

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN  
MARGADANA KOTA TEGAL**



**TUGAS AKHIR**

**OLEH :**

**WIKE ARI WIDIANINGSIH**

**NIM 18030072**

**PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI  
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN MARGADANA KOTA  
TEGAL

Oleh mahasiswa :

Nama : Wike Ari Widianingsih

NIM : 18030072

Telah diperiksa dan di koreksi dengan baik dan cermat. Karena itu pembimbing  
menyetujui mahasiswa tersebut untuk menempuh ujian tugas akhir.

Tegal, 16 Juli 2021

Pembimbing I



Bahri Kamal, SE, MM, CMA  
NIPY. 05.015.218

Pembimbing II



Dewi Sulistyowati, SE, CAAT  
NIPY. 12.013.162

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL

Oleh :

Nama : Wike Ari Widianingsih

NIM : 18030072

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 16 Juli 2021

1. Bahri Kamal, SE, MM, CMA  
Ketua Sidang



2. Hesti Widianti, SE, M.Si  
Penguji I



3. Hikmatul Maulidah, S.Pd, M, Ak, CAAT  
Penguji II



Mengetahui,

Ketua Program Studi



Yeni Priatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA  
NIPY. 03.013.142

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL”. Beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari dan ditemukan adanya pelanggaran atas etikan keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Wike Ari Widianingsih  
NIM. 18030072

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Wike Ari Widianingsih

NIM : 18030072

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Eksklusif Royalti Free Right) atau karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

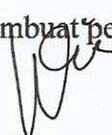
Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih mediakan/formalkan mengelolanya, mendistribusikan dan menampilkan/ mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung pribadi, tanpa men;ibatkan pihak Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



WIKE ARI WIDIANINGSIH  
NIM.18030072

## HALAMAN MOTTO

*“Jika kita memiliki ambisi yang kuat untuk menggapai impian dan cita-cita, walaupun dirasa sangat sulit itu tidak masalah selama masih ada niat dan selalu berusaha dengan ikhlas. Kita harus yakin dan optimis bahwa apa yang diusahakan akan tercapai dengan di dasari sabar dan niat pasti akan ada hasil yang diinginkan.”*

**(Penulis)**

*“ Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah”.*

**(Q.S Huud : 88)**

*“ Jangan pernah menyerah walaupun sangat sulit dihadapi, terkadang kenyataan tidak seperti yang kita harapkan, jadikanlah Allah sebagai pelindung dan penolongmu. Sesungguhnya Allah memiliki kekuasaan langit dan bumi. Dia menghidupkanmu dan mematikan. Tidak ada pelindung dan penolong bagimu selain Allah”.*

**(Q.S. At-Taubah : 116)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

- ❖ Ibunda tercinta Mujiarti yang telah memberikan kasih sayang, do'a dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil untuk selalu terikat dengan hukum syara' dan menjadi orang yang bahagia di dunia maupun di akhirat.
- ❖ Untuk diriku sendiri, terimakasih sudah terus berjuang dan sudah berusaha memberikan yang terbaik.
- ❖ Keluargaku tersayang yang selalu memberikan dukungan.
- ❖ Sahabat-sahabatku Rizki Amelia Setiati, Nindi Reiza Mulyani dan Indi Rahmawati yang selalu mendengarkan keluh kesah dalam menyusun Tugas Akhir dan selalu memberikan bantuan semangat.
- ❖ Teman-teman seperjuangan kelas 6C yang memberikan semangat.
- ❖ Dosen pembimbingku Pak Bahri Kamal dan Ibu Dewi Sulistyowati yang dengan sabar menuntun dan membimbingku dalam penyusunan Tugas Akhir ini sampai selesai, terimakasih.
- ❖ Segenap civitas Akademika Politeknik Harapan Bersama.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah robbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan kuasa-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal" yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Nizar Suhendra, SE, M.PP selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Ibu Yeni Priyatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA, selaku Ka. Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal
3. Bapak Bahri Kamal, SE, MM, CMA selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dewi Sulistyowati, SE, CAAT, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. Bapak Cipto Darsono selaku camat kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan observasi penelitian untuk Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan meraih gelar Amd.Ak.
6. Bapak Ari Budi Wibowo selaku sekretaris kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal yang telah memberikan bantuan kepada peneliti saat melaksanakan observasi penelitian.
7. Bapak Agus Prasetyo selaku KA. Seksi pelayanan masyarakat kantor Kecamatan Margadana yang telah memberikan bantuan arahan dan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti selama melaksanakan observasi penelitian.
8. Bapak dan Ibu Dosen Prodi DIII Akuntansi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis yang tentu akan bermanfaat dalam kehidupan penulis kedepannya.

Tegal, Juli 2021

WIKE ARI WIDIANINGSIH  
NIM.18030072

## ABSTRAK

Wike Ari Widianingsih. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal*. Program Studi: Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Bahri Kamal, S.E., M.M., CMA. Pembimbing II: Dewi Sulistyowati, S.E., CAAT.

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. Kecamatan Margadana adalah sebuah Kecamatan Margadana yang beralamat Jalan Dr. Mangunkusumo No.457, Sumurpanggung, Kec. Margadana, Kota Tegal, Provinsi Jawa Tengah. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dari bentuk barang publik ataupun jasa publik sebagai sarana pemberian jasa layanan keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada instansi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Margadana. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Data diperoleh dari 100 (seratus) responden yang diperoleh melalui teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif kuantitatif, Analisis regresi berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F) dan Koefisien determinasi dengan alat bantu SPSS Versi 22. Hasil perhitungan dengan uji F diperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,05$  dan Fhitung sebesar 23,912 dengan nilai Ftabel sebesar 2,31 ( $23,912 > 2,31$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil kesimpulan Kualitas Pelayanan (variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.

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

## **ABSTRACT**

**Widianingsih, Wike Ari** . 2021. *The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Margadana District Office, Tegal City*. Study Program: Accounting Associate Degree. Politeknik Harapan Bersama. Advisor :. Advisor : Bahri Kamal, S.E., M.M., CMA. Co-Advisor : Dewi Sulistyowati, SE, CAAT.

*This study entitled The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Margadana District Office, Tegal City. Margadana Subdistrict is a Margadana Subdistrict with the address at Jalan Dr. Mangunkusumo No. 457, Sumurpanggang, Kec. Margadana, Tegal City, Central Java Province. Public services are all forms of services, both in the form of public goods or public services as a means of providing services for the needs of the community who have an interest in the agency in accordance with established rules and procedures. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on community satisfaction simultaneously affecting community satisfaction in Margadana District. The data collection method used is a questionnaire. Data obtained from 100 (one hundred) respondents obtained through purposive sampling technique. The data analysis used is quantitative descriptive analysis, multiple regression analysis, classical assumption test, hypothesis test (t test and F test) and coefficient of determination using SPSS version 22. The results of calculations using the F test obtained sig value.  $0.000 < 0.05$  and Fcount of 23.912 with Ftable value of 2.31 ( $23.912 > 2.31$ ), then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Based on the conclusion that Service Quality (variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) have a simultaneous effect on Community Satisfaction.*

**Keyword** : *Quality, Service Satisfaction, Society*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Kerangka Berpikir .....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14

2.1 Pelayanan .....	14
2.3.1 Definisi Pelayanan .....	14
2.3.2 Definisi Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17
2.2 Publik .....	19
2.2.1 Definisi Publik .....	19
2.2.2 Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	23
2.2.5 Penyelenggara Pelayanan Publik .....	26
2.2.6 Standar Pelayanan Publik.....	27
2.2.7 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	31
2.3 Kepuasan .....	32
2.3.1 Definisi Kepuasan .....	32
2.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	34
2.4 Penelitian Terdahulu .....	36
2.5 Hipotesis Penelitian.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	47
3.2 Waktu Penelitian .....	47
3.3 Jenis Data .....	47
3.4 Sumber Data .....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	51
3.7 Populasi dan Sampel .....	53
3.7.1 Populasi .....	53
3.7.2 Sampel.....	53

3.8 Metode Analisis Data .....	55
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	55
3.8.2 Uji Validitas .....	55
3.8.3 Uji Reliabilitas .....	56
3.8.4 Uji Asumsi Klasik .....	56
3.8.5 Uji Regresi Berganda .....	59
3.8.6 Uji Hipotesis .....	60
3.8.7 Koefisien Determinasi.....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Margadana Kota Tegal .....	64
4.1.1 Keadaan Geografis Kecamatan Margadana .....	64
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Margadana .....	65
4.1.3 Struktur Organisasi Tata Kerja Kecamatan Margadana Berdasarkan Peraturan Walikota Tegal Nomor 37 Tahun 2017.....	66
4.2 Hasil Penelitian .....	74
4.2.1 Analisis Deskripsi Responden.....	74
4.2.2 Uji Validitas .....	78
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	82
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	83
4.2.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	88
4.2.6 Uji Hipotesis .....	90
4.2.7 Uji Koefisien Determinasi .....	95
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>103</b>
5.1 KESIMPULAN .....	103
5.2 SARAN .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>

LAMPIRAN ..... 109

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert.....	50
Tabel 4. 1 Nama Kelurahan dan Luas Wilayah.....	65
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	74
Tabel 4. 3 Umur Responden.....	75
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir .....	76
Tabel 4. 5 Status Pekerjaan .....	77
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik.....	78
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Keandalan.....	79
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap .....	79
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Jaminan .....	80
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Empati .....	80
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat .....	81
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	82
Tabel 4. 13 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov .....	85
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	86
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Berganda .....	88
Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual.....	91
Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikansi Simultan .....	94
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	95

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir.....	11
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Margadana.....	66
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Margadana.....	66
Gambar 4. 3 Grafik P-Plot of Regression Standardized Residual .....	84
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	110
Lampiran 2. Data Populasi Objek Penelitian.....	115
Lampiran 3. Tabulasi data.....	120
Lampiran 4. Hasil Output Uji SPSS.....	130
Lampiran 5. Surat Kesediaan Dosen Pembimbing 1 dan 2.....	139
Lampiran 6. Jurnal Bimbingan.....	141

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Aparatur negara diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya untuk menghadapi era globalisasi. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah sektor pelayanan publik, terutama dari segi kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemertintah kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dari bentuk barang publik ataupun jasa publik sebagai sarana pemberian jasa layanan keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada instansi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Pemerintah dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam hal ini aparat pemerintah berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat atas pelayanan publik dalam pelayanan non perizinan seperti Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Ahli Waris, Surat pengantar pemberian santunan kematian dan pengantar Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pemerintah, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh aparat pemerintah. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah

tersendiri bagi instansi tersebut. Kualitas pelayanan masih perlu perbaikan dan dalam hal ini akan menimbulkan perhatian besar dari perusahaan tersebut, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan bagi aparat pemerintah (Panjaitan dan Yulianti, 2016) <sup>[1]</sup>.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur untuk mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Kegiatan pelayanan publik sangat membutuhkan pelayanan dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Dalam hal ini pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang telah ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) Pasal 1<sup>[2]</sup>, tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan barang, jasa, dan jasa layanan yang berkaitan dengan administratif kepada setiap warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan, guna memenuhi kebutuhan pelayanan publik”. Semakin rendahnya mutu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, maka hal ini akan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat yang kecewa atas pelayanan yang diberikan.

Tujuan utama dari pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat. Kepuasan merupakan perasaan emosional yang dirasakan oleh masyarakat, tentunya dalam hal ini masyarakat mempunyai bayangan dan harapan terhadap jasa yang di berikan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang diketahui dengan layanan yang diharapkan dan dampak respon emosional jangka pendek masyarakat terhadap kualitas layanan

publiknya. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perfections*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan.

Menurut Zeitham.,dkk (dalam Mardiyanto dan Ismowati,2017) <sup>[3]</sup> , menjelaskan dimensi kualitas pelayanan, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibels* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati). Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan untuk memperbaiki kualitas secara keseluruhan terhadap pelayanan publiknya.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah), maka pemerintah pusat telah memberikan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003<sup>[4]</sup>. tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya menjai pedoman untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana untuk evaluasi terhadap unsur pelayanan serta guna menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu kantor pemeritahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Margadana, Kota Tegal, Provinsi Jawa Tengah. Kecamatan Margadana adalah salah satu Kecamatan dari 4 Kecamatan yang ada di wilayah Kota Tegal. Dalam hal ini Kecamatan Margadana memberikan pelayanan publik yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lain sebagainya, yang berhubungan dengan

pemerintah di tingkat Kecamatan. Kegiatan pelayanan yang diberikan akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan pada tanggal 23 Maret 2021 di Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal, penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Permasalahan pertama untuk kondisi Kantor Kecamatan Margadana yakni pada bagian pelayanan administrasi, fasilitas peralatan seperti pendingin ruangan (AC), komputer, tempat duduk tunggu, dan lain sebagainya sudah cukup memadai, tetapi untuk akses menuju ruang pelayanan masih membingungkan bagi masyarakat yang hendak ke jasa pelayanan karena tidak adanya petunjuk arah. Selain itu di bagian pelayanan tidak disediakan kotak kritik saran bagi masyarakat.

Permasalahan selanjutnya yang ada pada Kecamatan Margadana yaitu dalam melakukan layanan dalam bidang umum seperti administrasi perizinan maupun non perizinan, dalam hal ini terdapat beberapa permasalahan yang di jumpai yaitu daya tanggap pelayanan dirasa masih dirasa kurang, contohnya kemampuan petugas yang masih kurang tanggap mengenai keterlambatan perihal pengurusan administrasi permohonan, contohnya seperti pegajuan permohonan bantuan sosial (Bansos), selain itu dikarenakan untuk informasi mengenai hal tersebut untuk langkah prosedurnya tidak dipublikasikan pada halayak umum di papan informasi, jadi membuat masyarakat masih bingung mengenai berkas-berkas

yang dibutuhkan untuk permohonan. Selain itu waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan waktu saat pengajuan permohonan.

Berdasarkan permasalahan yang ada tersebut, hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Oleh karena itu maka peneliti melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal, apakah sudah memuaskan dalam melayani masyarakat atau masyarakat tidak puas terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Margadana. Dari permasalahan yang ada sudah sepatutnya aparatur pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala internal yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi maupun kendala eksternal yaitu kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa pelayanan publiknya, selain itu pegawai aparatur pemerintah senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap masyarakat.

Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Bukti Fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana ?
2. Apakah Keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana ?
3. Apakah Daya Tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana ?
4. Apakah Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana ?
5. Apakah Empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana ?
6. Apakah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui Bukti Fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.
2. Untuk mengetahui Keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.
3. Untuk mengetahui Daya Tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.
4. Untuk mengetahui Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.
5. Untuk mengetahui Empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.
6. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini yaitu :

1. Bagi Peneliti

Memperoleh gambaran secara langsung tentang pemerintahan dan menambah pengalaman dan wawasan serta menambah pengetahuan bagi penulis mengenai pentingnya kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Margadana.

## 2. Bagi Kecamatan Margadana

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi, pertimbangan dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Margadana.

## 3. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Dapat digunakan sebagai referensi tambahan penulisan yang dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada mahasiswa Politeknik Harapan Bersama Tegal.

## 4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan atas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi pelayanan atas keluhan masyarakat.

### **1.5 Batasan Masalah**

Permasalahan yang akan dibatasi dalam penyusunan penelitian ini yaitu :

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada telah diuraikan di atas, maka permasalahan dibatasi pada pengukuran faktor-faktor kualitas pelayanan publik yang relatif rendah di Kecamatan Margadana Kota Tegal Tahun 2021.revisi

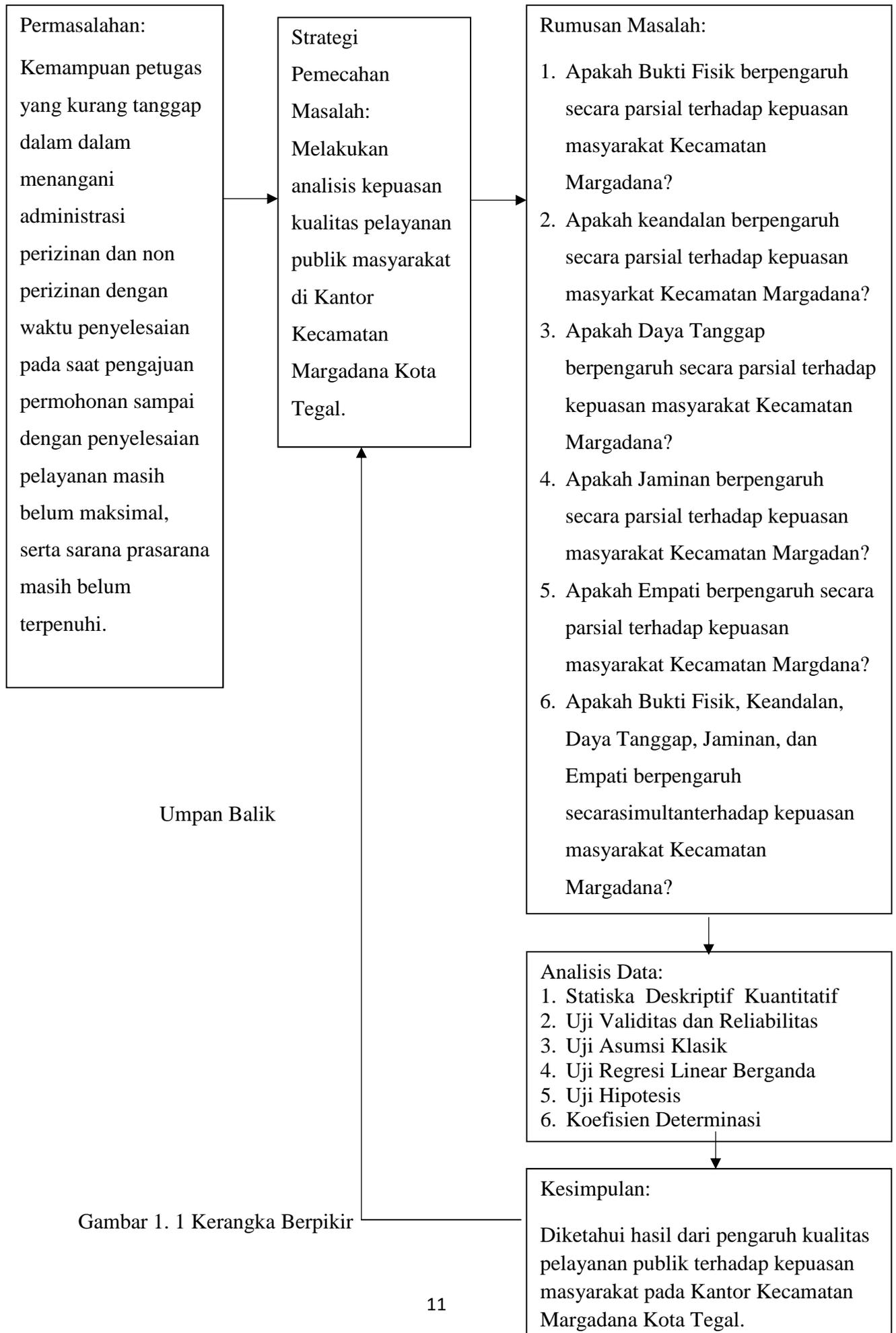
## 1.6 Kerangka Berpikir

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup dari beberapa aspek pada kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Tapi pada kenyataannya masih banyak faktor permasalahan terkait kualitas pelayanan publik yang relatif masih rendah, sehingga masih kurang dari yang diharapkan oleh masyarakat atau pengguna jasa layanan

Berbagai permasalahan yang terjadi pada instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal yakni, semakin memnuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Dalam hal ini untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kecamatan Margadana, maka perlu di lakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas pelayanan yang mencangkup kondisi fisik dan bukti (*Tangible*) langsung dengan sumber daya lainnya yang memadai, keandalan (*Realibility*) pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat dan benar, daya tanggap (*Responsiveness*) dalam melakukan layanan dengan cepat, jaminan (*Assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan , dan empati (*Emphaty*) dalam mengetahui kebutuhan masyarakat pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

Strategi pemecahan masalah terhadap kualitas pelayanan publik yang ada pada Kantor Kecamatan Margadana dengan melakukan analisis kepuasan kualitas pelayanan publik masyarakat di Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. Dari permasalahan yang ada maka, perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh dari variabel Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif Kuantitatif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji T (persial), Uji F (simultan) dan Koefisien Determinasi, berdasarkan analisis berikut ini diketahui apakah upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Margdana Kota Tegal.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat dilakukan penyederhanaan menggunakan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan agar mudah untuk dipahami dan memberikan gambaran secara umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagian awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman motto, kata pengantar, intisari/abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

### 2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu :

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori tentang pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian, dan metode analisis data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum reponden, laporan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

### DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

### 3. Bagian Akhir

#### LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan, antara lain Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Tempat Penelitian, Kartu Konsultasi, Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan**

##### **2.3.1 Definisi Pelayanan**

Definisi tentang pengertian pelayanan yang sederhana diberikan oleh Invanceich, dkk (dalam Karlina., dkk, 2019)<sup>[6]</sup> menyatakan bahwa “Pelayanan yaitu produk-produk yang tak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan”. Sedangkan definisi yang lebih rinci lagi diberikan oleh Gooros (dalam Karlina, dkk, 2019)<sup>[6]</sup> “ Pelayanan merupakan kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi menjadi dampak akibat adanya interaksi hubungan antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan atau aktivitas orang lain secara langsung, hal ini merupakan konsep yang senantiasa dalam berbagai bidang kelembagaan. Pelayanan bukan hanya organisasi bisnis, tetapi telah berkembang luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hadiyansyah (2011:11) (dalam Kuswati, 2017)<sup>[7]</sup>, “Pelayanan juga dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa layanan dari satu pihak kepada pihak lain

Kegiatan Pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan dengan melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:2) (dalam Kuswati, 2017)<sup>[7]</sup> yang menyatakan “Layanan adalah produk-produk yang tidak terlihat atau tak kasat mata yang melibatkan upaya manusia dengan penggunaan peralatan”.

Adapun karakteristik pelayanan menurut Suyono (dalam Karlina, Rosanto, Saputra, 2019)<sup>[6]</sup> mengemukakan bahwa jasa atau layanan dapat dibedakan menjadi empat yaitu :

1. Tidak berwujud pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum adanya interaksi pembelian, agar kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu : meningkatkan visualisasi pelayanan, memberi pelayanan tidak hanya mendeskripsikan karakteristik-karakteristik suatu pelayanan tetapi lebih meningkatkan manfaat atas jasa layanan tersebut, penataan fisik pelayanan yang cepat dan efisien dan menimbulkan kesan yang bersih dan rapih, penataan dokumentasi harus dilakukan dengan rapih terjamin kenyamanan dan efisien.
2. Tidak dapat dipisahkan : pelayanan tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, apabila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang berwujud tetap ada.

3. Heterogenitas : standarisasi hasil setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain.
4. Cepat hilang dan permintaan yang fluktuasi pelayanan cepat hilang tidak bisa di simpan dan berubah-ubah dari musim, jam dan hari.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan

### **2.3.2 Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2007:286) (dalam Panjaitan, Yulianti, 2016)<sup>[1]</sup> menyatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu suatu cara kerja perusahaan yang berusaha melakukan perbaikan mutu secara berulang terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya Tjiptono (2007) (dalam Panjaitan dan Yulianti, 2016)<sup>[1]</sup>, yaitu Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan publik yang diberikan oleh perusahaan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

### 2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tidak dapat diukur atau ditentukan oleh pihak yang menyediakan jasa layanan saja, tetapi hanya dapat ditentukan oleh pihak pengguna jasa atau pihak yang dilayani, karena mereka adalah prang-orang (masyarakat) yang menikmati layanan tersebut, sehingga mereka dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Mardiyanto dan Ismowati, 2017)<sup>[3]</sup>.

Kualitas jasa layanan pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agrerat dimana dimensi-dimensi individual dimasukan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. Menurut Tjiptono (2009:269) (dalam Panjaitan dan Yulianti, 2016)<sup>[1]</sup>, mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai dengan derajat kepentingan relatifnya).

#### 1. Bukti Fisik

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik pelayanan, perlengkapan layanan yang disediakan, pegawai jasa layanan, dan sarana komunikasi. Sarana prasarana yaitu sarana fasilitas perlengkapan yang dimiliki, dan sarana prasarana fisik pelayanan lainnya. Indikator bukti fisik : (a) Peralatan peunjang pelayanan, (b) Lokasi, (c) Kerapian dan penampilan pegawai, (d) Medai informasi yang dimiliki.

#### 2. Keandalan

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan degan segera, akurat, dan memuaskan artinya para karyawan memberikan

pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikator keandalan: (a) Kesesuaian janji yang dijanjikan jasa layanan yang diberikan kepada masyarakat, (b) Kecepatan dalam memberikan pelayanan, (c) Kesesuaian pelayanan dengan aturan.

### 3. Daya Tanggap

Daya Tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan menggunakan jasa. Indikator daya tanggap: (a) Responsif dengan kondisi kebutuhan masyarakat, (b) Pelayanan yang cepat dan akurat.

### 4. Jaminan

Jaminan yaitu mengenai pengetahuan baik dari pegawai yang menangani pertanyaan atau keluhan dari masyarakat. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya atau keraguan. Indikator jaminan: (a) Kesopanan dan keramahan para pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, (b)

Sifat pegawai yang dapat dipercaya dalam melayani masyarakat.

### 5. Empati

Empati adalah kemampuan dengan berbagai definisi yang berbeda yang mencakup *spektrum* yang luas, berkisar pada orang lain yang menciptakan keinginan untuk menolong sesama, mengalami emosi yang

serupa dengan emosi orang-orang (masyarakat), dengan memahami apa yang orang-orang (masyarakat) rasakan dan pikirkan. perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan sikap perhatian yang tulus dalam melayani masyarakat. Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan serta kemudahan untuk dihubungi. Indikator empati: (a) Keikhlasan aparat pemerintah mendengarkan keluhan masyarakat, (b) Keikhlasan aparat pemerintah dalam memberikan saran , (c) Kerelaan aparat pemerintah dalam menerima kritik saran dari masyarakat.

## **2.2 Publik**

### **2.2.1 Definisi Publik**

Istilah publik yaitu kata yang berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum. Kata publik sebenarnya telah diterima sebagai kata Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Istilah kata yang tepat digunakan dalam hal ini berarti pemerintah yang melayani dalam kepentingan seluruh rakyat. Menurut Ismanto Setyobudi, dkk (2014:11) (dalam Kuswati,2017)<sup>[7]</sup>, “Publik dapat juga diartikan menjadi sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang mempunyai tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama.”.

Sedangkan menurut Inu Kencana Syafiie dalam Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007:5) (dalam Kuswati, 2017)<sup>[7]</sup> arti dari kata publik itu sendiri adalah “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, serta tindakan yang benar berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas tentang definsi publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan, dan bekerja sama dengan pencapaian tujuan.

### **2.2.2 Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap masyarakat negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai macam bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik. menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007:5) (dalam Kuswati 2017)<sup>[7]</sup> menyatakan bahwa, “Pelayanan publik merupakan pemenuhan kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik (rakyat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Pemberian pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah ataupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:12) (dalam Kuswati, 2017)<sup>[7]</sup>, adalah “Pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau

organisasi itu, sesuai dengan antara pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pada penerima pelayanan”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) Pasal 1<sup>[2]</sup>, bahwa “Pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan layanan berkaitan dengan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pendapat bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terpaku pada suatu produk secara fisik dalam mencapai tujuan tertentu dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan.

### **2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemenuhan harapan dan kebutuhan rakyat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (rakyat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk dapat memberikan atas pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut Mahmudi (2005:234) (dalam

Kuswati, 2017)<sup>[7]</sup> dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan atas pelayanan publik yaitu:

a. Transparansi

Penyediaa layanan publik harus bersifat terbuka, dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan layanan serta layanan yang disediakan mudah untuk dimengerti pengguna jasa.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Penyelelenggara pelayanan publik harus secara teratur memenuhi kondisi dan *kapabilitas* penyedia dan penerima layanan dengan tetap mematuhi prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipasi

Mendorong masyarakat untuk bereperan serta dalam pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Tidak Diskriminatif

Penyedia pelayanan publik tidak membedakan ras, suku, agama, gender, golongan, status sosial, dan ekonomi.

f. Kesimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus wajib memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari asas-asas di atas tersebut dapat terlihat bahwa pada pelaksanaannya pelayanan publik ditunjukkan kepada seluruh masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik yaitu pelayanan publik yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mengandung asas-asas *transparansi*, *akuntabilitas*, kondisional, *partisipatif*, keamanan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban dengan menggunakan keadaan tersebut pelayanan akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

#### **2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Masyarakat setiap waktu selalu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu menurut Amin Ibrahim (2008:19) (dalam Kuswati, 2017)<sup>[7]</sup>, setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.

- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dari hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintah “terpaksa harus mahal”. maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Layanan publik yang baik tercipta apabila tujuan dari proses pelayanan telah tercapai. Ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir (2006:34) (dalam Kuswati, 2017)<sup>[7]</sup> mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.

Faktor pertama yang harus perlu diperhatikan yakni faktor dari orang-orang itu sendiri. Orang-orang yang mengabdikan pada kemanusiaan harus memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan tepat dan cepat. Selain itu juga harus memiliki kemampuan dan berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Sarana dan prasarana yang dimilikinya harus mendukung kecepatan, dan ketepatan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

c. Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir.

Dalam melakukan aktivitas jasa layanan, penyedia jasa harus memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kepada setiap pengguna jasa layanan dari awal hingga akhir. Jika pemberi jasa melakukan tanggungjawabnya dengan baik, maka pelanggan akan merasa puas atas jasa layanan yang diberikan pemberi layanan.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani pelanggan pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Layanan yang cepat dan tepat berarti penyedia jasa melayani dengan jangka waktu yang normal atau tepat waktu. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam pembicaraan maupun pekerjaan.

e. Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi berarti penyediaan jasa dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, penyedia layanan harus dapat dengan cepat memahami pelanggan.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Penyedia jasa layanan harus dapat menjamin kerahasiaan setiap transaksinya yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Penyedia jasa layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.

- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Pemeberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitas. Apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik meliputi sarana dan prasarana, masyarakat sebagai pelanggan, kepuasan pelanggan (masyarkat). Jika suatu pelayanan telah memenuhi unsur-unsur tersebut diharapkan akan mencapai tujuan utama pelayanan publik yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat.

### **2.2.5 Penyelenggara Pelayanan Publik**

Berdasarkan ketentuan umum pada Bab 1 pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009<sup>[2]</sup> tentang pelayanan publik, menyebutkan pengertian penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut : Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang

dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan umum, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk melakukan aktivitas pelayanan publik. adapun penyelenggara pelayanan publik meliputi :

- a. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- b. Organisasi penyelenggara publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah.

#### **2.2.6 Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyedia layanan publik wajib

memiliki standar pelayanan dan harus dipublikasikan serta sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima jasa layanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Nina Rahmayanti (2010:89) dalam (Kuswati,2017)<sup>[7]</sup> standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur pelayanan

Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima jasa layanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Sudah ditetapkan untuk waktu penyelesaian sejak saat awal pengajuan permohonan sampai dengan akhir penyelesaian jasa dan termasuk layanan pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif layanan dan termasuk rincianya yang sudah ditetapkan dalam proses pemberian jasa layanan.

d. Produk pelayanan

Hasil layanan yang telah diberikan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana jasa layanan publik yang disediakan harus memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi jasa layanan harus ditetapkan berdasarkan ilmu pengetahuan, keandalan, ketrampilan, sikap dan perilaku.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya, produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain dari standar pelayanan publiknya juga bisa disebut sebagai suatu norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan publiknya juga bisa disebut sebagai suatu norma karena dalam penerapannya meliputi dimensi-dimensi sebuah norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan tersebut wajib dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan yang berlaku, maka dari hal ini dapat mencapai suatu tujuan dari layanan itu sendiri, yakni kepuasan.

Selanjutnya standar pelayanan menurut Kasmir (2005:18) (dalam Kuswati, 2017)<sup>[7]</sup>, dasar-dasar pelayanan ada 10 (sepuluh) hal yang perlu diperhatikan agar jasa layanan publiknya menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri.
- c. Menyapa dengan menyambut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani pelanggan (masyarakat) dan menunjukkan kemampuan.

- g. Jangan menyela ataupun memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakinkan pelanggan (masyarakat) serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani.

Selanjutnya Macaulay dan Cook dalam Pandji Santosa (2008:63) (dalam Kuswati, 2017)<sup>[7]</sup>, memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu :

- a. Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan (*customer oriented*).
- b. Menciptakan citra positif di mata pelanggan.
- c. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap pelanggan.
- d. Mengelola proses pemecah masalah.
- e. Pengembangan budaya perusahaan positif dan negoisasi.
- f. Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan publik menjadi tolak ukur serta sebagai faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dari penyedia jasa layanan untuk mengatasi situasi sulit yang dihadapi masyarakat. Maka dari hal ini dapat mencapai suatu tujuan dari layanan itu sendiri yaitu kepuasan.

### 2.2.7 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis- jenis pelayanan publik Menurut Tjiptono dalam Santosa (2008:63) (dalam Yuniarti, 2019)<sup>[8]</sup>, mengelompokkan jenis-jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh institusi yang meliputi :

1. Dilihat dari pangsa pasar, dibedakan antara lain :
  - a. Jasa kepada konsumen akhir.
  - b. Jasa kepada konsumen organisasional.
2. Dilihat dari tingkat keberwujudan, dibedakan antara:
  - a. Jasa barang sewa.
  - b. Jasa barang milik konsumen.
  - c. Jasa buka barang.
3. Dilihat dari keterampilan penyediaan jasa, dibedakan antara:
  - a. Pelayanan profesional.
  - b. Pelayanan non-profesional.
4. Dilihat dari tujuan organisasi, dibedakan antara:
  - a. Pelayanan komersial.
  - b. Pelayanan nirlaba.
5. Dilihat dari pengaturannya, dibedakan antara:
  - a. Pelayanan yang diluar.
  - b. Pelayanan yang tidak diatur.
6. Dilihat dari tingkat intensitas karyawan, dibedakan antara:
  - a. Pelayanan yang berbasis pada alat.
  - b. Pelayanan yang berbasis pada orang.

7. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan, dibedakan anantara:
  - a. Pelayanan dengan kontak tinggi.
  - b. Pelayanan dengan kontak rendah.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

## **2.3 Kepuasan**

### **2.3.1 Definisi Kepuasan**

Kepuasan adalah evaluasi harapan masyarakat terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Aparatur Kecamatan. Indikator (a) Kepuasan masyarakat terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari aparat, (b) Kepuasan masyarakat terhadap informasi yang baik dan jelas oleh aparat, (c) Kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan akurat oleh aparat, (d) Kepuasan masyarakat atas perhatian dan kepedulian aparat. Susila (2010) (dalam Okani, 2019)<sup>[5]</sup>.

Kotler dan Keller (2009:138-139) (dalam Panjaitan dan Yulianti, 2016)<sup>[1]</sup>, mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan. Lovelock dan Wright (2007:102) dalam

(Panjaitan dan Yulianti, 2016)<sup>[1]</sup> menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan pemahaman layanan dengan pelayanan yang diharapkan dan respons emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja layanan tertentu. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yuliarini dan Riya (2007) (dalam Panjaitan dan Yulianti, 2016)<sup>[1]</sup> adalah :

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis.
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dari bawah harapan konsumen maka akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongongan orang lain dan informasi iklan (Panjaitan dan Yulianti, 2016)<sup>[1]</sup>.

### 2.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau mencukupi sesuatu yang memadai. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah sangat penting diukur, karena dengan mengukur tingkat kepuasan maka pemerintah akan mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam setiap aspek pelayanan serta akan mendapat masukan yang konstruktif untuk memberikan pelayanan yang lebih baik pada tahap selanjutnya. Kepuasan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan adalah hal yang sangat penting bagi keberlangsungan pihak penyedia layanan, karena jika penyelenggara tidak mampu memberikan kepuasan tersebut maka dikhawatirkan masyarakat pengguna layanan atau pelanggan akan mencari atau berpindah ke tempat lain yang merupakan organisasi yang bersaing memberikan layanan yang lebih baik. Hal ini tentunya akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi pihak penyelenggara layanan, yaitu bagi organisasi pemerintah maka akan menimbulkan citra buruk di masyarakat serta menurunnya kinerja, sedangkan bagi organisasi swasta akan berdampak pada penurunan keuntungan dan penurunan kepercayaan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan

Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004<sup>[4]</sup> tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, mempunyai unsur ketentuan indeks kepuasan masyarakat antara lain :

1. Prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan.
4. Kedisiplinan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas.
10. Kewajaran biaya pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan.
14. Keamanan pelayanan.

Kesimpulan dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran serta kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.5 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1	Juli Omar Sinaga, Rahmat Hidayat (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Nongsa Kota Batam”	- <i>Tangible</i> (X1) - <i>Reability</i> (X2) - <i>Responsive ness</i> (X3) - <i>Assurance</i> (X4) - <i>Emphaty</i> (X5) - Kepuasan Masyarakat (Y)	- Analisis Regresi Linear Berganda	Semua variabel independen ( <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsivenees</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Emphaty</i> ) secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Masyarakat).
2	Januar Efendi Panjaitan dan Ali Yulianti (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	- <i>Reliability</i> (X1) - <i>Assurance</i> (X2) - <i>Tangible</i> (X3) - <i>Emphaty</i> (X4)	- Metode analisis deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif	Hasil analisis deskriptif diperoleh hasil kepuasan pelanggan sebesar 84,9% yaitu responden menyatakan sangat setuju bahwa JNE

	Pelanggan JNE Cabang Bandung”	- Kepuasan Konsumen (Y)		memberikan pelayanan yang sangat sesuai dengan harapan pelanggan, kualitas pelayanan JNE lebih baik daripada perusahaan pengiriman lainnya, dan pelanggan tidak pernah menyampaikan keluhan ataupun komplain kepada JNE
3	Anisa Dwi Yulianti, Eka Kustiyah, dan Istiqomah (2018) “Analisis Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Laweyan di Surakarta”	- Bukti Fisik (X1) - Keandalan (X2) - Daya Tanggap (X3) - Jaminan (X4) - Empati (X5) - Kepuasan Masyarakat (Y)	- Uji Asumsi Klasik - Hipotesis	Hasil dari analisis data secara simultan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Laweyan Surakarta.
4	Rizka Mardiyanto, Mary Isnowati	- Kualitas Pelayanan (X)	- Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan hasil perhitungan Indeks kepuasan masyarakat

	(2017) “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang”	- Kepuasan Masyarakat (Y)		di Kantor Kecamatan Kotabaru dengan perolehan nilai indeks, Kepuasan Masyarakat sebesar 54,10 yang berada di interval 43,76-62,50 sehingga kualitas kinerja pelayanan kantor Kecamatan Kotabaru berada pada tingkat “C” hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang pada Tahun 2017 secara keseluruhan termasuk dalam kategori kurang baik. kualitas kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru berada pada tingkat “C” kategori kurang baik.
5	Ratna Esa Wati (2017) “Kualitas	- Bukti Fisik (X1) - Kehandalan (X2)	- Metode penelitian kualitatif dengan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan

	Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daya Tanggap (X3)</li> <li>- Jaminan (X4)</li> <li>- Empati (X5)</li> <li>- Faktor Penghambat Pelayanan (Y)</li> </ul>	pengkajian data secara deskriptif	publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi <i>Tangibel</i> , <i>Reliability</i> , dan <i>Emphaty</i> belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan.
--	--	---	-----------------------------------	---

Sumber : Penelitian terdahulu, 2021

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

Pelayanan publik yang baik merupakan penilaian yang didapat oleh Kecamatan Margadana Kota Tegal karena kualitas pelayanan publiknya sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Maka dari itu untuk terus meningkatkan kepercayaan masyarakat atas jasa layanan yang diberikan oleh Kecamatan Margadana, aparat pemerintah akan terus mengevaluasi atau meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan lebih baik lagi dari sebelumnya. Dalam aspek ini penilaian masyarakat memiliki efek yang positif pada kinerja aparat pemerintah yang mampu menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat atas layanan publiknya.

Hipotesis pada penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Bukti Fisik (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Kualitas pelayanan (Bukti Fisik) yang meliputi: (a) Peralatan penunjang pelayanan, (b) Lokasi, (c) Kerapian dan penampilan pegawai, (d) Media informasi yang dimiliki pada kantor Kecamatan Margadana, karena hal tersebut salah satu faktor yang diharapkan untuk memenuhi standar pelayanan publik untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Semakin pemerintah meningkatkan kualitas pelayanannya dalam bukti fisiknya maka semakin besar tingkat kepuasan masyarakat.

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Juli Omar S, dkk (2016)<sup>[16]</sup> mengenai kualitas pelayanan (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh signifikan. Hal ini dapat dikatakan bahwa indikator bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Karena jika persepsi masyarakat terhadap bukti fisik buruk maka kepuasan masyarakat akan menurun, sebaliknya jika persepsi bukti fisik buruk maka kepuasan masyarakat akan menurun.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang akan dirumuskan adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Bukti Fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.

## 2. Pengaruh Keandalan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan artinya para pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Indikator keandalan yang meliputi: (a) Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, (b) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu layanan, (c) Kesesuaian pelayanan sesuai dengan aturan.

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Juli Omar S, dkk (2016)<sup>[16]</sup> mengenai kualitas pelayanan (Keandalan) terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh signifikan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa indikator keandalan memiliki peran penting kepuasan masyarakat. Salah satu indikator keandalan yaitu kecermatan petugas dalam menangani masyarakat, karena apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Maka dari itu hubungan keandalan dengan kepuasan masyarakat akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, karena jika persepsi masyarakat terhadap keandalan baik maka kepuasan masyarakat akan menurun.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang akan dirumuskan adalah sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.

3. Pengaruh daya tanggap (X3) terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan (daya tanggap) yakni keinginan para petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap. Dalam hal ini motivasi petugas dalam memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat yakni memberikan pelayanan sebaik-baiknya untuk membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Indikator daya tanggap meliputi: (a) Responsif dengan kondisi kebutuhan masyarakat, (b) Pelayanan yang cepat dan akurat (c) Kesesuaian janji yang dijanjikan oleh petugas. Dengan demikian semakin tinggi *responsiveness* (daya tanggap) maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana.

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Juli Omar S, dkk (2016)<sup>[16]</sup> mengenai kualitas pelayanan (Daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh signifikan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa daya tanggap memiliki peran penting bagi kepuasan masyarakat. Sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan masyarakat yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sebaliknya jika persepsi daya tanggap buruk maka kepuasan masyarakat akan menurun.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang akan dirumuskan adalah sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.

4. Pengaruh jaminan (X<sub>4</sub>) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Kualitas pelayanan jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas, bebas dari bahaya dan keraguan. Indikator jaminan meliputi: (a) Kesopanan dan keramahan para petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat, (b) Sifat petugas yang dapat dipercaya dalam melayani masyarakat. Dengan demikian semakin tinggi tingkat *Assurance* (jaminan) maka akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kantor Kecamatan Margadana.

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Juli Omar S, dkk (2016)<sup>[16]</sup> mengenai kualitas pelayanan (Jaminan) terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh signifikan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa jaminan memiliki peran penting bagi kepuasan masyarakat. Hubungan jaminan dengan kepuasan masyarakat yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sebaliknya jika persepsi daya tanggap buruk maka kepuasan masyarakat akan menurun.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang akan dirumuskan adalah sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.

#### 5. Pengaruh empati (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Kualitas pelayanan (empati) yaitu sikap petugas yang menunjukkan sikap perhatian yang tulus dalam melayani masyarakat. Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan serta kemudahan untuk dihubungi. Indikator empati meliputi: (a) Keikhlasan aparatur pemerintah mendengarkan keluhan masyarakat, (b) Keikhlasan aparatur pemerintah dalam memberikan saran, (c) Kerelaan aparatur pemerintah dalam menerima kritik dan saran. Dengan demikian semakin tinggi tingkat empati maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana.

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Juli Omar S, dkk (2016)<sup>[16]</sup> mengenai kualitas pelayanan (empati) terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh signifikan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa empati memiliki peran penting bagi kepuasan masyarakat. Hubungan empati dengan kepuasan masyarakat yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sebaliknya jika persepsi pada empati buruk maka kepuasan masyarakat akan menurun.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang akan dirumuskan adalah sebagai berikut:

H<sub>5</sub>: Empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.

6. Pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan Masyarakat (Y).

Kepuasan masyarakat sebagai respon pengunjung pada kantor Kecamatan Margadana. Dalam hal ini salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat adalah persepsi masyarakat mengenai kualitas jasa pelayanan yang berfokus pada lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dari lima dimensi kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana. Karena jika dari lima dimensi tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan layanan, maka akan dapat menimbulkan persepsi citra positif yang baik bagi pemerintah Kecamatan Margadana.

Pernyataan di atas didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anisa Dwi Y, dkk (2018)<sup>[15]</sup> mengenai kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting bagi kepuasan pelanggan. Dijelaskan bahwa responden menyatakan sangat setuju bahwa perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, kualitas pelayanan yang jauh lebih baik dari perusahaan lainnya, sehingga pelanggan tidak pernah mengeluh atas layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pada

perusahaan ini sudah sangat baik, sehingga menimbulkan perfensi citra positif yang baik bagi perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang akan dirumuskan adalah sebagai berikut:

H<sub>6</sub>: Kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal yang berlokasi di Jalan Dr.Mangunkusumo No.457, Sumurpanggang, Kec. Margadana, Kota Tegal, Jawa Tengah.

#### **3.2 Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan selama 4 bulan, terhitung dari tanggal Maret 2021 sampai dengan Juni 2021.

#### **3.3 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Data Kualitatif

Menurut Suliyanto (2005:134)<sup>[9]</sup> Data kualitatif yaitu data dalam bentuk kata-kata atau bukan bentuk angka. Data ini biasanya menjelaskan karakteristik atau sifat. Data kualitatif yang diperoleh dalam penelitian ini yakni berupa gambaran umum Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

2. Data Kuantitatif

Menurut Suliyanto (2005:135)<sup>[9]</sup>. Data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran. Dari penelitian ini data kuantitatif yang digunakan yaitu berupa data yang diperoleh dari hasil tabulasi kuesioner.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut pertama Suliyanto (2005:131)<sup>[9]</sup>. Data Primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber. Dari penelitian ini data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuesioner tentang kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

2. Data Sekunder

Menurut Suliyanto (2005:132)<sup>[9]</sup> Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini seperti informasi laporan yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan penulis ialah sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2015:204)<sup>[10]</sup> observasi merupakan kegiatan pemuatan suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah non-partisipan. dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang

diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada instansi dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir ini.

## 2. Wawancara

Menurut Sunyoto (2016:22)<sup>[11]</sup> Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan memperoleh informasi secara luas mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini.

## 3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2012:291)<sup>[12]</sup> Studi Pustaka merupakan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian terkait kepuasan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

## 4. Teknik Angket (Kuesioner)

Menurut Sugiyono (2016:142)<sup>[13]</sup> Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini kuesioner dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada warga Kecamatan Margadana dengan pertanyaan yang berkaitan

dengan kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Margadana Kota Tegal.

Menurut Sugiyono (2016:93)<sup>[13]</sup> “*Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. *Skala likert* dalam penelitian ini merupakan pengukuran kesepakatan yang digunakan untuk acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Skala likert*.

Dengan menggunakan *Skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

**Tabel 3. 1 Instrumen *Skala Likert***

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Kode</b>	<b>Bobot Nilai</b>
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Netral	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

Sumber : Sugiyono, 2016

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012 : 59)<sup>[12]</sup> “Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.”

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

#### 1. Variabel Independen

Menurut Suliyanto (2005 : 77) <sup>[9]</sup> “Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab besar kecilnya variabel lain”.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan (Variabel X) dengan lima dimensi yaitu :

- a. Bukti Fisik (X1) yakni bukti fisik atau nyata dalam mewujudkan jasa pelayanan publik terbaik untuk kebutuhan masyarakat. Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana prasarana yang dimiliki oleh penyediaan layanan publik. Indikator : (a) Peralatan penunjang pelayanan, (b) Lokasi, (c) Kerapian dan penampilan aparat pemerintah, (d) Media informasi yang dimiliki.
- b. Keandalan (X2) kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan sesuai dengan harapan pelanggan/masyarakat. Indikator : (a) Kecepatan dalam memberikan pelayanan, (b) Kesesuaian janji layanan yang diberikan masyarakat, (c) Kemudahan administrasi.
- c. Daya Tanggap (X3) keinginan para staf atau pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap dalam

memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Indikator : (a) Pelayanan yang cepat dan akurat, (b) Responsif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

d. Jaminan (X4) mencakup layanan mengenai pengetahuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki dari para staf dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari masyarakat.

e. Empati (X5) kemampuan para staf dalam menciptakan keinginan untuk saling menolong sesama atau rasa peduli kepada masyarakat dengan tujuan untuk menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Indikator : (a) Keikhlasan aparat pemerintah mendengarkan keluhan masyarakat, (b) Keikhlasan aparat pemerintah dalam memberikan saran, (c) Kerelaan aparat pemerintah untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat.

## 2. Variabel Dependen

Menurut Suliyanto (2005 : 78) <sup>[9]</sup> “Variabel dependen adalah variabel yang variasinya dipengaruhi oleh variabel independen”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat (Variabel Y).

Menurut Harbani Pasolong (dalam Mardiyanto dan Ismowati,2017)<sup>[3]</sup> “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat”.

Jika semakin baik kualitas layanan yang di berikan maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat dalam layanan publik yang diberikan oleh

aparatus pemerintah. Dalam hal ini jika kualitas layanan masih rendah terhadap kepuasan masyarakat maka dilakukan evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparat pemerintah. Indikator : (a) Kepuasan masyarakat atas kemampuan, pengetahuan, kesopanan, serta sifat yang dapat dipercaya dari aparat, (b) Kepuasan masyarakat dalam memberikan layanan yang cepat, tepat dan akurat, (c) Kepuasan masyarakat atas pemberian informasi yang baik dan jelas oleh aparat, (d) Kepuasan masyarakat atas perhatian dan kepedulian aparat.

### **3.7 Populasi dan Sampel**

#### **3.7.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:80)<sup>[12]</sup> Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian tugas akhir ini adalah pengunjung pada kantor Kecamatan Margadana sebesar 5.866 pengunjung dari bulan Januari sampai dengan Juni.

#### **3.7.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2016:81)<sup>[12]</sup> Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pertimbangan bahwa populasi yang sangat besar jumlahnya sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, maka dilakukan pengambilan sampel. Sampel merupakan bagian dari populasi yang

dipelajari dalam suatu penelitian dan hasilnya akan dianggap menjadi gambaran bagi populasi asalnya, tetapi bukan populasi itu sendiri.

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2016:85)<sup>[12]</sup>. Pertimbangan untuk sampel dalam penelitian ini adalah responden dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Masyarakat yang melakukan layanan pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.
- b. Umur responden dari 17 tahun keatas sampai dengan 50 tahun keatas.
- c. Jenis kelamin reponden laki-laki dan perempuan.
- d. Pendidikan responden dari SD kebawah sampai Sarajana keatas.
- e. Pekerjaan responden mulai dari pelajar dan yang lainnya.

Dalam penelitian ini, besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus slovin. Dengan rumus sebagai berikut:

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Standar eror atau persen kelonggaran 5%

Jadi dalam penelitian ini total populasi sejumlah 5.866 maka :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{5.866}{1 + 5.866 \times (0,05)^2} = 374,46$$

Dengan menggunakan rumus slovin didapat jumlah sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 374 responden. Namun atas pertimbangan peneliti, karena keterbatasan waktu dan tenaga maka sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

### 3.8 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini perhitungan menggunakan program SPSS (*Statistic Program for Social Science*) atau program statistika untuk ilmu-ilmu sosial versi 22. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2016:206)<sup>[12]</sup>.

#### 3.8.2 Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2016:52)<sup>[13]</sup> Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir atau pernyataan tersebut valid.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir atau pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.8.3 Uji Reliabilitas

Menurut Imanm Ghozali (2016: 47)<sup>[13]</sup> , reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel satau konstruk. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*  $> 0,70$  dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Apabila hasil koefisiensi alpha lebih besar dari taraf signifikansi 70% atau 0,70 maka kuesioner tersebut adalah reliabel.
- b. Apabila hasil koefisiensi alpha lebih kecil dari taraf signifikansi 70% atau 0,70 maka kuesioner tersebut adalah tidak reliabel.

### 3.8.4 Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya. Jika masih terdapat asumsi klasik, maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Jika suatu model masih terdapat adanya masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan langkah revisi model ataupun penyembuhan untuk menghilangkan masalah tersebut. Pengujian asumsi klasik akan dilakukan sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2016:154)<sup>[13]</sup>, uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji suatu data terdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal *P-Plot of Regression Standartized Residual*. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya, dengan pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *P-Plot of Regression Standartized Residual* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Untuk mengetahui normal atau tidak nya data penelitian, maka pada penelitian ini menggunakan metode Grafik *P-Plot Of Regression Standarizesd Residual* dan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika hasil uji *Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari 0,05 atau nilai  $z > \text{Sig}=0,05$  maka suatu model regresi dikatakan normal dan berlaku sebaliknya.

## 2. Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2016,103)<sup>[13]</sup>, uji multikoloniretas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Untuk mendeteksi adanya multikolonieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF >0,10 maka terjadi multikolonieritas, dan jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134)<sup>[13]</sup> “Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilihat pada plot residual terhadap variabel *dependent* yang distandarisasi. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8.5 Uji Regresi Berganda

#### 1. Persamaan Analisis Regresi Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan variabel bebas (X) secara serentak terhadap variabel tidak bebas (Y). Untuk melihat hubungan antara variabel digunakan rumus regresi berganda (Supranto, 2010: 155)<sup>[14]</sup>.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi X<sub>2</sub>

b<sub>3</sub> = Koefisien regresi X<sub>3</sub>

b<sub>4</sub> = Koefisien regresi X<sub>4</sub>

b<sub>5</sub> = Koefisien regresi X<sub>5</sub>

X<sub>1</sub> = Bukti Fisik

X<sub>2</sub> = Keandalan

X<sub>3</sub> = Daya Tanggap

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Empati

E = Tingkat kesalahan (error)

### 3.8.6 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan uji parsial (t) dan uji simultan (uji F).

#### 1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t bertujuan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh signifikan dari variabel terikat *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *emphaty* (X5) secara individual terhadap variabel bebas yaitu kepuasan masyarakat (Y), maka pengujian yang dilakukan dengan uji t. Pengujian ini digunakan untuk menguji signifikan koefisien regresi secara parsial atau pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

##### a. Bukti Fisik

$H_{a1}$  = Bukti Fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

$H_{o1}$  = Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

##### b. Keandalan

$H_{a1}$  = Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

$H_{o1}$  = Keandalan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

##### c. Daya Tanggap

$H_{a1}$  = Daya Tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

$H_{o1}$  = Daya Tanggap tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

d. Jaminan

$H_{a1}$  = Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

$H_{o1}$  = Jaminan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

e. Empati

$H_{a1}$  = Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

$H_{o1}$  = Empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam pengambilan keputusan dengan dua cara,

a) Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$

-  $H_o$  diterima jika  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$   $\alpha = 5\%$

-  $H_o$  ditolak ( $H_a$  diterima) jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau

$t_{hitung} < -t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

Perhitungan uji t secara manual dapat dilakukan

menggunakan rumus :

$$Df = n - k$$

Keterangan :

n= Jumlah Responden

k= Jumlah variabel

b) Dengan berdasarkan angka signifikansinya

-  $H_o$  diterima jika angka signifikansinya  $> 0,05$

- $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) jika signifikansinya  $< 0,05$

## 2. Uji F (Uji simultan)

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel *independent* secara simultan tanda variabel *dependent* di lakukan dengan menggunakan uji  $F_{tes}$  yaitu dengan cara membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Model hipotesis yang digunakan dalam uji F ini adalah:

- a.  $H_a$  = Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat
- b.  $H_0$  = Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam pengambilan keputusan dengan dua cara, yaitu :

- 1) Dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ 
  - $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$   $\alpha = 5\%$
  - $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$
- 2) Dengan berdasarkan angka probabilitasnya
  - $H_0$  diterima jika angka probabilitasnya  $> 0,05$
  - $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) jika probabilitasnya  $< 0,05$

### 3.8.7 Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2012:97)<sup>[12]</sup> “Koefisien Determinasi =  $R^2$  (Koefisien korelasi pangkat dua) ialah besarnya sumbangan/andil (share)

dari X terhadap variasi (naik turunnya) Y.”<sup>[8]</sup> Nilai koefisien determinasi ini dapat dihitung dengan formula sebagai berikut :

Rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Detreminasi

$r^2$  = Nilai koefisien korelasi

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kecamatan Margadana Kota Tegal**

##### **4.1.1 Keadaan Geografis Kecamatan Margadana**

Margadana adalah sebuah kecamatan di Kota Tegal, Provinsi Jawa Tengah, yang berada di Kelurahan Sumurpanggung. Secara geografis wilayah Kecamatan Margadana terletak diantara 06,51' LS- 06,52' LS dan 109,10 BT dengan luas wilayah 11,76 Km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sebesar 45.845 jiwa. Berikut batas wilayah Kecamatan Margadana sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Kecamatan Tegal Barat
2. Sebelah Timur : Kecamatan Tegal Timur
3. Sebelah Selatan : Kecamatan Tegal Selatan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Brebes

Dilihat dari relief daerah Kecamatan Margadana termasuk wilayah dataran rendah dengan struktur tanah, terdiri dari pasir dan tanah liat. Sementara temperatur udara rata-rata 27,3' C atau suhu tropis dengan ciri pesisir pantai.

Secara administratif Kecamatan Margadana termasuk dalam wilayah Kota Tegal yang merupakan bagian dari wilayah Propinsi Jawa Tengah yang terletak pada pesisir utara pulau jawa. Kecamatan Margadana meliputi 7 Kelurahan serta terdiri atas 35 Rukun Warga (RW) dan 195 Rukun Tetangga (RT), berikut ini nama dan luas Kelurahan yang berada dalam luas wilayah Kecamatan Margadana sebesar 11,76 Km<sup>2</sup>.

Berikut 7 kelurahan dalam wilayah Kecamatan Margadana :

**Tabel 4. 1 Nama Kelurahan dan Luas Wilayah**

<b>No.</b>	<b>Kelurahan</b>	<b>Luas (Km<sup>2</sup>)</b>
1	Kaligangsa	2,53
2	Krandon	1,20
3	Cabawan	1,28
4	Margadana	2,41
5	Kalinyamat Kulon	1,52
6	Sumurpanggang	1,00
7	Pesurungan Lor	1,82
<b>TOTAL</b>		<b>11,76</b>

Sumber : Kecamatan Margadana Tahun 2021

#### **4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Margadana**

##### **1. VISI**

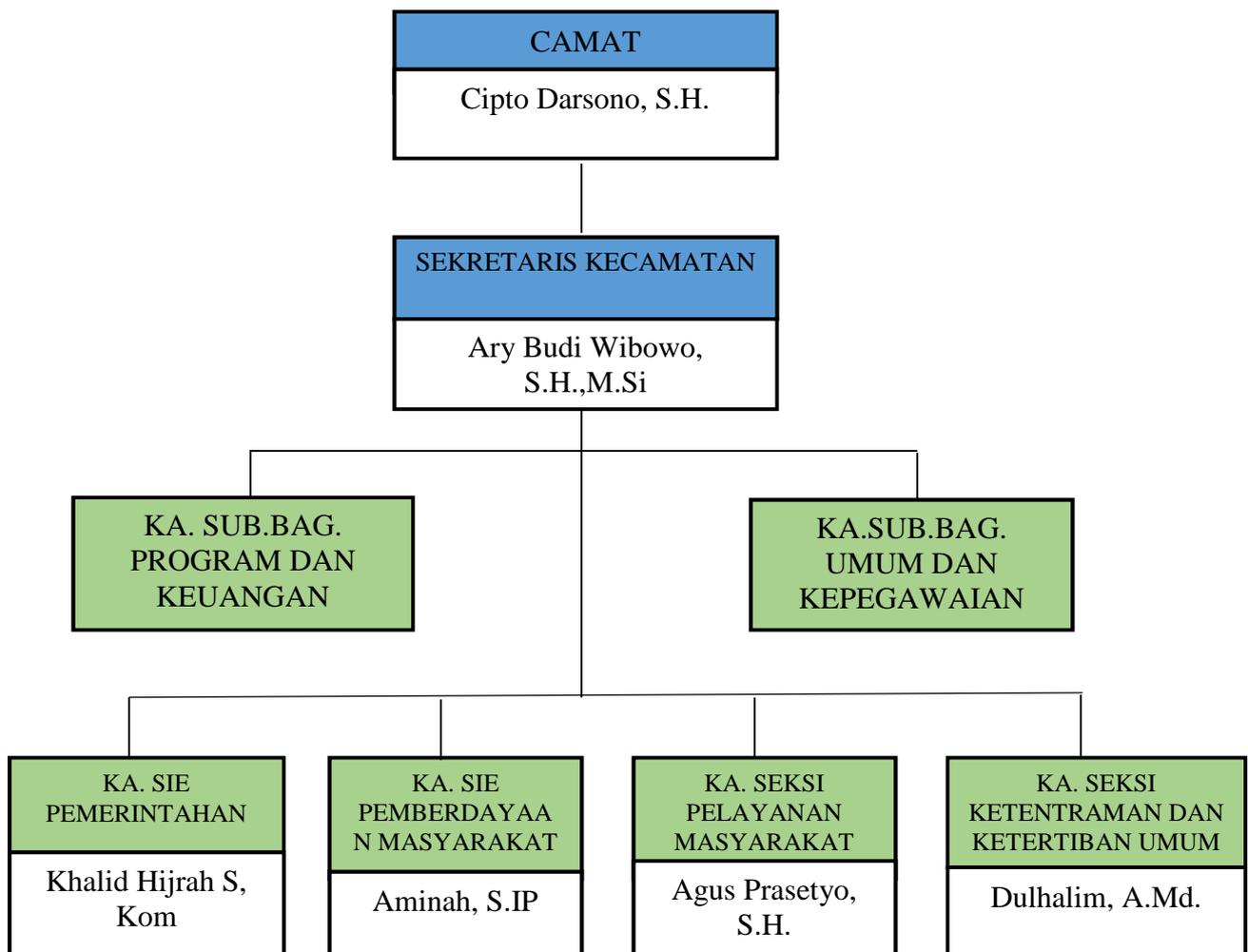
Kecamatan Margadana mempunyai visi yaitu “Terwujudnya pelayanan terbaik bagi masyarakat Kecamatan Margadana dengan tata kelola yang efektif, efisien dan nyaman”. Dari visi tersebut diharapkan Kecamatan Margadana dapat mewujudkan pelayanan kepada masyarakat agar berjalan secara efektif, efisien dan nyaman dalam melakukan kegiatan pelayanan publiknya.

##### **2. MISI**

- 1) Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur dalam pelayanan.

- 2) Meningkatkan pelayanan perizinan yang cepat, tepat, akurat, transparan, dan nyaman.
- 3) Mengembangkan sinergitas pelayanan perizinan dengan pemangku kepentingan.
- 4) Melaksanakan fungsi pelayanan terpadu dibidang perizinan dan nonperizinan secara profesional.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Tata Kerja Kecamatan Margadana Berdasarkan Peraturan Walikota Tegal Nomor 37 Tahun 2017



**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Margadana**

Sumber : Kantor Kecamatan Margadana, 2021

## Ikhtisar jabatan dan Tugas pada struktur organisasi Kecamatan Margadana

### 1. Camat

#### a. Ikhtisar Jabatan :

Melaksanakan perumusan program kerja , penyelenggaraan pemerintahan, umum, pengkoordinasian pemberdayaan masyarakat, penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota, pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum serta melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan.

#### b. Uraian Tugas :

- 1) Menyusun program kerja Kecamatan berdasarkan Rencana Strategis Camat sebagai pelaksanaan tugas
- 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di lingkungan Kecamatan sesuai dengan program kerja dan kebijakna pimpinan guna kelancaran dan tercapainya target kerja.
- 3) Membina bawahan di lingkungan Kecamatan dengan cara mengadakan rapat/pertemuan dan bimbingan secara berkala agar diperoleh kinerja yang diharapkan.
- 4) Merumuskan program kerja, kegiatan, dan anggaran Kecamatan yang sistematis dan terukur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna tercapainya visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.

- 5) Merumuskan kebijakan dan petunjuk teknis penyelenggaraan pemerintahan umum sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga penyelenggaraan urusan pemerintahan umum tersebut berjalan dengan baik dan lancar.

## 2. Sekretaris Kecamatan

### a. Ikhtisar Jabatan :

Menyediakan bahan program kerja, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengoordinasian penyelenggara tugas dibidang program, keuangan, umum dan kepegawaian, meliputi : pembinaan ketatausahaan, hukum, keuangan, pengelolaan barang milik daerah, kerumahtanggaan, kerjasama, kearsipan, dokumen, keorganisasian dan ketatalaksanaan, kehumasan, kepegawaian, pelayanan administrasi di lingkungan Kecamatan.

### b. Uraian Tugas :

- 1) Menyusun rencana operasional kerja setiap bulan di lingkungan sekretariat Kecamatan berdasarkan program kerja camat serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman operasional tugas.
- 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di lingkungan sekretariat Kecamatan sesuai dengan rencana operasional dan kebijakan pimpinan guna kelancaran dan tercapainya target kerja.

- 3) Mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan sekretariat Kecamatan sesuai dengan tugas pokok dan tanggungjawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien.

## 2.1 Kepala Sub Bagian Program dan Keuangan

### a. Ikhtisar Jabatan

Melaksanakan penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan di bidang program dan keuangan, meliputi : perencanaan dan program kerja serta pengelolaan keuangan di lingkungan Kecamatan.

### b. Uraian Tugas :

- 1) Menyusun rencana kegiatan Subbagian Program dan Keuangan berdasarkan rencana operasional sekretariat Kecamatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Menyiapkan bahan perumusan dokumen perencanaan dan program kerja meliputi : Rencana Strategis, Rencana Kinerja, Rencana Kinerja sesuai peraturan perundang-undangan dengan berkoordinasi dengan Seksi-seksi untuk disampaikan kepada pimpinan.

## 2.2 Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

### a. Ikhtisar Jabatan

Melaksanakan penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan di bidang

umum dan kepegawaian, meliputi : pembinaan ketatusahaan, hukum, pengelolaan barang milik daerah, kerumahtanggaan, kerjasama, kearsipan, dokumen, keorganisasian dan ketatalaksanaan, kehumasan, kepegawaian, pelayanan administrasi di lingkungan Kecamatan.

b. Uraian Tugas :

- 1) Menyusun rencana kegiatan Subbagian umum dan kepegawaian berdasarkan rencana operasional Sekretariat Kecamatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Menyediakan dan menganalisis data-data berkaitan dengan umum dan kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan untuk pengambilan keputusan pimpinan.
- 3) Melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi kepegawaian sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pendayagunaan sumber daya manusia di lingkungan Kecamatan.
- 4) Melaksanakan urusan ketatausahaan meliputi kegiatan surat menyurat, kearsipan, perpustakaan, penyajian data, dokumentasi, informasi dan melaksanakan administrasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk

menunjang ketertiban dan kelancaran pelaksanaan tugas kedinasan.

### 3. Kepala Seksi Tata Pemerintahan

Melaksanakan penyiapan bahan perumusa, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan di bidang pemerintah, meliputi : penelaah data/informasi sebagai bahan penyusunan rencana kerja di bidang pemerintahan di tingkat Kecamatan, pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan tata pemerintahan di tingkat Kecamatan, pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan kelurahan.

#### a. Uraian Tugas :

- 1) Menyusun rencana Seksi Tata Pemerintahan tingkat Kecamatan berdasarkan program kerja Camat sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Menyiapkan bahan penyusunan administrasi tata pemerintahan sesuai peraturan perundang-undangan sehingga pengelolaan administrasi tata pemerintahan dapat berjalan dengan baik dan lancar.
- 3) Menyediakan dan menganalisis data-data yang berkaitan dengan tata pemerintahan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bahan masukan untuk pengambilan keputusan pimpinan.

#### 4. Kepala Seksi Pemeberdayaan Masyarakat

##### a. Ikhtisar Jabatan

Melaksanakan penyiapan bahan perumusan, pengoodinasian, pelaksanaan, peraturan evaluasi serta pelaporan di bidang pemberdayaan masyarakat, meliputi : penelaah data/informasi sebagai bahan penyusunan rencana kerja di bidang pemberdayaan masyarakat tingkat Kecamatan, pengoodinasian pelaksanaan Kecamatan, pembinaan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat Kelurahan.

##### b. Uraian Tugas :

- 1) Menyusun rencana kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan rencana operasional Camat sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Menyiapkan bahan perumusan dokumen perencanaan dan program kerja meliputi : Rencana Strategis, Rencana Kinerja, Rencana Anggaran, Rencana Kinerja Tahunan, Perjanjian Kinerja sesuai aturan yang berlaku.

#### 5. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum :

##### a. Ikhtisar Jabatan :

Melaksanakan penyiapan bahan perumusan, pengoodinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan dibidang ketentraman dan ketertiban umum.

b. Uraian Tugas :

- 1) Menerapkan dan menegakan peraturan daerah dan peraturan walikota di tingkat Kecamatan dengan melakukan kegiatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap peraturan.
- 2) Melaksanakan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum tingkat Kecamatan dengan melakukan monitoring untuk pengendalian ketentraman dan ketertiban.

6. Kepala Seksi Pelayanan Masyarakat

a. Ikhtisar Jabatan :

Menyiapkan penyiapan bahan perumusan, pengoodinasian, pelaksanaan di bidang masyarakat, meliputi : pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan pelayanan masyarakat Kecamatan, pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

b. Uraian Tugas :

- 1) Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan seksi pelayanan masyarakat dengan cara membandingkan antara rencana dengan kegiatan yang telah dilaksanakan oleh bawahan sebagai bahan evaluasi capaian kinerja bawahan terhadap pelaksanaan tugas.

- 2) Menyusun laporan pelaksanaan tugas di lingkungan seksi pelayanan masyarakat sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai bentuk akuntabilitas kinerja.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Analisis Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat Kecamatan Margadana Kota Tegal sebanyak 100 responden yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan status pekerjaan, maka diperoleh data responden sebagai berikut :

**Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Laki-laki	48	48,0
Perempuan	52	52,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa hasil analisis dari 100 responden penelitian ini didominasi oleh reponden berjenis kelamin laki-laki sebesar 48% dan jenis kelamin perempuan 52%.

**Tabel 4. 3 Umur Responden**

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
>17	4	4,0
20-30	70	70,0
30-40	14	14,0
40-50	9	9,0
>50	3	3,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden hasil dari analisis responden penelitian ini didominasi oleh responden mayoritas berumur 20-30 tahun sebanyak 70 orang atau sebesar 70%, diikuti umur 30-40 tahun sebanyak 14 orang atau sebesar 14%, umur 40-50 tahun sebanyak 9 oarang atau sebesar 9%, umur >17 tahun sebanyak 4 orang atau 4%, dan yang terendah umur >50 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 3%. Sehingga dapat disimpulkan analisis responden Kecamatan Margadana didominasi oleh umur 20-30 tahun .

**Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
SD	19	19,0
SMP	3	3,0
SMA/SMK	63	63,0
D3/D4	12	12,0
Sarjana	3	3,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian ini didominasi oleh responden mayoritas berpendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 63 orang atau sebesar 63% diikuti oleh SD sebanyak 19 orang atau sebesar 19%, D3/D4 sebanyak 12 orang atau sebesar 12%, dan yang terendah yakni Sarjana sebanyak 3 orang atau sebesar 3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir pada wilayah Kecamatan Margadana Kota Tegal didominasi oleh SMA/SMK.

**Tabel 4. 5 Status Pekerjaan**

<b>Status Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
PNS/TNI/POLRI	4	4,0
Pegawai Swasta	9	9,0
Wiraswasta/Wirausaha	32	32,0
Pelajar/Mahasiswa/i	28	28,0
Lainnya	27	27,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden Kecamatan Margadana hasil analisis responden penelitian ini mayoritas oleh responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 32 orang atau sebesar 32% diikuti oleh Pelajar/Mahasiswa/i sebanyak 28 orang atau sebesar 28%, Lainnya sebesar 27 orang atau 27%, Pegawai Swasta sebanyak 9 orang atau sebesar 9%, dan status pekerjaan yang terendah PNS/TNI/POLRI sebanyak 4 orang atau sebesar 4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa status pekerjaan di wilayah Kecamatan Margadana didominasi oleh status pekerjaan wiraswasta.

#### 4.2.2 Uji Validitas

Hasil uji validitas melalui program SPSS 22 dengan membandingkan nilai *Person Correlation* (korelasi *product moment*) dengan nilai *r* tabel dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$ , dengan tingkat uji signifikansi dua arah jumlah data  $(n) = 100$  atau  $df (n-5) = 95$ , maka dapat *r* tabel sebesar 0,1966.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada tabel dibawah sebagai berikut :

a. Variabel Bukti Fisik

**Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik**

<b>Pertanyaan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0,900	0,1966	<b>Valid</b>
X1.2	0,921	0,1966	<b>Valid</b>
X1.3	0,907	0,1966	<b>Valid</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.6 hasil uji validitas bukti fisik diatas dapat diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan memiliki nilai *r* hitung  $>$  *r* tabel, masing-masing indikator dari variabel Bukti Fisik (X1) antara lain : X1.1 sebesar 0,900, X1.2 0,921, dan X1.3 sebesar 0,907. Sedangkan nilai *r* tabel sebesar 0,1966 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel Bukti Fisik dalam penelitian ini adalah valid.

## b. Variabel Keandalan

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Keandalan**

<b>Pertanyaan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X2.1	0,868	0,1966	<b>Valid</b>
X2.2	0,898	0,1966	<b>Valid</b>
X2.3	0,890	0,1966	<b>Valid</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan memiliki nilai r hitung  $>$  r tabel. Nilai r hitung masing-masing indikator dari variable Keandalan (X2) antara lain : X2.1 sebesar 0,868, X2.2 sebesar 0,898, dan X2.3 sebesar 0,890. Sedangkan nilai r tabel sebesar 0,1966, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel Keandalan dalam penelitian ini adalah valid.

## c. Variabel Daya Tanggap

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap**

<b>Pertanyaan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X3.1	0,836	0,1966	<b>Valid</b>
X3.2	0,773	0,1966	<b>Valid</b>
X3.3	0,817	0,1966	<b>Valid</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan memiliki nilai r hitung  $>$  r tabel. Nilai r hitung dari masing-masing indikator dari varibael Daya Tanggap (X3) antara lain : X3.3 sebesar 0,836, X3.2 sebesar 0,733, dan X3.3 sebesar 0,817. Sedangkan nilai r tabel

sebesar 0,9166, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel Daya Tanggap dalam penelitian ini adalah valid

d. Variabel Jaminan

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Jaminan**

<b>Pertanyaan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X4.1	0,873	0,1966	<b>Valid</b>
X4.2	0,882	0,1966	<b>Valid</b>
X4.3	0,856	0,1966	<b>Valid</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel. Nilai masing-masing indikator variabel Jaminan (X4) antara lain : X4.1 sebesar 0,873, X4.2 sebesar 0,882, dan X4.3 sebesar 0,856. Sedangkan nilai r tabel sebesar 0,9166, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel Jaminan dalam penelitian ini adalah valid.

e. Variabel Empati

**tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Empati**

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X5.1	0,886	0,1966	<b>Valid</b>
X5.2	0,836	0,1966	<b>Valid</b>
X5.3	0,907	0,1966	<b>Valid</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel. Nilai masing-masing indikator variabel Empati (X5) antara lain : X5.1 sebesar 0,886, X5.2 sebesar 0,836, dan

X5.3 sebesar 0,907. Sedangkan nilai r tabel sebesar 0,9166, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel Empati dalam penelitian ini adalah valid.

f. Variabel Kepuasan

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat**

<b>Pertanyaan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Y1.1	0,812	0,1966	<b>Valid</b>
Y1.2	0,881	0,1966	<b>Valid</b>
Y1.3	0,913	0,1966	<b>Valid</b>
Y1.4	0,796	0,1966	<b>Valid</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel. Nilai masing-masing indikator variabel Kepuasan (Y) antara lain : Y1.1 sebesar 0,812, Y1.2 sebesar 0,881, Y1.3 sebesar 0,913, dan Y1.4 sebesar 0,796. Sedangkan nilai r tabel sebesar 0,9166, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel Kepuasan dalam penelitian ini adalah valid

### 4.2.3 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016: 52)<sup>[13]</sup>, reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* > 0,70 dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Apabila hasil koefisiensi alpha lebih besar dari taraf signifikansi 70% atau 0,70 maka kuesioner tersebut adalah reliabel.
- b. Apabila hasil koefisiensi alpha lebih kecil dari taraf signifikansi 70% atau 0,70 maka kuesioner tersebut adalah tidak reliabel.

Hasil dari reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini :

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilias**

No.	Variabel	<i>Cronboach Alpha</i>	Keterangan
1	Bukti Fisik (X1)	0,896	<b>Reliabel</b>
2	Keandalan (X2)	0,859	<b>Reliabel</b>
3	Daya Tanggap (X3)	0,734	<b>Reliabel</b>
4	Jaminan (X4)	0,840	<b>Reliabel</b>
5	Empati (X5)	0,849	<b>Reliabel</b>
6	Kepuasan (Y)	0,870	<b>Reliabel</b>

Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan hasil tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa semua variabel, yaitu independen yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan variabel dependend yaitu Kepuasan memiliki nilai *Cronboach Alpha* > 0,70, sehingga pernyataan dalam kuesioner penelitian ini adalah reliabel.

Nilai koefisiens *Cronboach Alpha* dari variabel Bukti Fisik sebesar 0,896, Keandalan sebesar 0,859, Daya Tanggap sebesar 0,734, Jaminan sebesar 0,840, Empati sebesar 0,849, dan Kepuasan sebesar 0,870. Dengan demikian, seluruh pernyataan pada kuesioner dalam penelitian ini memiliki tingkat kehandalan yang baik dan dapat digunakan dalam analisis pada penelitian ini.

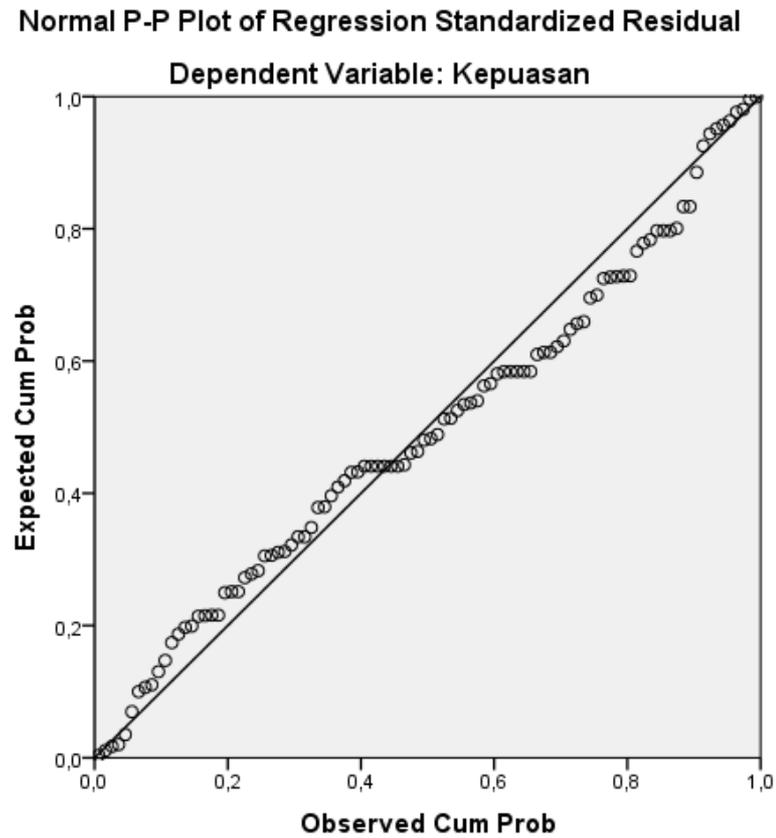
#### **4.2.4 Uji Asumsi Klasik**

##### 1. Uji Normalitas

##### a. Hasil analisis Uji Normalitas dengan Grafik *P-Plot of Regression Standartized Residual*

Hasil output dari SPSS untuk uji normalitas dengan analisis grafik *P-Plot of Regression Standartized Residual* adalah sebagai berikut :

**Gambar 4. 3 Grafik P-Plot of Regression Standardized Residual**



Sumber : data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan gambar 4.3 hasil grafik *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini terdistribusi normal.

- b. Analisis Uji Normalitas dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4. 13 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,97442031
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,077
	Negative	-,061
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		<b>,156<sup>c</sup></b>

Sumber : Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dapat diperoleh nilai signifikansi (Asymp Sig) sebesar 0,156. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi  $0,156 > 0,05$  artinya hasil pada penelitian ini adalah residual terdistribusi dengan normal.

## 2. Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2016,103)<sup>[13]</sup>, uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Untuk mendeteksi adanya multikolonieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolonieritas, dan jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas.

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolonieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std.Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,154	1,109		1,943	,055		
Bukti_Fisik	,126	,087	,128	1,446	,151	<b>,600</b>	<b>1,665</b>
Keandalan	-,109	,091	-,117	-1,199	,234	<b>,493</b>	<b>2,030</b>
Daya_Tanggap	,088	,129	,073	,682	,497	<b>,408</b>	<b>2,451</b>
Jaminan	,485	,134	,465	3,634	,000	<b>,285</b>	<b>3,503</b>
Empati	,246	,109	,254	2,261	,026	<b>,371</b>	<b>2,698</b>

Sumber : Data diolah SPSS, 2021

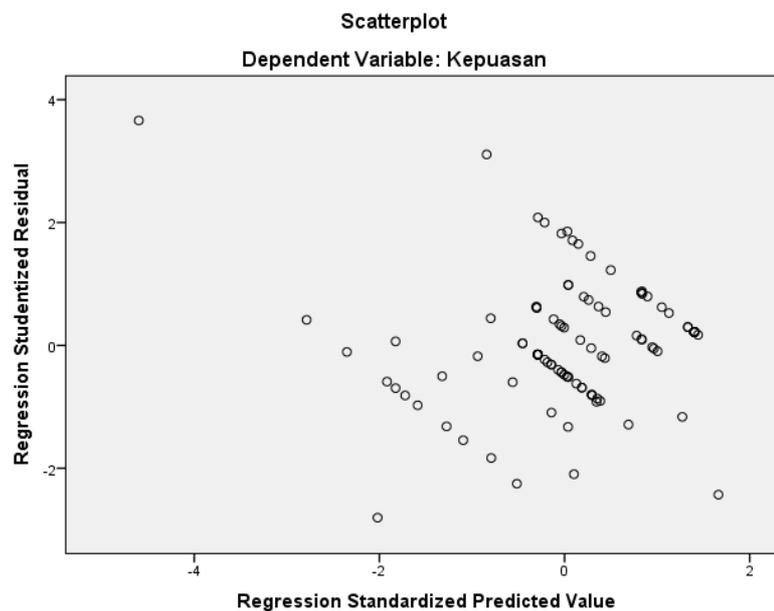
Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 yaitu Bukti Fisik sebesar 0,600, Keandalan 0,493, Daya Tanggap sebesar 0,408, Jaminan 0,285, dan Empati sebesar 0,371. Sedangkan nilai VIF masing-masing variabel < 0,10 yaitu Bukti Fisik sebesar 1,665, Keandalan sebesar 2,030, Daya Tanggap sebesar 2,451, Jaminan sebesar 3,503, dan Empati sebesar

2,698. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilihat pada plot residual terhadap variabel *dependent* yang distandarisasi.

**Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan pada gambar 4.3 di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4.2.5 Uji Regresi Linear Berganda

Untuk menguji pengaruh variabel independend dan variabel bebas yang terdiri dari variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) terhadap variabel dependen atau variabel terikat yaitu variabel Kepuasan Masyarakat. Maka dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Berikut ini akan dibahas dari analisis regresi yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 for Windows. Hasil dari uji regresi berganda sebagai berikut:

**Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,154	1,109		1,943	,055
	Bukti_Fisik	,126	,087	,128	1,446	,151
	Keandalan	-,109	,091	-,117	-1,199	,234
	Daya_Tanggap	,088	,129	,073	,682	,497
	Jaminan	,485	,134	,465	3,634	,000
	Empati	,246	,109	,254	2,261	,026

Sumber : Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan hasil regresi berganda pada tabel 4.15 di atas dapat diperoleh koefisien untuk variabel bebas X1 sebesar 0,126, X2 sebesar -0,117, X3 sebesar 0,073, X4 sebesar 0,46, dan X5 sebesar 0,254 dengan konstanta sebesar 2,154. Sehingga dalam model persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 2,154 + 0,126 X_1 - (0,109)X_2 + 0,088 X_3 + 0,485 X_4 + 0,246 X_5 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dilakukan analisis mengenai besarnya masing-masing pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 2,154 yang menunjukkan bahwa jika variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) sebesar 0 satuan, maka besarnya Kepuasan Masyarakat sama dengan konstanta yaitu 2,154 satuan.
- b. Variabel Bukti Fisik (X1) memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta_1$ ) yang positif sebesar 0,126. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Bukti Fisik akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,126 dengan asumsi variabel lain yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
- c. Variabel Keandalan (X2) memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta_2$ ) yang negatif sebesar -0,109. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan keandalan maka akan menyebabkan penurunan kepuasan masyarakat sebesar -0,109 dengan asumsi variabel lain yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati.
- d. Variabel Daya Tanggap (X3) memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta_3$ ) yang positif sebesar 0,088. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Daya Tanggap maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,088 dengan asumsi variabel lain yaitu bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati.

- e. Variabel Jaminan (X4) memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta_4$ ) yang positif sebesar 0,485. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Jaminan maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,485 dengan asumsi variabel lain yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati.
- f. Variabel Empati (X5) memiliki nilai koefisien regresi ( $\beta_5$ ) yang positif sebesar 0,246. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Empati maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,246 dengan asumsi variabel lain yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan.

#### **4.2.6 Uji Hipotesis**

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan uji parsial (t) dan uji simultan (uji F).

### 1. Uji Parsial (uji t)

Berikut ini adalah hasil uji signifikan parameter individual dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized		Standardized		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,154	1,109		1,943	,055
	Bukti_Fisik	,126	,087	,128	1,446	,151
	Keandalan	-,109	,091	-,117	-1,199	,234
	Daya_Tanggap	,088	,129	,073	,682	,497
	Jaminan	,485	,134	,465	3,634	,000
	Empati	,246	,109	,254	2,261	,026

Sumber : Data diolah SPSS, 2021

Cara mencari t tabel :  $df = n - k$

$$= 100 - 5$$

$$= 95$$

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Sehingga nilai df sebesar 95 dan alpha sebesar 0,05 maka  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,98552

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel 4.16 maka diperoleh interpretasi sebagai berikut:

#### a. Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan koefisien Bukti Fisik sebesar 0,126 dengan signifikansi 0,151 adalah lebih besar dari 0,05

(0,151 > 0,05) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini diperkuat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,446 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Bukti Fisik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

b. Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

Hasil pengujian hipotesis kedua Keandalan menunjukkan koefisien -0,109 dengan nilai signifikansi 0,234 adalah lebih besar dari 0,05 ( $0,234 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini diperkuat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-1,199 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kehadiran tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

c. Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga

Hasil pengujian hipotesis ketiga Daya tanggap menunjukkan koefisien 0,088 dengan nilai signifikansi 0,497 adalah lebih besar dari 0,05 ( $0,497 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini diperkuat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $0,682 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

d. Hasil Pengujian Hipotesis Keempat

Hasil pengujian hipotesis keempat Jaminan menunjukkan koefisien 0,485 dengan nilai signifikansi 0,000 adalah kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini diperkuat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,634 > t_{tabel}$  sebesar 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

secara parsial variabel Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

e. Hasil Pengujian Hipotesis Kelima

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan koefisien dengan nilai signifikansi 0,246 adalah lebih besar dari 0,05 ( $0,246 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  diterima. Hal ini diperkuat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,261 > t_{tabel}$  sebesar 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terikat. Dalam penelitian ini uji F dilakukan untuk mengetahui bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat. Tingkat signifikansi atau probabilitasnya adalah sebesar 5% atau 0,05.

Berikut ini adalah hasil uji signifikansi simultan dalam penelitian ini :

**Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikansi Simultan**

		ANOVA <sup>b</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219,072	5	43,814	<b>23,912</b>	<b>,000<sup>b</sup></b>
	Residual	172,238	94	1,832		
	Total	391,310	99			

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Dari hasil uji simultan yang terdapat pada tabel 4.17 di atas diperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini diperkuat oleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 23,912 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,31 ( $23,912 > 2,31$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terdapat pengaruh variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat.

#### 4.2.7 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2012:97)<sup>[12]</sup> “Koefisien Determinasi =  $R^2$  (Koefisien korelasi pangkat dua) ialah besarnya sumbangan/andil (share) dari X terhadap variasi (naik turunnya) Y.”<sup>[8]</sup> Nilai koefisien determinasi ini dapat dihitung dengan formula sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Detreminasi

$r^2$  = Nilai koefisien korelasi

**Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,748 <sup>a</sup>	,560	<b>,536</b>	1,354

Sumber : Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan hasil pada tabel 4.18 di atas nilai koefisien determinasi yang telah terkoreksi dengan jumlah variabel dna ukuran sampel (*Adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,536. Hal ini berarti diantara varibel-variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) minimal terdapat variabel yang berpengaruh signifikan terhadap varibel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 53,6% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh ke lima varibel independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 46,4% dipengaruhi oleh variabel lain atau variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

### 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

#### 1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor

##### Kecamatan Margadana Kota Tegal.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) untuk variabel bukti fisik didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,151 lebih besar dari 0,05 ( $0,151 > 0,05$ ). Hal ini diperkuat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,446 kurang dari  $t_{tabel}$  1,985 ( $1,446 < 1,985$ ). Sehingga variabel bukti fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini memberikan informasi bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, artinya bukti fisik pada kualitas pelayanan tidak mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor kecamatan margadana. Hal ini disebabkan karena, pada kantor Kecamatan Margadana untuk perlengkapan sarana prasana beberapa masih kurang memadai seperti, akses menuju ruang pelayanan masih membingungkan dan fasilitas kotak kritik saran bagi pengunjung kantor Kecamatan Margadana. Dengan demikian kualitas pelayanan variabel bukti fisik belum berjalan sesuai harapan masyarakat menilai puas atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Margadana.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa Dwi Y, dkk (2018)<sup>[15]</sup> yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Laweyan di Surakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik tidak mempunyai

pengaruh secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## **2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Margadana.**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) untuk variabel keandalan didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,234 lebih besar dari 0,05 ( $0,234 > 0,05$ ). Hal ini diperkuat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,199 kurang dari  $t_{tabel}$  1,985 ( $-0,199 < 1,985$ ). Sehingga variabel keandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini memberikan informasi bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, artinya kualitas pelayanan pada variabel keandalan tidak mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor kecamatan margadana. Kantor Kecamatan Margadana memiliki 3 bagian pelayanan yaitu 1 kepala bagian pelayanan dan 2 staf bagian pelayanan, hal ini disebabkan karena beberapa pegawai masih kurang kemampuan dan ketrampilan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan variabel keandalan belum berjalan sesuai harapan masyarakat menilai puas atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Margadana.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa Dwi Y, dkk (2018)<sup>[15]</sup> yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Laweyan di Surakarta”. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan tidak mempunyai pengaruh secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### **3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Margadana.**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) untuk variabel daya tanggap didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,497 lebih besar dari 0,05 ( $0,497 > 0,05$ ). Hal ini diperkuat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,682 kurang dari  $t_{tabel}$  1,985 ( $0,682 < 1,985$ ). Sehingga variabel daya tanggap tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini memberikan informasi bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Artinya kualitas pelayanan pada variabel daya tanggap tidak mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor kecamatan margadana, hal ini disebabkan karena kesesuaian janji yang dijanjikan pegawai kepada masyarakat dalam mengajukan permohonan ,seperti pengajuan permohonan bansos tidak sesuai dengan yang dijanjikan dan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat masih kurang jelas. Dengan demikian kualitas pelayanan variabel daya tanggap belum berjalan sesuai harapan masyarakat menilai puas atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Margadana.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti (2016)<sup>[1]</sup> yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Margadana.**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) untuk variabel jaminan didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini diperkuat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,634 lebih dari  $t_{tabel}$  1,985 ( $3,634 > 1,985$ ). Sehingga variabel jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini memberikan informasi bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Artinya kualitas pelayanan pada variabel jaminan mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor kecamatan margadana, hal ini dibuktikan dengan pegawai yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, kepada masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan variabel jaminan sudah berjalan sesuai harapan masyarakat akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Margadana.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Juli Omar S, dkk (2016) yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam” menunjukkan

bahwa *Assurance* (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Nongas Kota Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Margadana.**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) untuk variabel empati didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,246 lebih besar dari 0,05 ( $0,246 > 0,05$ ). Hal ini diperkuat dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,446 kurang dari  $t_{tabel}$  1,985 ( $1,446 < 1,985$ ). Sehingga variabel empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini memberikan informasi bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_5$  diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Artinya kualitas pelayanan pada variabel empati mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Margadana, hal ini dibuktikan dengan pegawai yang perhatian terhadap masyarakat dalam melakukan pelayanan, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang baik dalam mengutamakan kepentingan masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan variabel empati sudah berjalan sesuai harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Margadana.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Julian Omar S (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati mempunyai pengaruh secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **6. Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Margadana.**

Berdasarkan hasil uji F (Simultan) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih besar dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ). Hal ini diperkuat dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 23,912 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,31 ( $23,912 > 2,31$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (X1), keandaan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil penelitian ini variabel yang berpengaruh paling dominan yaitu variabel jaminan dan empati. Hal ini dibuktikan dengan pegawai yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu pegawai juga perhatian kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang baik dan selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Variabel yang tidak berpengaruh ada bukti fisik, keandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini disebabkan karena masih kurangnya dalam sarana dan prasarana pada bagian pelayanan, pegawai masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan, serta kesesuaian janji yang dijanjikan pegawai kepada

masayarakat dalam mengajukan suart permohonan tidak sesuai dengan yang dijanjikan dan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat masih kurang jelas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa Dwi Yulianti, dkk (2018)<sup>[15]</sup> yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Laweyan Di Surakarta”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara simultan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Laweyan Surakarta.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini berdasarkan hasil statistik uji t yang diperoleh dari  $t_{hitung} (1,446) < t_{tabel} (1,985)$  dan nilai sig. pada uji t  $0,151 > \alpha 0,05$ .
2. Variabel Keandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini berdasarkan hasil statistik uji t yang diperoleh dari  $t_{hitung} (-1,199) < t_{tabel} (1,985)$  dan nilai sig. pada uji t  $0,234 > \alpha 0,05$ .
3. Variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. . Hal ini berdasarkan hasil statistik uji t yang diperoleh dari  $t_{hitung} (0,682) < t_{tabel} (1,985)$  dan nilai sig. pada uji t  $0,497 > \alpha 0,05$ .
4. Jaminan menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. . Hal ini berdasarkan hasil statistik uji t yang diperoleh dari  $t_{hitung}(3,634) < t_{tabel} (1,985)$  dan nilai sig. pada uji t  $0,000 < \alpha 0,05$ .

5. Variabel Empati menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. . Hal ini berdasarkan hasil statistik uji t yang diperoleh dari  $t_{hitung} (2,261) < t_{tabel} (1,985)$  dan nilai sig. pada uji t  $0,246 > \alpha 0,05$ .
6. Variabel Kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini berdasarkan hasil uji F yang diperoleh dari  $F_{hitung} (23,912) > F_{tabel} (2,31)$  dan nilai sig. pada uji F sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$ .

## 5.2 SARAN

Berikut ini akan dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Adapun saran-sarannya sebagai berikut :

1. Bagi Instansi di Kecamatan Margadana
  - a. Pihak kecamatan Margadana diharapkan memperbaiki kualitas pelayanan, diharapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yaitu pegawai harus mampu memberikan informasi kepada masyarakat secara jelas, melayani secara cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat, dan meningkatkan kemampuan untuk melayani masyarakat.
  - b. Pihak kecamatan Margadana diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang saat ini sudah dimiliki. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik maka masyarakat akan puas saat melakukan pelayanan, sehingga dapat meningkatkan citra positif dimata masyarakat.
2. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Untuk penelitian selanjutnya yang sejenis disarankan untuk mengganti atau menambah variabel lain yang berhubungan seperti variabel gaya kepemimpinan, kinerja pegawai dan lain-lain.

- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti pada kecamatan lain sebagai pembanding, mengingat penelitian ini dilaksanakan hanya di kantor kecamatan Margadana.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dalam pengumpulan data, hendaknya menggunakan teknik yang lebih optimal sehingga dapat memperdalam penelitian agar dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016, September). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa (Development Research Of Management) : Jurnal Manajemen, Vol.11 No. 2.
- [2] *Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) tentang Pelayanan Publik*. <https://uns.ac.id>, diakses 25 Maret 2021
- [3] Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017, September). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, Volume 9 No. 2.
- [4] *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik*. <https://simpuh.kemenag.go.id>, diakses 25 Maret 2021
- [5] Okani, D. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Tegalsari*. Penerbit Politeknik Harapan Bersama, Tegal.
- [6] Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. Widya Cipta : Jurnal Sekretari dan Manajemen, Volume 3 No. 1 Maret 2019 P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791.
- [7] Kuswati, R. E. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1.
- [8] Yunianti, D. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Balai Desa Mejasem Timur Kabupaten Tegal*.
- [9] Suliyanto. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [10] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Sunyoto, D. (2016). *Metodologi penelitian akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.

- [12] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [13] Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [14] Supranto, J. (2010). *Statistik Teori dan Aplikasi* (Edisi ketujuh ed.). Penerbit Airlangga.
- [15] Yulianti, A. D., Kustiyah, E., & Istiqomah. (2018, Juni 2). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Laweyan di Surakarta*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol.18, 256-274.
- [16] Sinaga, J. O., & dkk. (2016, Juli). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Nongsa Kota Batam*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 4(p-ISSN: 2337-7887), 7-14.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

### KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN MARAGADANA  
KOTA TEGAL

Saya adalah mahasiswa program DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal, dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Wike Ari Widianingsih

NIM : 18030072

Bermaksud melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal”.

Saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia mengisi angket dari pertanyaan-pertanyaan yang tertera, sesuai dengan hati nurani Bapak/Ibu/Saudara/i. Semua keterangan dan jawaban yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i berikan bersifat rahasia dan tidak akan diketahui oleh pihak lain kecuali peneliti.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan banyak terima kasih.

Peneliti

(Wike Ari Widianingsih)

## KUESIONER PELAYANAN KECAMATAN MARGADANA

### A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah identitas Anda dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sudah disediakan.
2. Bacalah terlebih dahulu setiap butir pertanyaan di dalam angket dengan cermat.
3. Berikan tanda centang (√) pada kolom jawaban yang benar-benar sesuai dengan kondisi Anda.
4. Satu pertanyaan hanya boleh dijawab dengan satu pilihan jawaban.

### B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki       Perempuan
3. Umur :  >17 tahun  
 20 s.d 30 tahun  
 30 s.d 40 tahun  
 40 s.d 50 tahun  
 >50 tahun
4. Pendidikan terakhir :  SD       SMP       SMA/SMK  
 D3/D4       Sarjana

5. Status Pekerjaan :
- PNS/TNI/POLRI
  - Pegawai swasta
  - Wiraswasta/ wirausaha
  - Pelajar/ Mahasiswa/i
  - Lainnya

Keterangan jawaban :

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
<b>Bukti Fisik (X1)</b>						
1	Interior dan eksterior Kecamatan Margadana tertata rapi.					
2	Fasilitas dan ruang tunggu di kantor Kecamatan Margadana nyaman.					
3	Tampilan petugas Kecamatan Margadana selalu tampil dalam keadaan rapi, bersih, dan sopan.					
<b>Keandalan (X2)</b>						
1	Pegawai Kecamatan Margadana selalu tepat waktu bila berjanji kepada masyarakat.					
2	Pegawai Kecamatan Margadana jujur dalam memberikan keterangan kepada masyarakat.					
3	Pegawai Kecamatan Margadana berusaha menghindari kesalahan saat melayani masyarakat					
<b>Daya Tanggap (X3)</b>						
1	Pegawai Kecamatan Margadana siap membantu masyarakat bila mengalami kesulitan.					
2	Pegawai Kecamatan Margadana cepat dan tepat dalam melayani kepentingan masyarakat.					
3	Pegawai Kecamatan Margadana menjalin komunikasi yang lancar dengan masyarakat.					

<b>Jaminan (X4)</b>						
1	Pegawai Kecamatan Margadana sopan dan ramah dalam melayani masyarakat.					
2	Pegawai Kecamatan Margadana terampil dalam melayani masyarakat.					
3	Pegawai Kecamatan Margadana mempunyai pengetahuan yang memadai seputar fasilitas layanan perusahaan.					
<b>Empati (X5)</b>						
1	Pegawai Kecamatan Margadana mau memberikan perhatian kepada masyarakat.					
2	Pegawai Kecamatan Margadana menjamin keamanan dan kenyamanan masyarakat pada saat pelayanan.					
3	Pegawai Kecamatan Margadana mengutamakan kepentingan masyarakat.					
<b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b>						
1	Pegawai Kecamatan Margadana mau berdiskusi kepada masyarakat bila ada yang belum dapat diselesaikan.					
2	Masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan saat pelayanan.					
3	Kecepatan dan kecekatan pegawai dalam pelayanan sudah memadai bagi masyarakat.					
4	Hasil kinerja pegawai dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Margadana.					

Sumber : Maulida Ayu Juliarista, 2019

## Lampiran 2. Data Populasi Objek Penelitian

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Pendidikan terakhir</b>	<b>Status pekerjaan</b>
1	Amelia	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya
2	Zulfikar Maulana	Laki-laki	>17 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
3	Wiwin Karlina	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
4	Kuswati	Perempuan	30 s.d 40 Tahun	SD	Lainnya
5	Edy rianto	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SD	Pegawai Swasta
6	Dinda Novita Sari	Perempuan	>17 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
7	Tiara Ayu	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
8	Carto	Laki-laki	40 s.d 50 Tahun	SD	Lainnya
9	Messy Erikha	Perempuan	>17 Tahun	D3/D4	Lainnya
10	Siswantoro	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
11	Amin	Laki-laki	>17 Tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa/i
12	Aji Mohammad Iskandar	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
13	Felly Dinda	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
14	David	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya
15	Oriza zativa	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
16	Suyi	Perempuan	>50 Tahun	SD	Lainnya
17	Risma nungkiati	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya
18	Mujiarti	Perempuan	30 s.d 40 Tahun	SD	Wiraswasta/Wirausaha
19	Santi	Perempuan	30 s.d 40 Tahun	SMA/SMK	Lainnya

20	Nabila Syahrani Annisa	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
21	Nur Hidayat	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
22	Supardi	Laki-laki	30 s.d 40 Tahun	SMA/SMK	PNS/TNI/POLRI
23	Karyono	Laki-laki	30 s.d 40 Tahun	SD	Pegawai Swasta
24	Aenun Zanuba Maghfiroh	Perempuan	>17 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
25	Tias Nurul	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	D3/D4	Pelajar/Mahasiswa/i
26	Zulifan	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
27	Bayu azam	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
28	Putri	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
29	Evi maulia	Perempuan	30 s.d 40 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
30	Rudi prabowo	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta
31	Ratna Aprila Setyowati	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	D3/D4	Pegawai Swasta
32	Rizal Ardiyansyah	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
33	Sugiarti	Perempuan	30 s.d 40 Tahun	SD	Lainnya
34	Anggi Safitri	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
35	Adhitya mufti wibowo	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	Sarjana	Wiraswasta/Wirausaha
36	Lilis sonia	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
37	Khofifah Faiqotun Nisa	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	D3/D4	Pelajar/Mahasiswa/i
38	Umi Hani	Perempuan	30 s.d 40 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha

39	Via Fitri Sari	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
40	Rere	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya
41	Maulana Iskandar	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	Sarjana	Wiraswasta/Wirausaha
42	Indah Permatasari	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
43	Bayu Prasetyo	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
44	Rian Hadi Saputra	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
45	Kris Mukti	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
46	Yolla	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
47	Fajar Ismail	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
48	Dimas Ramadhan	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya
49	Winda Safitri	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
50	Aisyah Nur Hidayah	Perempuan	>17 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
51	Udin	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SD	Lainnya
52	Carmi	Perempuan	>50 Tahun	SD	Lainnya
53	Lulu	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	D3/D4	Pelajar/Mahasiswa/i
54	Rendi Ramadhan	Laki-laki	>17 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
55	Dinda	Perempuan	>17 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
56	Rian Maulana	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	D3/D4	Lainnya
57	Gilang Ramadhan	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya
58	Riski	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
59	Mujiono	Laki-laki	40 s.d 50 Tahun	SMP	Lainnya

60	Dendi	Laki-laki	>17 Tahun	SMP	Lainnya
61	Aziz Maulana	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
62	Riska Andita Putri	Perempuan	>17 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
63	Laela Nurjanah	Perempuan	30 s.d 40 Tahun	SMA/SMK	Lainnya
64	Kurniasih	Perempuan	30 s.d 40 Tahun	SD	Lainnya
65	Cahyadi	Laki-laki	40 s.d 50 Tahun	SD	Lainnya
66	Kasniah	Perempuan	40 s.d 50 Tahun	SD	Lainnya
67	Wastiah	Perempuan	40 s.d 50 Tahun	SD	Lainnya
68	Indri Astuti	Perempuan	>17 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
69	Nur Hakim Saputra	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
70	Warniah	Perempuan	40 s.d 50 Tahun	SD	Lainnya
71	Sodikin	Laki-laki	40 s.d 50 Tahun	Sarjana	PNS/TNI/POLRI
72	Karyadi	Laki-laki	40 s.d 50 Tahun	SD	Lainnya
73	Arif Rahman Hakim	Laki-laki	>17 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
74	Anggita dwiningsih	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
75	Andri Panca	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	D3/D4	Pelajar/Mahasiswa/i
76	Hamam Isnaeni	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
77	Faiq Ramadhan	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
78	Ratih Nur Kholifah	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
79	Ahmad	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	D3/D4	Pelajar/Mahasiswa/i
80	Farkhatul Laelina	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	D3/D4	Pegawai Swasta

81	Fitri Nur Afiyah	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
82	Ayu santika	Perempuan	>17 Tahun	SMA/SMK	Lainnya
83	Nurhidayat S	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
84	Afina ma'rifatu 'dza'ul 'ula	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
85	Fitria nur Indriyani	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
86	Risma Talia	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa/i
87	Amellia Putri	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
88	Untung	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SD	Wiraswasta/Wirausaha
89	Sunandar	Laki-laki	40 s.d 50 Tahun	SD	Lainnya
90	Rika Andita Fitriani	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
91	Candra Purnomo	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SD	Wiraswasta/Wirausaha
92	Nisa arifah	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta
93	Umar Agus santoso	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	D3/D4	Pegawai Swasta
94	Tarminah	Perempuan	30 s.d 40 Tahun	Sarjana	PNS/TNI/POLRI
95	Sinta ayu	Perempuan	30 s.d 40 Tahun	SMA/SMK	Pegawai Swasta
96	Dian vitaloka	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	PNS/TNI/POLRI
97	Nindi Reiza	Perempuan	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa/i
98	Sopyan Syahida	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Wirausaha
99	Ratinah	Perempuan	>50 Tahun	SD	Lainnya
100	Avandi Yahya	Laki-laki	20 s.d 30 Tahun	D3/D4	Wiraswasta/Wirausaha

Lampiran 3. Tabulasi data

No.	Bukti Fisik			Total X1	Keandalan			Total X2	Daya Tanggap			Total X3
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		X3.1	X3.2	X3.3	
1	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
2	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	4	11
3	5	5	5	15	3	4	3	10	4	4	4	12
4	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
5	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12
6	4	4	5	13	4	4	2	10	4	4	4	12
7	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12
8	4	5	5	14	3	4	4	11	4	4	4	12
9	3	2	4	9	4	3	3	10	3	4	3	10
10	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10
11	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
12	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	4	12
13	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11
14	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	5	13
15	5	5	5	15	3	4	4	11	4	4	4	12
16	3	3	4	10	5	4	4	13	5	4	4	13
17	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9

18	3	3	3	9	3	2	4	9	4	3	3	10
19	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10
20	5	5	5	15	3	3	3	9	4	4	4	12
21	4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	3	10
22	5	5	5	15	3	4	5	12	5	5	5	15
23	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
24	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	14
25	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12
26	3	4	3	10	4	5	5	14	4	4	5	13
27	5	4	3	12	5	5	5	15	4	5	4	13
28	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
29	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
30	4	4	3	11	5	5	4	14	3	4	3	10
31	5	5	5	15	4	4	3	11	5	3	4	12
32	3	4	4	11	5	4	4	13	4	4	4	12
33	2	5	5	12	1	1	1	3	5	1	5	11
34	4	5	5	14	3	3	3	9	4	4	4	12
35	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	4	13
36	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	4	13
37	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
38	5	5	5	15	3	3	3	9	4	4	3	11

39	4	4	3	11	4	3	4	11	3	5	4	12
40	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9
41	4	4	3	11	3	3	1	7	3	4	3	10
42	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
43	4	5	4	13	5	4	5	14	5	4	5	14
44	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9
45	5	5	5	15	3	4	3	10	4	3	3	10
46	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
47	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
48	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12
49	5	4	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12
50	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
51	5	5	5	15	3	3	3	9	4	4	4	12
52	5	5	5	15	3	4	4	11	4	4	4	12
53	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
54	4	4	4	12	3	4	4	11	5	5	5	15
55	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12
56	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12
57	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	3	10
58	5	5	5	15	3	4	4	11	4	4	4	12
59	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12

60	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
61	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
62	5	5	5	15	3	3	3	9	4	4	4	12
63	5	5	5	15	3	3	3	9	4	4	4	12
64	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
65	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
66	4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	4	13
67	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13
68	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11
69	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12
70	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
71	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
72	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
73	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
74	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
75	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
76	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13
77	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
78	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
79	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
80	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
81	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15

82	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	5	12
83	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
84	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	4	13
85	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	5	15
86	4	4	4	12	5	4	3	12	4	4	4	12
87	1	2	1	4	3	2	1	6	1	2	4	7
88	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	4	13
89	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10
90	4	4	4	12	3	5	5	13	5	5	5	15
91	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12
92	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
93	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
94	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	4	14
95	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
96	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	5	14
97	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	4	14
98	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	14
99	5	4	4	13	4	5	4	13	5	4	5	14
100	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13

No.	Jaminan			Total X4	Empati			Total X5	Kepuasan				Total Y
	X4.1	X4.2	X4.3		X5.1	X5.2	X5.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
2	4	2	3	9	2	3	2	7	2	2	2	3	9
3	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	4	4	18
4	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	3	12
5	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
6	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	5	5	18
7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
8	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	5	20
9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	12
10	5	3	4	12	5	4	5	14	4	4	4	4	16
11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	5	17
12	5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	4	16
13	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16
14	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	4	17
15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	5	19
16	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	3	3	14
17	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20
18	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	3	12
19	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13
20	5	5	5	15	3	5	5	13	5	5	5	5	20

21	4	3	3	10	4	3	4	11	4	3	3	4	14
22	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	5	20
23	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
24	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	19
25	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	3	3	14
26	4	5	4	13	4	4	5	13	5	4	4	3	16
27	5	4	5	14	5	3	3	11	3	4	4	4	15
28	3	4	4	11	5	5	5	15	4	5	4	4	17
29	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
30	5	5	4	14	5	4	5	14	4	3	5	4	16
31	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	5	3	15
32	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	3	4	15
33	5	5	1	11	1	5	1	7	5	5	5	1	16
34	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	5	15
35	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	5	5	19
36	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
37	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	5	20
38	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
39	5	4	4	13	3	4	3	10	4	5	4	3	16

40	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
41	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	12
42	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
43	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	5	19
44	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	4	16
45	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17
46	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
47	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
48	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	4	19
49	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	5	4	18
50	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16
51	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	16
52	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
53	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	4	16
54	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	5	4	18
55	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	4	19
56	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
57	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	3	3	13
58	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	5	19
59	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
60	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16

61	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
62	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
63	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
64	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
65	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
66	4	5	4	13	4	4	4	12	5	4	4	4	17
67	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
68	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	5	20
69	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
70	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	5	20
71	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
72	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	4	17
73	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
74	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	5	5	19
75	5	4	4	13	4	5	5	14	5	4	4	5	18
76	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
77	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
78	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
79	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
80	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
81	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20

82	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	3	4	13
83	4	4	4	12	4	4	2	10	3	3	3	3	12
84	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17
85	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	5	20
86	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
87	1	2	2	5	1	1	1	3	5	3	2	1	11
88	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
89	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
90	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	5	19
91	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17
92	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
93	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	5	18
94	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	5	20
95	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	4	5	19
96	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	5	5	20
97	4	5	5	14	4	5	4	13	5	4	5	5	19
98	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	5	20
99	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	4	19
100	5	5	4	14	4	5	5	14	5	4	5	4	18

Sumber : data diolah tahun 2021

## Lampiran 4. Hasil Output Uji SPSS

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	Kualitas_Pelayanan
X1.1	Pearson	1	,759**	,691**	,900**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
X1.2	Pearson	,759**	1	,770**	,921**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
X1.3	Pearson	,691**	,770**	1	,907**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
Kualitas_Pelayanan	Pearson	,900**	,921**	,907**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				

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

## Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Kualitas_Pelayanan
X2.1	Pearson	1	,688**	,625**	,868**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
X2.2	Pearson	,688**	1	,715**	,898**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
X2.3	Pearson	,625**	,715**	1	,890**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
Kualitas_Pelayanan	Pearson	,868**	,898**	,890**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				

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

## Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Kualitas_Pelayanan
X3.1	Pearson	1	,434**	,582**	,836**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson	,434**	1	,427**	,773**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson	,582**	,427**	1	,817**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N	100	100	100	100
Kualitas_Pelayanan	Pearson	,836**	,773**	,817**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N	100	100	100	100

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

## Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Kualitas_Pelayanan
X4.1	Pearson Correlation	1	,686**	,602**	,873**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,686**	1	,622**	,882**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,602**	,622**	1	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	,873**	,882**	,856**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

## Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Kualitas_Pelayanan
X5.1	Pearson	1	,594**	,725**	,886**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
X5.2	Pearson	,594**	1	,637**	,835**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
X5.3	Pearson	,725**	,637**	1	,907**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
Kualitas_Pelayanan	Pearson	,886**	,835**	,907**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				

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

## Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan
Y.1	Pearson Correlation	1	,690**	,660**	,458**	,812**
	Sig. (2-tailed)					
	N					
Y.2	Pearson Correlation	,690**	1	,782**	,546**	,881**
	Sig. (2-tailed)					
	N					
Y.3	Pearson Correlation	,660**	,782**	1	,654**	,913**
	Sig. (2-tailed)					

	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,458**	,546**	,654**	1	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation		,881**	,913**	,796**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,896	,899	3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,859	,862	3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,734	,735	3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,840	,840	3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,849	,849	3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,870	,873	4

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,97442031
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,077
	Positive	,077
	Negative	-,061
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,156 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,154	1,109		1,943	,055		
	Bukti_Fisik	,126	,087	,128	1,446	,151	,600	1,665
	Keandalan	-,109	,091	-,117	-1,199	,234	,493	2,030
	Daya_Tanggap	,088	,129	,073	,682	,497	,408	2,451
	Jaminan	,485	,134	,465	3,634	,000	,285	3,503
	Empati	,246	,109	,254	2,261	,026	,371	2,698

a. Dependent Variable : Kepuasan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,154	1,109		1,943	,055
Bukti_Fisik	,126	,087	,128	1,446	,151
Keandalan	-,109	,091	-,117	-1,199	,234
Daya_Tanggap	,088	,129	,073	,682	,497
Jaminan	,485	,134	,465	3,634	,000
Empati	,246	,109	,254	2,261	,026

a. Dependent Variable : Kepuasan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219,072	5	43,814	23,912	,000 <sup>b</sup>
	Residual	172,238	94	1,832		
	Total	391,310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti\_Fisik, Daya\_Tanggap, Keandalan, Jaminan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,748 <sup>a</sup>	,560	,536	1,354

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti\_Fisik, Daya\_Tanggap, Keandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

## Lampiran 5. Surat Kesiediaan Dosen Pembimbing 1 dan 2

IK	P2M	PHB	07.d.4.1
----	-----	-----	----------

### SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BAHRI KAMAL, SE, MM  
NIPY : 05.015.218  
Jabatan : Pembimbing 1

Dengan ini menyatakan bersedia untuk membimbing Tugas Akhir Mahasiswa berikut :

Nama : WIKE ARI WIDIANINGSIH  
NIM : 18030072  
Kelas : 6C  
Judul TA : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat  
Pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal

Kesiediaan membimbing tersebut termasuk di dalamnya adalah kesiediaan untuk menyediakan waktu minimal dua kali perminggu untuk membimbing, yaitu :

- Hari : Senin- Jum'at  
Waktu : 09.00 s.d 15.00 WIB  
Tempat : Politeknik Harapan Bersama
- Hari : Sabtu-Minggu  
Waktu : 08.00 s.d 11.00 WIB  
Tempat : Rumah (Perumahan Grand Paronama Blok B No. 11 Tarub)

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar maklum.

Tegal, 18 Maret 2021

Pembimbing 1



Bahri Kamal, SE, MM  
NIPY. 05.015.218

CATATAN :

- Diisi dengan menggunakan ketikan komputer dan menggunakan huruf kapital.
- \*) : Pilih salah satu

IK | P2M | PHB | 07.d.4.1

**SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DEWI SULISTYOWATI, SE, CAAT  
NIPY : 12.013.162  
Jabatan : Pembimbing 2

Dengan ini menyatakan bersedia untuk membimbing Tugas Akhir Mahasiswa berikut :

Nama : WIKE ARI WIDIANINGSIH  
NIM : 18030072  
Kelas : 6C  
Judul TA : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat  
Pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal

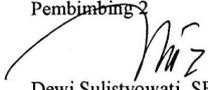
Kesediaan membimbing tersebut termasuk di dalamnya adalah kesediaan untuk menyediakan waktu minimal dua kali perminggu untuk membimbing, yaitu :

1. Hari : Senin  
Waktu : 09.00 s.d 12.00 WIB  
Tempat : Politeknik Harapan Bersama
2. Hari : Jum'at  
Waktu : 09.00 s.d 15.00 WIB  
Tempat : Politeknik Harapan Bersama

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar maklum.

Tegal, 18 Maret 2021

Pembimbing 2

  
Dewi Sulistyowati, SE, CAAT  
NIPY. 12.013.162

CATATAN :

1. Diisi dengan menggunakan ketikan komputer dan menggunakan huruf kapital.
2. \*) : Pilih salah satu

## Lampiran 6. Jurnal Bimbingan



**BUKU BIMBINGAN TUGAS AKHIR**  
PROGRAM STUDI DIH AKUNTANSI  
TAHUN AKADEMIK GENAP 2020/2021

Nama Mahasiswa : Wike Ari Widlaningsih

NIM : 18030072

Semester & Kelas : 6C

Pembimbing 1 : Bahri Kamal, SE, MM

Pembimbing 2 : Dewi Sulistyowati, SE, CAAT

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.



# PEMBIMBING 1

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing I
1	18 Maret	pengajuan judul smp pada pmbing	
2	6 April	judul Acc pengajuan proposal revisi	
3	2 Mei	- Proposal Acc - lampirkan kuesioner - lanjut TA	
4	26 Juni	- Revisi bab 1-3	
5	3 Juli	Acc Bab 1 - 3	
6	4 Juli	Bimbingan sedang Tugas Akhir	
7	5 Juli	- Acc bab 4-5 - Acc TA	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
  2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
  3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)



# PEMBIMBING 2

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing II
1	18 Maret	- Pengajuan Judul TA - Surat Kesiapan Membimbing	
2	21 Mei	- Pengajuan proposal - Revisi	
3	22 Mei	- ACC proposal - lanjut TA	
4	23 Juni	- Pengajuan laporan TA	
5	28 Juni	- ACC TA	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
  2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
  3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)