Berinovasi Meraih Sukses*. Cetakan ke1. Jakarta. Prasetiya Publishing
- Budiarto (2015) *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang*. <https://core.ac.uk/download/pdf/77620674.pdf>
- Direktori Perguruan Swasta 2014. Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta Wilayah IX Sulawesi.
- Dwi Aryani dan Febriani Rosinta. 2010. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. Jurnal.ui.ac.id.
- Fahmi Reza (2012) *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok*. Jurnal Administrasi Publik. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116/129>
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferry Yudhy dan DR.E Susy Suhendra. 2010. *Melakukan penelitian dengan judul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit (studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera)* www.gunadarma.ac.id. Library.

- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*. Derema Jurnal Manajemen, Vol. 2, No. 1.
- Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Harmawanto, E. 2012. *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*, diakses 16 Februari 2015, <http://erwanharmawanto.blogspot.com>.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iqbal, M., (2015), *Penerapan Knowledge Management Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Hotel Pleasant Hill Palembang*, Artikel Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia
- Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kotler dan Amstrong. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 2 (Edisi Ke-8)*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga
- KSK Menpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*
- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 *tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta

- Siswanto, Teguh Hadi. 2016. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan: Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum Di Kecamatan Kota Kabupaten Jember*. Repository Universitas Jember. <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/77576/>
- Suandi (2019) *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan. <http://ejournal.ppsunisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8>
- Tjiptono, F. dan Chandra. 2009. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.
- Toriq (2014) *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 8.
- Trio Saputra (2016) *Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)*. Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah. <https://online-journal.unja.ac.id/JES/article/view/3584>
- Undang-Undang No 23 Tahun 2014 (pasal 11 ayat 2) *tentang kewajiban pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat*.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan public*.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Lampiran 1 : Kuesioner

Koesioner Penelitian

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN BONTO KIO KECAMATAN MINASATENE KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr akan kami jaga.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dengan keadaan yang sebenarnya :

- a No. Responden :
- b Umur :
1. 20 s/d 25 tahun
 2. 26 s/d 30 tahun
 3. 31 s/d 35 tahun
 4. 36 s/d 40 tahun
 5. 45 s/d 50 tahun
 6. > 50 tahun
- c. Jenis Kelamin :
1. Laki-laki
 2. Perempuan
- d. Pendidikan Terakhir :
1. D III
 2. S1
 3. S2
 4. Lain-lain

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Ragu-ragu
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Variabel Tampilan (*Tangibel*)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	ST
1	Petugas berpakaian rapi saat melayani					
2	Sarana yang tersedia mendukung penyelenggaraan pelayanan					
3	Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan					
4	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan					
5	Ruangan tertata rapi dan bersih dalam mendukung pelayanan					

Variabel Keandalan (*Realibility*)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	ST
1	Ketepatan waktu Pelayanan, mulai saat dilayani hingga selesai					
2	Standar Pelayanan yang jelas					
3	Kemampuan petugas dalam melayani					

Variabel Tanggap (*Responsiviness*)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	SS	TS	S	ST
1	Merespon cepat kepada seseorang yang ingin mendapatkan pelayanan					
2	Proses pelayanan cepat					
3	Prosedur pelayanan mudah dipahami					

Variabel Jaminan (*Asurance*)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Kemampuan memberi pelayanan dengan ramah dan memberi informasi mudah dimengerti					
2	Kemampuan yang baik saat melakukan pelayanan					
3	Saat memberi pelayanan sangat ramah dan sopan					
4	Petugas memahami semua proses pelayanan					

Variable Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Petugas memahami apa yang diinginkan pelanggan					
2	Menyambut dan memberi salam saat memasuki ruang pelayanan					
3	Tidak membedakan yang dilayani					

Variabel Kepuasan Masyarakat.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Proses Pelayanan cepat dan tepat					
2	Proses pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit sesuai yang diinginkan					
3	Seluruh kelengkapan berkas yang diminta sudah sesuai					
4	Petugas mau menerima saran dan kritik					
5	Memberi informasi kepada masyarakat yang lain tentang kualitas pelayanan yang diberikan					

Lampiran 2 : Data

No Resp	Tangible					Jml	Reliability			Jml	Responsiveness			Jml	Assurance				Jml	Empaty			Jml	Kepuasan					Jml
	1	2	3	4	5		1	2	3		1	2	3		1	2	3	4		1	2	3		1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	5	21	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21
2	4	3	3	3	4	17	3	4	2	9	3	3	3	9	4	1	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15
3	4	4	3	3	4	18	4	4	3	11	3	3	2	8	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	4	3	3	3	16
4	2	3	3	2	5	15	4	5	3	12	4	4	4	12	4	3	4	3	14	3	3	3	9	3	4	3	4	3	17
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21
7	5	4	4	4	5	22	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	5	21
8	4	5	4	5	5	23	5	4	4	13	3	3	4	10	4	4	5	5	18	3	3	3	9	4	4	4	4	5	21
9	4	3	3	3	4	17	3	4	4	11	2	3	3	8	4	3	3	4	14	3	2	4	9	3	4	3	3	3	16
10	4	3	2	3	2	14	4	4	3	11	2	3	3	8	4	4	3	2	13	4	4	4	12	3	4	3	3	3	16
11	4	4	3	3	4	18	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	3	3	4	5	19
12	4	3	3	3	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	3	3	4	5	19
13	4	3	4	4	3	18	3	5	3	11	4	4	3	11	2	3	3	2	10	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16
14	4	3	3	4	4	18	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	3	4	14	4	4	4	12	3	4	3	4	4	18
15	4	3	4	3	4	18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	5	17	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
16	3	4	5	1	5	18	2	4	3	9	4	3	5	12	4	4	4	5	17	4	3	4	11	4	3	3	4	5	19
17	5	3	4	4	5	21	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	3	16	5	5	5	15	4	4	4	5	5	22
18	1	2	3	1	3	10	2	2	2	6	3	2	3	8	4	1	4	3	12	2	3	3	8	2	2	3	3	3	13
19	4	3	4	3	5	19	4	5	1	10	5	4	5	14	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	4	4	5	21
20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	5	17	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
21	5	4	5	2	3	19	3	5	5	13	4	4	4	12	3	5	4	5	17	5	5	5	15	4	4	4	4	5	21
22	3	2	3	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	3	4	5	19

23	4	5	5	4	4	22	4	4	5	13	3	4	3	10	4	5	4	5	18	5	4	3	12	4	4	4	4	5	21
24	1	2	3	1	1	8	4	4	1	9	1	1	2	4	4	2	3	1	10	4	3	3	10	2	2	2	2	3	11
25	1	1	1	1	3	7	2	1	1	4	2	1	2	5	3	2	2	4	11	4	1	1	6	1	2	2	2	2	9
26	3	3	3	2	3	14	2	2	3	7	3	3	3	9	2	2	2	2	8	1	5	5	11	3	3	3	3	3	15
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
28	3	3	4	4	4	18	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	4	5	19	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21
29	3	3	4	4	4	18	4	5	4	13	2	4	4	10	5	5	4	5	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
30	3	3	4	4	4	18	4	5	4	13	2	4	4	10	5	5	4	5	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
31	4	5	4	4	5	22	4	4	5	13	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	5	4	14	4	4	4	5	5	22
32	3	3	4	4	4	18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	3	4	5	19
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
34	2	5	5	4	4	20	3	3	2	8	3	3	4	10	3	3	4	4	14	4	3	3	10	3	4	3	4	4	18
35	4	5	5	5	5	24	3	4	2	9	3	3	1	7	4	4	3	5	16	5	3	3	11	4	3	3	4	5	19
36	2	5	5	5	5	22	3	2	3	8	2	3	3	8	4	4	3	5	16	5	3	3	11	4	3	3	4	5	19
37	4	3	5	4	5	21	4	5	4	13	4	4	5	13	5	5	5	5	20	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22
38	4	2	4	5	4	19	2	4	2	8	2	2	3	7	4	5	3	5	17	4	3	3	10	3	4	3	4	4	18
39	4	2	4	5	4	19	4	4	2	10	2	4	4	10	4	2	5	5	16	4	3	3	10	4	3	3	4	5	19
40	4	3	3	3	4	17	5	5	4	14	3	4	5	12	5	5	5	4	19	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20
41	4	4	3	2	4	17	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	3	4	5	19
42	4	3	3	1	3	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	4	14	2	3	3	8	3	3	3	3	4	16
43	4	3	4	3	4	18	5	5	5	15	4	5	4	13	3	4	4	3	14	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	4	5	23	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	5	5	4	22
45	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
47	4	2	4	4	4	18	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
48	4	2	4	4	4	18	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19

49	2	4	4	4	2	16	1	1	2	4	2	2	3	7	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
50	3	3	4	3	4	17	4	5	5	14	3	4	4	11	4	3	4	4	15	3	4	3	10	3	4	4	4	4	19
51	4	3	3	4	4	18	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	5	18	5	5	5	15	3	3	5	5	5	21
52	4	5	3	2	4	18	3	3	4	10	3	4	3	10	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	3	4	4	17
53	2	5	4	2	5	18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
54	4	3	4	5	5	21	5	5	4	14	3	3	4	10	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
55	4	3	4	4	5	20	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
56	3	2	3	4	4	16	4	5	3	12	5	4	3	12	5	5	4	3	17	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
57	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	5	5	22
58	4	4	3	2	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	4	14	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
59	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
60	4	3	4	2	3	16	4	5	4	13	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
61	5	5	5	4	4	23	4	5	4	13	4	4	4	12	5	5	4	5	19	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22
62	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	3	4	4	11	5	4	5	5	19	4	4	4	12	3	3	5	5	5	21
63	4	4	4	4	3	19	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	5	17	5	4	5	14	3	3	5	5	5	21
65	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	3	4	4	11	5	5	5	4	19	5	5	4	14	4	4	5	5	4	22
66	4	4	5	3	4	20	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	4	5	17	4	5	5	14	4	4	5	5	4	22
67	3	3	4	4	4	18	5	5	5	15	3	3	4	10	4	4	4	3	15	4	3	5	12	4	4	4	4	4	20
68	3	4	4	3	4	18	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
69	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
70	2	3	4	4	4	17	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	3	3	14	3	4	5	12	3	4	4	4	4	19
71	4	3	3	3	4	17	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	4	3	15	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
72	2	3	3	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11	3	2	3	4	12	4	3	4	11	3	3	3	3	4	16
73	4	3	5	3	5	20	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	5	5	19	4	4	5	13	4	4	5	5	4	22
74	2	3	3	2	3	13	4	4	3	11	3	5	4	12	4	4	3	3	14	4	4	4	12	3	3	3	3	4	16

75	3	3	3	3	4	16	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	4	4	12	3	4	4	4	19	
76	3	3	3	3	4	16	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	4	15	3	3	4	10	3	3	4	4	18	
77	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	25	
78	4	4	4	3	3	18	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	3	3	12	4	4	4	12	3	3	3	3	4	16
79	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	5	5	19	4	4	5	13	4	4	5	5	4	22
80	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	5	4	22
81	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	4	5	5	4	22
82	4	4	4	2	3	17	5	4	4	13	2	3	4	9	4	4	3	3	14	4	4	4	12	3	3	4	4	4	18
83	3	2	2	3	2	12	1	1	2	4	3	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10
84	2	3	3	4	3	15	4	4	3	11	3	4	3	10	4	4	3	4	15	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16
85	3	2	2	5	3	15	4	3	2	9	3	2	4	9	4	3	4	5	16	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16
86	4	3	4	4	5	20	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
87	3	2	3	4	4	16	4	5	3	12	5	4	3	12	5	5	4	3	17	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	5	5	22
89	4	4	3	2	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	4	14	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
90	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
91	4	3	4	2	3	16	4	5	4	13	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
92	5	5	5	4	4	23	4	5	4	13	4	4	4	12	5	5	4	5	19	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22

Lampiran 3 : Profil responden

jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	42	45,7	45,7	45,7
	Perempuan	50	54,3	54,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17,00	4	4,3	4,3	4,3
	18,00	1	1,1	1,1	5,4
	19,00	3	3,3	3,3	8,7
	20,00	2	2,2	2,2	10,9
	21,00	1	1,1	1,1	12,0
	22,00	1	1,1	1,1	13,0
	23,00	3	3,3	3,3	16,3
	24,00	1	1,1	1,1	17,4
	25,00	1	1,1	1,1	18,5
	26,00	4	4,3	4,3	22,8
	28,00	2	2,2	2,2	25,0
	29,00	1	1,1	1,1	26,1
	30,00	1	1,1	1,1	27,2
	31,00	1	1,1	1,1	28,3
	32,00	2	2,2	2,2	30,4
	34,00	4	4,3	4,3	34,8
	35,00	5	5,4	5,4	40,2
	36,00	3	3,3	3,3	43,5
	37,00	1	1,1	1,1	44,6
	38,00	2	2,2	2,2	46,7
	39,00	1	1,1	1,1	47,8
	40,00	2	2,2	2,2	50,0

41,00	2	2,2	2,2	52,2
42,00	2	2,2	2,2	54,3
43,00	3	3,3	3,3	57,6
44,00	1	1,1	1,1	58,7
45,00	3	3,3	3,3	62,0
46,00	4	4,3	4,3	66,3
47,00	1	1,1	1,1	67,4
48,00	1	1,1	1,1	68,5
49,00	5	5,4	5,4	73,9
50,00	3	3,3	3,3	77,2
51,00	5	5,4	5,4	82,6
53,00	5	5,4	5,4	88,0
55,00	2	2,2	2,2	90,2
56,00	3	3,3	3,3	93,5
57,00	2	2,2	2,2	95,7
58,00	1	1,1	1,1	96,7
59,00	2	2,2	2,2	98,9
60,00	1	1,1	1,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

keperluan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Administrasi kependudukan	27	29,3	29,3	29,3
Administrasi pencatatan sipil	31	33,7	33,7	63,0
Administrasi pertanahan	29	31,5	31,5	94,6
Keperluan lainnya	5	5,4	5,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

frekuensi_pertahun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 kali	26	28,3	28,3	28,3
	4-6 kali	27	29,3	29,3	57,6
	7-10 kali	30	32,6	32,6	90,2
	>10 kali	9	9,8	9,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Lampiran 4 : Dekripsi data

tang1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,3	3,3	3,3
	2,00	9	9,8	9,8	13,0
	3,00	18	19,6	19,6	32,6
	4,00	51	55,4	55,4	88,0
	5,00	11	12,0	12,0	100,0
Total		92	100,0	100,0	

tang2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	11	12,0	12,0	13,0
	3,00	38	41,3	41,3	54,3
	4,00	26	28,3	28,3	82,6
	5,00	16	17,4	17,4	100,0
Total		92	100,0	100,0	

tang3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	3	3,3	3,3	4,3
	3,00	29	31,5	31,5	35,9
	4,00	40	43,5	43,5	79,3
	5,00	19	20,7	20,7	100,0
Total		92	100,0	100,0	

tang4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	5,4	5,4	5,4
	2,00	14	15,2	15,2	20,7
	3,00	21	22,8	22,8	43,5
	4,00	38	41,3	41,3	84,8
	5,00	14	15,2	15,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

tang5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	3	3,3	3,3	4,3
	3,00	16	17,4	17,4	21,7
	4,00	46	50,0	50,0	71,7
	5,00	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

rel1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,2	2,2	2,2
	2,00	5	5,4	5,4	7,6
	3,00	14	15,2	15,2	22,8
	4,00	54	58,7	58,7	81,5
	5,00	17	18,5	18,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

rel2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,3	3,3	3,3
	2,00	3	3,3	3,3	6,5
	3,00	8	8,7	8,7	15,2
	4,00	46	50,0	50,0	65,2
	5,00	32	34,8	34,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

rel3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,3	3,3	3,3
	2,00	9	9,8	9,8	13,0
	3,00	19	20,7	20,7	33,7
	4,00	48	52,2	52,2	85,9
	5,00	13	14,1	14,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

respo1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	13	14,1	14,1	15,2
	3,00	30	32,6	32,6	47,8
	4,00	38	41,3	41,3	89,1
	5,00	10	10,9	10,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

respo2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,2	2,2	2,2
	2,00	5	5,4	5,4	7,6
	3,00	17	18,5	18,5	26,1
	4,00	56	60,9	60,9	87,0
	5,00	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

respo3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	4	4,3	4,3	5,4
	3,00	16	17,4	17,4	22,8
	4,00	58	63,0	63,0	85,9
	5,00	13	14,1	14,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

assur1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,3	3,3	3,3
	3,00	15	16,3	16,3	19,6
	4,00	56	60,9	60,9	80,4
	5,00	18	19,6	19,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

assur2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,2	2,2	2,2
	2,00	6	6,5	6,5	8,7
	3,00	14	15,2	15,2	23,9
	4,00	49	53,3	53,3	77,2
	5,00	21	22,8	22,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

assur3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,3	3,3	3,3
	3,00	21	22,8	22,8	26,1
	4,00	54	58,7	58,7	84,8
	5,00	14	15,2	15,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

assur4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	4	4,3	4,3	5,4
	3,00	18	19,6	19,6	25,0
	4,00	39	42,4	42,4	67,4
	5,00	30	32,6	32,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

emp1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	3	3,3	3,3	4,3
	3,00	12	13,0	13,0	17,4
	4,00	58	63,0	63,0	80,4
	5,00	18	19,6	19,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

emp2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	2	2,2	2,2	3,3
	3,00	21	22,8	22,8	26,1
	4,00	56	60,9	60,9	87,0
	5,00	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

emp3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	1	1,1	1,1	2,2
	3,00	20	21,7	21,7	23,9
	4,00	48	52,2	52,2	76,1
	5,00	22	23,9	23,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

kep1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	2,00	3	3,3	3,3	4,3
	3,00	38	41,3	41,3	45,7
	4,00	47	51,1	51,1	96,7
	5,00	3	3,3	3,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

kep2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,3	4,3	4,3
	3,00	26	28,3	28,3	32,6
	4,00	59	64,1	64,1	96,7
	5,00	3	3,3	3,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

kep3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,3	3,3	3,3
	3,00	30	32,6	32,6	35,9
	4,00	44	47,8	47,8	83,7
	5,00	15	16,3	16,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

kep4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,3	3,3	3,3
	3,00	16	17,4	17,4	20,7
	4,00	53	57,6	57,6	78,3
	5,00	20	21,7	21,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

kep5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,2	2,2	2,2
	3,00	12	13,0	13,0	15,2
	4,00	50	54,3	54,3	69,6
	5,00	28	30,4	30,4	100,0
Total		92	100,0	100,0	

Lampran 5 : Validitas

Correlations

		Tangible	tang1	tang2	tang3	tang4	tang5
Tangible	Pearson Correlation	1	,715**	,736**	,799**	,727**	,756**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92
tang1	Pearson Correlation	,715**	1	,427**	,445**	,382**	,415**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92
tang2	Pearson Correlation	,736**	,427**	1	,603**	,299**	,436**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,004	,000
	N	92	92	92	92	92	92
tang3	Pearson Correlation	,799**	,445**	,603**	1	,448**	,534**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92
tang4	Pearson Correlation	,727**	,382**	,299**	,448**	1	,490**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,000		,000
	N	92	92	92	92	92	92
tang5	Pearson Correlation	,756**	,415**	,436**	,534**	,490**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92	92

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

Correlations

		Reliability	rel1	rel2	rel3
Reliability	Pearson Correlation	1	,887**	,866**	,835**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	92	92	92	92
rel1	Pearson Correlation	,887**	1	,708**	,607**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	92	92	92	92
rel2	Pearson Correlation	,866**	,708**	1	,536**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000

	N	92	92	92	92
rel3	Pearson Correlation	,835**	,607**	,536**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92

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

Correlations

		Responsiveness	respo1	respo2	respo3
Responsiveness	Pearson Correlation	1	,852**	,895**	,826**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	92	92	92	92
respo1	Pearson Correlation	,852**	1	,642**	,506**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	92	92	92	92
respo2	Pearson Correlation	,895**	,642**	1	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	92	92	92	92
respo3	Pearson Correlation	,826**	,506**	,666**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92

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

Correlations

		Assurance	assur1	assur2	assur3	assur4
Assurance	Pearson Correlation	1	,810**	,804**	,821**	,792**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92
assur1	Pearson Correlation	,810**	1	,560**	,657**	,472**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92
assur2	Pearson Correlation	,804**	,560**	1	,504**	,473**
	Sig. (2-tailed)					
	N	92	92	92	92	92

	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	92	92	92	92	92
assur3	Pearson Correlation	,821**	,657**	,504**	1	,560**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	92	92	92	92	92
assur4	Pearson Correlation	,792**	,472**	,473**	,560**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92

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

Correlations

		Empati	emp1	emp2	emp3
Empati	Pearson Correlation	1	,745**	,887**	,854**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	92	92	92	92
emp1	Pearson Correlation	,745**	1	,479**	,376**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	92	92	92	92
emp2	Pearson Correlation	,887**	,479**	1	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	92	92	92	92
emp3	Pearson Correlation	,854**	,376**	,736**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92

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

Correlations

		Kepuasan	kep1	kep2	kep3	kep4	kep5
Kepuasan	Pearson Correlation	1	,851**	,754**	,852**	,924**	,748**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92

kep1	Pearson Correlation	,851**	1	,616**	,561**	,678**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92
kep2	Pearson Correlation	,754**	,616**	1	,657**	,598**	,301**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,004
	N	92	92	92	92	92	92
kep3	Pearson Correlation	,852**	,561**	,657**	1	,850**	,421**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92
kep4	Pearson Correlation	,924**	,678**	,598**	,850**	1	,662**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	92	92	92	92	92	92
kep5	Pearson Correlation	,748**	,682**	,301**	,421**	,662**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92	92

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

Lampiran 6 : Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,826	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,817	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	4

Reliability Statistics

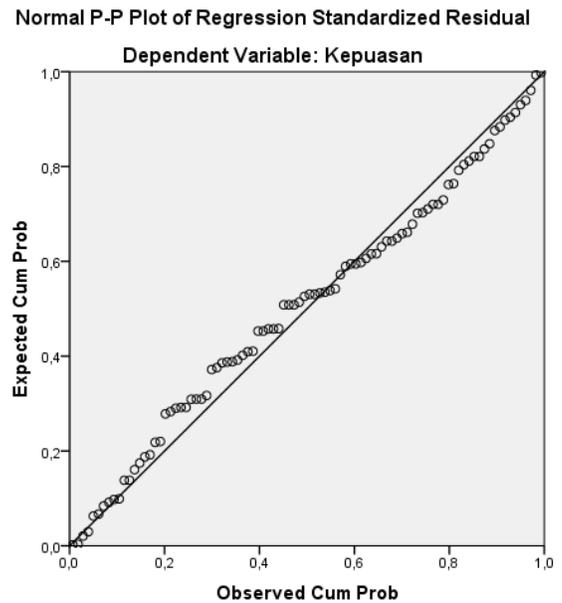
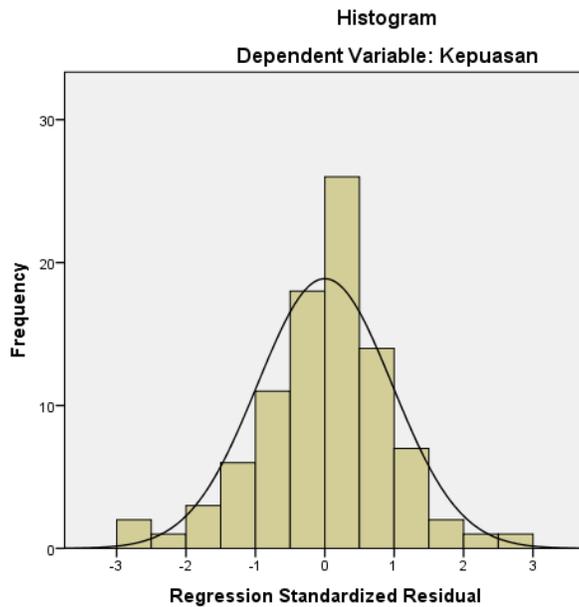
Cronbach's Alpha	N of Items
,771	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	5

Lampiran 7 : Asumsi klasik

Normalitas

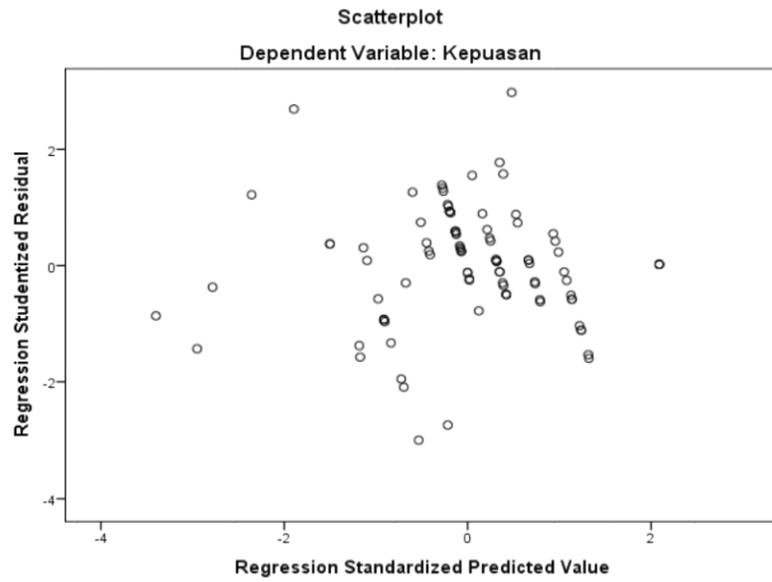


Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	,458	2,182
	Reliability	,440	2,273
	Responsiveness	,400	2,502
	Assurance	,431	2,320
	Empati	,424	2,359

a. Dependent Variable: Kepuasan

Heterokedastisitas



Lampiran 8 : Hasil uji hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,331	,392		,845	,401
	Tangible	,322	,024	,387	13,448	,000
	Reliability	,209	,036	,171	5,840	,000
	Responsiveness	,271	,042	,201	6,520	,000
	Assurance	,293	,033	,263	8,857	,000
	Empati	,237	,046	,153	5,106	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	732,898	5	146,580	510,146	,000 ^b
	Residual	24,710	86	,287		
	Total	757,609	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empati, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,984 ^a	,967	,965	,53603

a. Predictors: (Constant), Empati, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 9 : Korelasi antarvariabel

Correlations		Kepuasan
Tangible	Pearson Correlation	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	92
Reliability	Pearson Correlation	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	92
Responsiveness	Pearson Correlation	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	92
Assurance	Pearson Correlation	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	92
Empati	Pearson Correlation	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	92
Kepuasan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	92

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

LAMPIRAN

• UJI VALIDITAS ITEM ($r > 0.205$)

1. VALIDITAS X1

Correlations

		Tangible	tang1	tang2	tang3	tang4	tang5
Tangible	Pearson Correlation	1	.715**	.736**	.799**	.727**	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
tang1	Pearson Correlation	.715**	1	.427**	.445**	.382**	.415**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
tang2	Pearson Correlation	.736**	.427**	1	.603**	.299**	.436**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.004	.000
	N	92	92	92	92	92	92
tang3	Pearson Correlation	.799**	.445**	.603**	1	.448**	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
tang4	Pearson Correlation	.727**	.382**	.299**	.448**	1	.490**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92
tang5	Pearson Correlation	.756**	.415**	.436**	.534**	.490**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92

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

2. VALIDITAS X2

Correlations

		Reliability	rel1	rel2	rel3
Reliability	Pearson Correlation	1	.887**	.866**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92
rel1	Pearson Correlation	.887**	1	.708**	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92
rel2	Pearson Correlation	.866**	.708**	1	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92
rel3	Pearson Correlation	.835**	.607**	.536**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

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

3. VALIDITAS X3

Correlations

		Responsiveness	respo1	respo2	respo3
Responsiveness	Pearson Correlation	1	.852**	.895**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92
respo1	Pearson Correlation	.852**	1	.642**	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92
respo2	Pearson Correlation	.895**	.642**	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92
respo3	Pearson Correlation	.826**	.506**	.666**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

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

4. VALIDITAS X4

Correlations

		Assurance	assur1	assur2	assur3	assur4
Assurance	Pearson Correlation	1	.810**	.804**	.821**	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92
assur1	Pearson Correlation	.810**	1	.560**	.657**	.472**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92
assur2	Pearson Correlation	.804**	.560**	1	.504**	.473**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92
assur3	Pearson Correlation	.821**	.657**	.504**	1	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92
assur4	Pearson Correlation	.792**	.472**	.473**	.560**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92

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

5. VALIDITAS X5

Correlations

		Empati	emp1	emp2	emp3
Empati	Pearson Correlation	1	.745**	.887**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92
emp1	Pearson Correlation	.745**	1	.479**	.376**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92
emp2	Pearson Correlation	.887**	.479**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92
emp3	Pearson Correlation	.854**	.376**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

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

6. VALIDITAS Y

Correlations

		Kepuasan	kep1	kep2	kep3	kep4	kep5
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.851**	.754**	.852**	.924**	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
kep1	Pearson Correlation	.851**	1	.616**	.561**	.678**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
kep2	Pearson Correlation	.754**	.616**	1	.657**	.598**	.301**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.004
	N	92	92	92	92	92	92
kep3	Pearson Correlation	.852**	.561**	.657**	1	.850**	.421**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
kep4	Pearson Correlation	.924**	.678**	.598**	.850**	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92
kep5	Pearson Correlation	.748**	.682**	.301**	.421**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92

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

- **UJI RELIABILITAS**
 - 1. RELIABILITAS X1**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach h's Alpha	N of Items
.794	5

→ Nilai Cronbach's Alpha
0.794 > 0.50

- 2. RELIABILITAS X2**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach h's Alpha	N of Items
.826	3

→ Nilai Cronbach's Alpha
0.826 > 0.50

3. RELIABILITAS X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	3



Nilai Cronbach's Alpha
 $0.817 > 0.50$

4. RELIABILITAS X4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	4



Nilai Cronbach's Alpha
 $0.812 > 0.50$

5. RELIABILITAS X5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	3

→ Nilai Cronbach's Alpha
 $0.771 > 0.50$

6. RELIABILITAS Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	5

→ Nilai Cronbach's Alpha
 $0.542 > 0.50$

- **UJI STATISTIK DESKRIPTIF (RESPONDEN DAN ITEM)**

- 1. DESKRIPTIF RESPONDEN**

jenis_kelamin

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	Laki-laki	42	45.7	45.7	45.7
	Perempuan	50	54.3	54.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

usia

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	17.00	4	4.3	4.3	4.3
	18.00	1	1.1	1.1	5.4
	19.00	3	3.3	3.3	8.7
	20.00	2	2.2	2.2	10.9
	21.00	1	1.1	1.1	12.0
	22.00	1	1.1	1.1	13.0
	23.00	3	3.3	3.3	16.3
	24.00	1	1.1	1.1	17.4
	25.00	1	1.1	1.1	18.5
	26.00	4	4.3	4.3	22.8
	28.00	2	2.2	2.2	25.0
	29.00	1	1.1	1.1	26.1
	30.00	1	1.1	1.1	27.2
	31.00	1	1.1	1.1	28.3
	32.00	2	2.2	2.2	30.4
	34.00	4	4.3	4.3	34.8
	35.00	5	5.4	5.4	40.2
	36.00	3	3.3	3.3	43.5
	37.00	1	1.1	1.1	44.6
	38.00	2	2.2	2.2	46.7
	39.00	1	1.1	1.1	47.8
	40.00	2	2.2	2.2	50.0
	41.00	2	2.2	2.2	52.2
	42.00	2	2.2	2.2	54.3
	43.00	3	3.3	3.3	57.6
	44.00	1	1.1	1.1	58.7
	45.00	3	3.3	3.3	62.0
	46.00	4	4.3	4.3	66.3
	47.00	1	1.1	1.1	67.4
	48.00	1	1.1	1.1	68.5
	49.00	5	5.4	5.4	73.9
	50.00	3	3.3	3.3	77.2
	51.00	5	5.4	5.4	82.6
	53.00	5	5.4	5.4	88.0
	55.00	2	2.2	2.2	90.2
	56.00	3	3.3	3.3	93.5
	57.00	2	2.2	2.2	95.7
	58.00	1	1.1	1.1	96.7
	59.00	2	2.2	2.2	98.9
	60.00	1	1.1	1.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

keperluan

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administrasi kependudukan	27	29.3	29.3	29.3
	Administrasi pencatatan sipil	31	33.7	33.7	63.0
	Administrasi pertanahan	29	31.5	31.5	94.6
	Keperluan lainnya	5	5.4	5.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

frekuensi_pertahun

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 kali	26	28.3	28.3	28.3
	4-6 kali	27	29.3	29.3	57.6
	7-10 kali	30	32.6	32.6	90.2
	>10 kali	9	9.8	9.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

2. DESKRIPTIF ITEM PERNYATAAN

VARIABEL X1

tang1

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.3	3.3	3.3
	2.00	9	9.8	9.8	13.0
	3.00	18	19.6	19.6	32.6
	4.00	51	55.4	55.4	88.0
	5.00	11	12.0	12.0	100.0
Total		92	100.0	100.0	

tang2

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	11	12.0	12.0	13.0
	3.00	38	41.3	41.3	54.3
	4.00	26	28.3	28.3	82.6
	5.00	16	17.4	17.4	100.0
Total		92	100.0	100.0	

tang3

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	3	3.3	3.3	4.3
	3.00	29	31.5	31.5	35.9
	4.00	40	43.5	43.5	79.3
	5.00	19	20.7	20.7	100.0
Total		92	100.0	100.0	

tang4

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	5.4	5.4	5.4
	2.00	14	15.2	15.2	20.7
	3.00	21	22.8	22.8	43.5
	4.00	38	41.3	41.3	84.8
	5.00	14	15.2	15.2	100.0
Total		92	100.0	100.0	

tang5

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	3	3.3	3.3	4.3
	3.00	16	17.4	17.4	21.7
	4.00	46	50.0	50.0	71.7
	5.00	26	28.3	28.3	100.0
Total		92	100.0	100.0	

VARIABEL X2**rel1**

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	2	2.2	2.2	2.2
	2.00	5	5.4	5.4	7.6
	3.00	14	15.2	15.2	22.8
	4.00	54	58.7	58.7	81.5
	5.00	17	18.5	18.5	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

rel2

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	3	3.3	3.3	3.3
	2.00	3	3.3	3.3	6.5
	3.00	8	8.7	8.7	15.2
	4.00	46	50.0	50.0	65.2
	5.00	32	34.8	34.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

rel3

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	3	3.3	3.3	3.3
	2.00	9	9.8	9.8	13.0
	3.00	19	20.7	20.7	33.7
	4.00	48	52.2	52.2	85.9
	5.00	13	14.1	14.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

VARIABEL X3**respo1**

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	13	14.1	14.1	15.2
	3.00	30	32.6	32.6	47.8
	4.00	38	41.3	41.3	89.1
	5.00	10	10.9	10.9	100.0
	Total		92	100.0	100.0

respo2

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	2	2.2	2.2	2.2
	2.00	5	5.4	5.4	7.6
	3.00	17	18.5	18.5	26.1
	4.00	56	60.9	60.9	87.0
	5.00	12	13.0	13.0	100.0
	Total		92	100.0	100.0

respo3

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	4	4.3	4.3	5.4
	3.00	16	17.4	17.4	22.8
	4.00	58	63.0	63.0	85.9
	5.00	13	14.1	14.1	100.0
	Total		92	100.0	100.0

VARIABEL X4**assur1**

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	2.00	3	3.3	3.3	3.3
	3.00	15	16.3	16.3	19.6
	4.00	56	60.9	60.9	80.4
	5.00	18	19.6	19.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

assur2

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	2	2.2	2.2	2.2
	2.00	6	6.5	6.5	8.7
	3.00	14	15.2	15.2	23.9
	4.00	49	53.3	53.3	77.2
	5.00	21	22.8	22.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

assur3

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	2.00	3	3.3	3.3	3.3
	3.00	21	22.8	22.8	26.1
	4.00	54	58.7	58.7	84.8
	5.00	14	15.2	15.2	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

assur4

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	4	4.3	4.3	5.4
	3.00	18	19.6	19.6	25.0
	4.00	39	42.4	42.4	67.4
	5.00	30	32.6	32.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

VARIABEL X5

emp1

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	3	3.3	3.3	4.3
	3.00	12	13.0	13.0	17.4
	4.00	58	63.0	63.0	80.4
	5.00	18	19.6	19.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

emp2

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	2	2.2	2.2	3.3
	3.00	21	22.8	22.8	26.1
	4.00	56	60.9	60.9	87.0
	5.00	12	13.0	13.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

emp3

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	1	1.1	1.1	2.2
	3.00	20	21.7	21.7	23.9
	4.00	48	52.2	52.2	76.1
	5.00	22	23.9	23.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

VARIABEL Y

kep1

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	3	3.3	3.3	4.3
	3.00	38	41.3	41.3	45.7
	4.00	47	51.1	51.1	96.7
	5.00	3	3.3	3.3	100.0
Total		92	100.0	100.0	

kep2

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	2.00	4	4.3	4.3	4.3
	3.00	26	28.3	28.3	32.6
	4.00	59	64.1	64.1	96.7
	5.00	3	3.3	3.3	100.0
Total		92	100.0	100.0	

kep3

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	2.00	3	3.3	3.3	3.3
	3.00	30	32.6	32.6	35.9
	4.00	44	47.8	47.8	83.7
	5.00	15	16.3	16.3	100.0
Total		92	100.0	100.0	

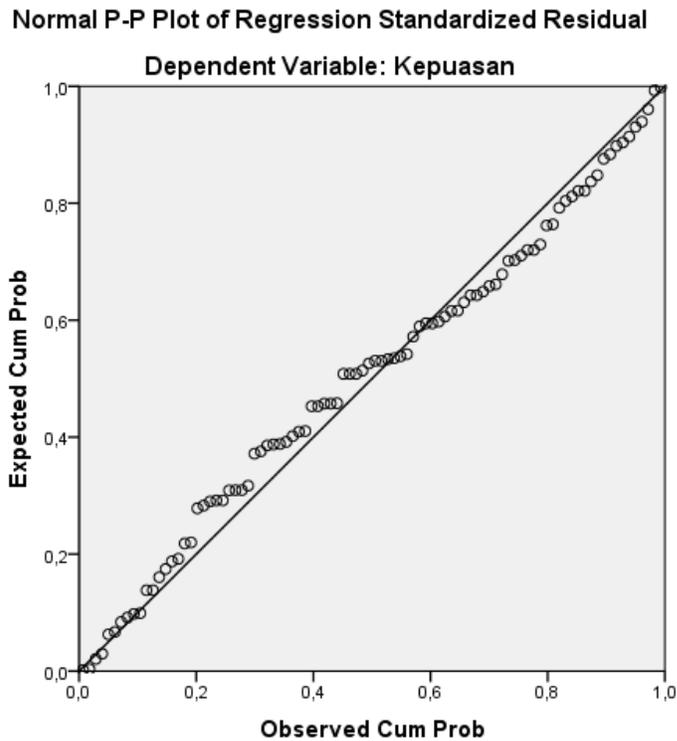
kep4

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	2.00	3	3.3	3.3	3.3
	3.00	16	17.4	17.4	20.7
	4.00	53	57.6	57.6	78.3
	5.00	20	21.7	21.7	100.0
Total		92	100.0	100.0	

kep5

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	2.00	2	2.2	2.2	2.2
	3.00	12	13.0	13.0	15.2
	4.00	50	54.3	54.3	69.6
	5.00	28	30.4	30.4	100.0
Total		92	100.0	100.0	

- **UJI ASUMSI KLASIK**
 - 1. UJI NORMALITAS**



- 2. UJI MULTIKOLINEARITAS → NILAI VIF < 10.00**

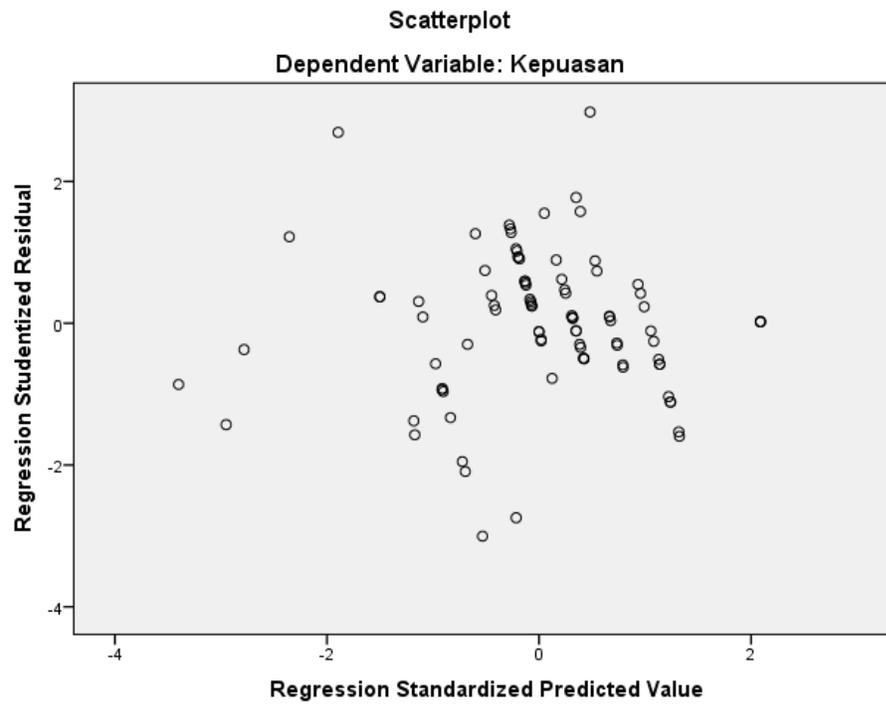
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.331	.392		.845	.401		
	Tangible	.322	.024	.387	13.448	.000	.458	2.182
	Reliability	.209	.036	.171	5.840	.000	.440	2.273
	Responsiveness	.271	.042	.201	6.520	.000	.400	2.502
	Assurance	.293	.033	.263	8.857	.000	.431	2.320
	Empati	.237	.046	.153	5.106	.000	.424	2.359

a. Dependent Variable: Kepuasan

3. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Data tersebar di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y, disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas



- **UJI HIPOTESIS**

1. **UJI T → T TABEL = 1.987**

t hitung > t tabel = ADA PENGARUH

t hitung < t tabel = TIDAK ADA PENGARUH

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.331	.392		.845	.401		
Tangible	.322	.024	.387	13.448	.000	.458	2.182
Reliability	.209	.036	.171	5.840	.000	.440	2.273
Responsiveness	.271	.042	.201	6.520	.000	.400	2.502
Assurance	.293	.033	.263	8.857	.000	.431	2.320
Empati	.237	.046	.153	5.106	.000	.424	2.359

a. Dependent Variable: Kepuasan

2. **UJI F → F TABEL = 2.32**

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	732.898	5	146.580	510.146	.000 ^b
	Residual	24.710	86	.287		
	Total	757.609	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empati, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness

3. UJI KOEFISIEN REGRESI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.984 ^a	.967	.965	.53603	.967	510.146	5	86	.000

a. Predictors: (Constant), Empati, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan