

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT ATINGGOLA  
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

**Oleh:**

**ALGIAN MURSALI**

**NIM : S2118023**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**  
**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN**  
**MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT ATINGGOLA DI**  
**KABUPATEN GORONTALO UTARA**


Oleh :

**ALGIAN MURSALI**  
**NIM : S2118023**

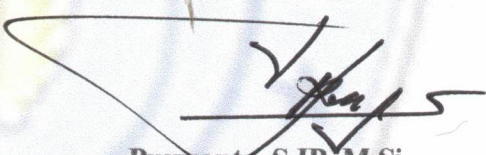
**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana dan Telah Disetujui  
oleh Tim Pembimbing  
Gorontalo.....2023

**PEMBIMBING I**

  
**Dr. Arman, S.Sos, M.Si**  
NIDN : 0913078602

**PEMBIMBING II**

  
**Purwanto, S.IP, M.Si**  
NIDN : 0926096601

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**  
**Universitas Ichsan Gorontalo**

  
**PURWANTO, S.IP, M.Si**  
NIDN : 0926096601

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN**  
**MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT ATINGGOLA DI**  
**KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh

ALGIAN MURSALI

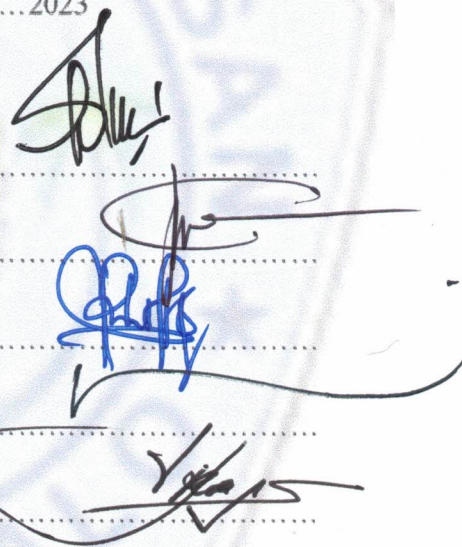
S2118023

SKRIPSI

Telah Memenuhi Syarat Dan Dipertahankan Pada Komisi Ujian Akhir Sarjana Dan  
Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing  
Gorontalo.....2023

Komisi Penguji

1. Darmawaty Abd. Razak.,S.IP., M.AP
2. Marten Nusi, S.IP.,M.AP
3. Sandi Prahara, ST., M.Si
4. Dr. Arman S.Sos.,M.Si
5. Purwanto, S.IP., M.Si



Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Moch. Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si  
NIDN : 0913027101

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan



Purwanto, S.IP.,M.Si  
NIDN : 0926096601



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (Skripsi) yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Atinggola Di Kabupaten Gorontalo Utara”** merupakan asli hasil karya ilmiah saya sendiri dan belum pernah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Ichsan Gorontalo atau di civitas akademik perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini real gagasan dan pemikiran, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain yang tidak berkepentingan kecuali arahan dan saran tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat atau karya yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis di antumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka yang peneliti buat.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dan apabila ditemukan adan terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya siap menerima sanksi, berupa sanksi akademik yang berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, 2023  
Yang Membuat Pernyataan



Algian Mursali  
S2118023

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“jalan menuju neraka ditaburi dengan niat baik.”(Karl marx)

“ sesungguhnya di dalam dunia ini semua manusia akan mengalami suatu fase yang sulit untuk di hadapi, tetapi, ketahuilah setiap kesulitan pasti akan ada kemudahan, niatkanlah segala kesulitan itu untuk kebaikan, agar Tuhan melindungi Anda dari Kesulitan yang berkepanjangan.(Penulis)

### **Kupersembahkan Untuk :**

1. Kedua orang tuaku beserta keluarga besar.
2. Istri dan anak-anak yang selalu mendo'akan dari kejauhan.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada ALLAH SWT, karena hanya izin dan kuasanya sehingga saya masih diberikan kesempatan, kekuatan, serta kemampuan dalam merampungkan proposal ini dengan baik. Sholawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, yang telah membawah suatu ajaran keselamatan kepada manusia sampai akhir zaman, semoga rahmat dan hidayahnya tetap sampai kepada kita sebagai umat yang masih konsisten mengikuti ajarannya. Dalam kesempatan ini tak lupa pula saya mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan do'a selama ini. Juga tidak lupa, saya ingin memberikan terima kasih kepada:

Ibu Dra Hj. Juriko Abdulsamad, M.Si, Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo. Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, Perdana Menteri Universitas Ichsan Gorontalo. Dr. Mochammad Sakir, S.Sos, S.I.Pem., M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Gorontalo. Bapak Purwanto, S.IP.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan. Bapak Dr. Arman,S.Sos.,M.Si selaku pembimbing I, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan usulan penelitian ini.Bapak Purwanto, S.IP.,M.Si selaku Pembimbing II. Yang telah membimbing penulis dalam mengerjakan usulan penelitian ini. Serta Bapak Ibu Staf Dosen Pengajar Di Lingkungan Icshan Gorontalo, Sosial Dan Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan. Kepada Camat Atinggola Bapak Badrun Lakoro, SE, yang telah membantu dalam prose

penelitian. serta Staf Kantor Camat Atinggola yang telah Berpartisipasi dalam Penelitian ini.

Peneliti sangat menyadari, masih banyak kekurangan dan kelemahan pada penyusunan skripsi ini. Kepada par pembaca di harapkan adanya kritik dan saran gun untuk kesempurnaannya. Sebelumnya diucapkan terima kasih ats kritik dan sarannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis,

Algian Mursali  
NIM : S2118023

## **ABSTRAK**

### **ALGIAN MURSALI. S2118023. PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT ATINGGOLA DI KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Atinggola. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Jenis penelitian ini metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pemilihan sampel ditentukan dengan menggunakan metode *random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Atinggola. Hal itu dapat diperoleh dari hasil perhitungan R Square yang menunjukkan nilai sebesar, 0,719 atau 71,9%. Jika nilai itu diinterpretasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh pengaruh variabel X terhadap Y, dapat dikatakan bahwa pengaruhnya berada pada kategori tinggi.

Kata kunci: pelayanan publik, kepuasan masyarakat



## **ABSTRACT**

**ALGIAN MURSALI. S2118023. THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE ATINGGOLA SUBDISTRICT OFFICE, NORTH GORONTALO DISTRICT**

*The purpose of this research is to find the effect of public service quality on community satisfaction at the Atinggola subdistrict office. This research is conducted at the Atinggola Subdistrict Office, North Gorontalo District. This type of research is a quantitative method with descriptive analysis. The sampling technique is determined by using the random sampling method through Slovin's formula. This research employs simple regression analysis. The results indicate that public service quality affects community satisfaction at the Atinggola Subdistrict Office. It can be inferred from the results of the R Square calculation which shows a value of, 0.719 or 71.9%. If the value is interpreted into the criteria for the closeness of the effect of variable X on Y, it can be said that the effect is in the high category.*

*Keywords: public service, community satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	5
2.2 Jenis Pelayanan Publik .....	6
2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	7
2.4 Elemen Pelayanan Publik.....	8
2.5 Pengawasan Pelayanan Publik .....	10
2.6 Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	11
2.7 Faktor Penghambat Pelayanan Publik.....	13
2.8 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.9 Kepuasan Masyarakat .....	17
2.9.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17

2.9.2 Pengertian Kepuasan masyarakat .....	19
2.9.3 Indikator Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	20
2.10 Kerangka Pikir .....	21
2.11 Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	23
3.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran .....	23
3.4 Populasi Dan Sampel .....	29
3.4.1 Populasi .....	29
3.4.2 Sampel.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner .....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah.....	36
4.1.2 Visi Misi.....	37
4.2 Hasil Penelitian .....	39
4.2.1 Uji Validitas Kuesioner .....	39
4.2.2 Uji Reabilitas Kuesioner .....	42
4.3 Gambaran Variabel Penelitian .....	44
4.3.1 Uraian Gambaran Kualitas Pelayanan Publik (X) .....	44
4.3.2 Uraian Gambaran Kepuasan Masyarakat (Y) .....	58
4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	66

4.5	Pembahasan Penelitian.....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>74</b>
5.1	Kesimpulan .....	74
5.2	Saran.....	75

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan	
Atinggola .....	24
Tabel 4.1 Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (X) .....	40
Tabel 4.2. Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (X) .....	41
Tabel 4.3 Uji reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik (X) .....	43
Tabel 4.4 Uji reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) .....	43
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang Kondisi keseluruhan kantor kecamatan	
atinggola terawat dengan baik .....	45
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang Pegawai kantor kecamatan atinggola	
berpenampilan rapi dan sopan dengan identitas yang jelas .....	45
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang Penanganan pembuatan berkas kepada	
masyarakat tidak berbelit-belit .....	46
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang Pegawai kantor kecamatan	
atinggolacukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan	
pengarahan.....	47
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan informasi yang	
dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas.....	47

Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang Pegawai cepat tanggap jika terjadi complain atas pelayanan yang kurang memuaskan .....	48
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang Data-data dalam berkas/dokumen yang diurus oleh masyarakat terjamin kebenarannya .....	49
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan .....	49
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang Pada saat melakukan pelayanan, parapegawai tidak memandang status sosial pengunjung .....	50
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang Pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin .....	51
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	51
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat. ....	52
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. ....	53
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang Pegawai selalu datang tepat waktu untuk pelayanan maksimal kepada masyarakat .....	53
Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang Prosedur pemeriksaan berkas cepat dalam pelayanan masyarakat .....	54



Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat .....	55
Tabel 4.21 Tanggapan responden tentang Tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang.....	55
Tabel 4.22 Tanggapan responden tentang Kondisi keseluruhan kantor kecamatan atinggola terawat dengan baik .....	56
Tabel 4.23 Tanggapan responden tentang Penanganan pembuatan berkas kepada masyarakat tidak berbelit-belit .....	57
Tabel 4.24 Tanggapan responden tentang Pegawai kantor kecamatan atinggola cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan .....	57
Tabel 4.25 Tanggapan responden tentang Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.....	58
Tabel 4.26 Tanggapan responden tentang Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan .....	59
Tabel 4.27 Tanggapan responden tentang Saya merasa puas atas perhatian pelayanan yang di berikan oleh pegawai .....	60
Tabel 4.28 Tanggapan responden tentang Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu .....	60

Tabel 4.29 Tanggapan responden tentang Saya merasa puas petugas selalu memenuhi janjinya .....	61
Tabel 4.30 Tanggapan responden tentang Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih.....	62
Tabel 4.31 Tanggapan responden tentang Saya merasa puas ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap .....	62
Tabel 4.32 Tanggapan responden tentang Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan.....	63
Tabel 4.33 Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.....	64
Tabel 4.34 Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan .....	64
Tabel 4.35 Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	
Tabel 4.36 Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan .....	65
Tabel 4.37 Hasil Uji Korelasi.....	67
Tabel 4.38 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	68
Tabel 4.39 Model summary .....	72

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kewarganegaraan seluruh warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan pemerintah yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Efektifitas sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembukaan UUD 1945 secara khusus menyatakan bahwa salah satu tujuan dibentuknya negara kesatuan dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kepentingan umum dan mencerdaskan kehidupan rakyatnya.

Situasi objektif menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik menghadapi sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas talentanya yang belum memadai. Hal ini tercermin dari banyaknya pengaduan dan pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa (seperti eksekutif). Hal ini menciptakan citra yang merugikan pemerintah. Mengatasi situasi ini memerlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mencapai pelayanan publik yang unggul. Upaya peningkatan kualitas

pelayanan publik dilakukan melalui perbaikan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terpadu.

Wickof sebagaimana dikutip oleh Zulian yamit dalam Hayani (2019:1) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sejak diundangkannya Undang-Undang Pemerintahan Daerah Nomor 22 Republik Indonesia Tahun 1999 dan Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, diharapkan dapat memberikan dampak yang luas dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan yang ada. Pendelegasian wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan penyampaian layanan melalui jalur birokrasi yang lebih pendek, membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk berinovasi dalam memberikan dan meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu pemerintah daerah yang memberikan pelayanan publik adalah kantor daerah. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, kabupaten berperan besar dalam mendukung kabupaten dalam penyelenggaraan, pembangunan dan pengelolaan sosial wilayah kecamatan, baik dalam pelayanan maupun dalam perizinan, transparansi dan standarisasi pelayanan. Tugas ini juga dilakukan oleh Kecamatan Atinggola yang memberikan dukungan untuk melayani masyarakat umum di Kabupaten Gorontalo Utara. Untuk tugas-tugas lain di daerah, surat-surat seperti Surat Keterangan Belum Menikah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Sediakan. ,

Izin Pertambangan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Massal, Izin Perjalanan, Surat Perundang-undangan, Usulan, Imigrasi Penduduk dan Relokasi Penduduk.

Dengan menjalankan tugas dan fungsi tersebut, kecamatan atinggola memiliki jumlah pegawai 35 orang yang sudah menempati posisi dan jabatan tertentu. Dengan jumlah pegawai yang berstatus ASN sebanyak 22 pegawai sisanya berstatus honorer.

Kantor kecamatan Atinggola secara umum telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan kepada masyarakat. Di balik kualitas layanan ada faktor-faktor yang menghalangi kami untuk melayani komunitas kami. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 7 maret tahun 2022 di kantor kecamatan atinggola, peneliti menemukan beberapa masalah terkait pelayanan public. Yaitu kurangnya disiplin petugas dalam ketepatan waktu pada saat jam kerja, kurangnya sarana dan prasarana seperti computer untuk menunjang kinerja di kantor kecamatan, adanya petugas yang bekerja sesuai dengan kemauannya sendiri misalnya berbicara masalah di luar pekerjaan saat jam kerja. Maka hal ini dapat mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat untuk kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu di lakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, efisien dan maksimal. Sehingga judul yang di angkat yaitu ***“Pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan atinggola”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan peneliti ini adalah “ Apakah pelayanan public berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan atinggola”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah ”untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan atinggola”.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yakni manfaat teoritis serta manfaat praktis

1. Manfaat Teoritis. Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa, dosen, serta peneliti untuk dijadikan bahan referensi dalam penelitian lanjutan.
2. Manfaat Praktis. Sebagai bahan pustakaan bagi almamater peneliti khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo. Serta sebagai bahan referensi dan masukan bagi perintah kecamatan atinggola kabupaten Gorontalo Utara.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu wujud dari fungsi aparatur negara sebagai PNS. disamping PNS, Pelayanan publik penyelenggara negara semuanya diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), daerah, dan pusat dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan daerah maupun dalam rangka penegakan ketentuan hukum. dari pelayanan publik. Dan regulasi. Layanan Ensiklopedia Manajemen (Westra, 1981: 81) didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu untuk tujuan pengabdian dan praktik masyarakat. Sedangkan Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakikat pelayanan adalah rangkaian kegiatan, dan dengan demikian merupakan proses yang teratur dan berkesinambungan yang mencakup kehidupan semua orang dalam masyarakat.

Berdasarkan Bab 1 Ayat 1 Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25/2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan manajemen yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Mahmudi (2010:223-224) mengatakan bahwa pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan public dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2.2 Jenis Pelayanan Publik**

Pengelompokan jenis pelayanan public berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara (MenPAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam prose pelayana serta produk pelayanan yang di hasilkan, dapat di bedakan menjadi:

### **1. Pelayanan Administratif**

Artinya, sifat jasa yang diberikan oleh entitas jasa berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, pendokumentasian, dan kegiatan administrasi lainnya merupakan produk akhir yang lengkap berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, persetujuan, rekomendasi, pernyataan tertulis , dll. Contoh layanan jenis ini adalah layanan pendaftaran tanah, layanan IMB, dan layanan manajemen kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran, akta kematian).

### **2. Pelayanan Barang**

Suatu layanan yang disediakan oleh entitas layanan dalam bentuk pengiriman dan/atau pemrosesan fisik material, termasuk distribusi dan penyimpanan, untuk pengiriman langsung ke konsumen (sebagai

entitas atau individu) dalam sistem. Secara bersama-sama kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir, yaitu bentuk benda (physical shape), atau biasa disebut dengan benda, yang memberikan nilai langsung kepada penerimanya. Contoh dari jenis layanan ini adalah layanan listrik, air dan telepon.

### 3. Pelayanan Jasa

adalah jenis layanan yang diberikan oleh entitas layanan dalam bentuk penyediaan sarana, prasarana, dan dukungan. Operasi didasarkan pada sistem operasi berpemilik tertentu, produk akhir adalah daya yang dikonsumsi dalam periode waktu tertentu, dengan manfaat seperti penerima manfaat langsung.

### 4. Pelayanan Regulatif

Dengan kata lain, merupakan pelayanan sanksi, peraturan perundang-undangan, dan penegakan kebijakan publik yang mengatur kehidupan masyarakat.

## 2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008: 19), pelayanan publik pada dasarnya ditawarkan dalam rangkaian kegiatan terpadu yang sederhana, terbuka, lancar, akurat, lengkap, efektif, dan terjangkau. Oleh karena itu, pelayanan publik mengandung unsur-unsur pokok, antara lain prinsip-prinsip sebagai berikut:

Hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan publik perlu jelas dan diketahui semua orang.

Pengaturan segala bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemungkinan masyarakat, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap menjaga efisiensi dan efektivitasnya.

Kualitas proses penerbitan dan hasil pelayanan publik tersebut harus tepat sasaran untuk menjamin keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang memadai. Jika suatu pemerintahan, instansi, atau pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi “jelas harus mahal”, masyarakat harus “memberi kesempatan” untuk bergabung dengan organisasi tersebut.

## **2.4 Elemen Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai pelayanan yang mencakup unsur-unsur. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan untuk mendukung dan mencapai pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Barata (2003:11) berpendapat bahwa proses kepegawaian terdiri dari empat komponen utama.

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan layanan tertentu kepada konsumen dalam bentuk produk, atau pihak yang dapat memberikan layanan dalam bentuk pengiriman dan pengantaran.

2. Penerima layanan, yaitu penerima yang ditunjuk sebagai pelanggan yang menerima layanan dari pelanggan atau penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan layanan.
4. Dalam proses memberikan kepuasan pelanggan, layanan, penyedia layanan harus dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, yang merupakan tujuan utama dari layanan. Hal ini sangat penting karena kepuasan pelanggan biasanya erat kaitannya dengan standar kualitas produk dan jasa yang memenuhi harapan dan kebutuhan.

(kasmir 2006: 34) juga menunjukkan bahwa layanan publik yang baik berisi elemen-elemen berikut:

- 1) Ketersediaan karyawan yang baik.
- 2) Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang baik.
- 3) Semua pelanggan-pelanggan bertanggung jawab atas akhir dari awal.
- 4) Dapat dibantu dengan cepat dan akurat.
- 5) Di mana berkomunikasi.
- 6) memastikan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) pengetahuan dan keterampilan yang baik
- 8) Harap mengerti kebutuhan pelanggan pelanggan.
- 9) Kepercayaan kepada pelanggan pelanggan.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa elemen-elemen layanan publik diperlukan untuk mendukung layanan yang diinginkan.

Elemen-elemen tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan. Ada unsur pelayanan prima. Ketersediaan staf yang profesional dan infrastruktur pendukung membuat masyarakat senang sebagai pengguna jasa.

## **2.5 Pengawasan Pelayanan Publik**

Sederhananya, pemantauan berarti mengukur kinerja, melakukan tindakan untuk memastikan bahwa hasil (output dan hasil) adalah apa yang Anda inginkan, dan semuanya baik-baik saja sesuai dengan kriteria yang ditetapkan (jalur yang lebih akurat), berarti proses verifikasi berjalan.

Naskah akademik RUU Pelayanan Publik yang disunting MP3 menyebutkan tiga hal penting di setiap sektor pelayanan yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang adil dan berkualitas harus dicapai:

### **1. Penerima layanan (customer)**

Pelayanan publik yang adil dan berkualitas adalah apa yang diinginkan masyarakat, karena sesuai dengan kontrak pelayanan yang menjadi hukum pemberi dan penerima pelayanan, di samping standar minimal yang ditetapkan oleh penyelenggara.

Selain itu, pelayanan harus adil (dalam hal klasifikasi ke dalam kelompok-kelompok khusus) dalam arti pelayanan publik tidak hanya melayani masyarakat kurang mampu yang “bangkrut”. Pada dasarnya pelayanan publik khususnya di bidang hak-hak dasar



merupakan hak publik di satu sisi dan kewajiban nasional di sisi lain.

## 2. Penyedia layanan (Provider)

Pelayanan publik yang adil dan berkualitas harus menjadi fokus utama penyedia layanan. Pelayanan yang baik meningkatkan citra dan penting untuk evaluasi kinerja. Setiap entitas layanan harus memberikan kepuasan pelanggan atau kewarganegaraan penerima layanan. Kepuasan adalah tanda keberhasilan penyedia layanan.

## 3. Warga masyarakat (umum)

Asas pelayanan terhadap hak-hak dasar masyarakat merupakan kewajiban nasional, oleh karena itu setiap orang berhak atas pelayanan tersebut tanpa terkecuali. Hal ini tentunya akan mempersempit kesenjangan sosial dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pelayanan yang adil yang memberikan kesempatan kepada seluruh manusia atau warga negara untuk menikmati pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan taraf hidupnya. Begitu mereka memiliki apa yang mereka butuhkan, masyarakat memiliki kesempatan untuk secara tidak langsung meningkatkan taraf hidup mereka di masa depan.

## 2.6 Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik

Menurut Moenir (Wijayanto, 2007:88-119), agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik diperlukan beberapa elemen pendukung seperti

kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan dan fasilitas pelayanan. Dengan demikian, kelemahan pelayanan publik pada dasarnya terangkum dalam dua faktor utama yaitu faktor manusia dan faktor sistem sebagai faktor utama. Sebab, untuk meningkatkannya, kedua faktor tersebut perlu ditingkatkan.

Dalam analisisnya, Henry (1998) menyimpulkan bahwa pelayanan publik tentunya merupakan jiwa dari pemerintahan. Dalam konteks ini, dapat dipahami bahwa kehidupan manusia diwarnai oleh tuntutan pemenuhan hidup. Beberapa kebutuhan sehari-hari diperoleh melalui mekanisme pasar, sementara yang lain tidak. Kebutuhan manusia yang tidak dapat diperoleh melalui mekanisme pasar meliputi pelayanan masyarakat yang hanya disediakan oleh pemerintah. Layanan publik ini disediakan oleh pemerintah atas dasar "hak sipil", yaitu hak yang dimiliki oleh semua warga negara.

Dalam situasi seperti itu, tentu saja, merupakan kewajiban nasional untuk menyediakan layanan ini. Dalam hal ini pemerintah adalah instansi yang memproduksi, mendistribusikan, atau menyediakan alat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berupa pelayanan publik. Dengan demikian, penyediaan layanan publik jelas merupakan jenis monopoli pemerintah. Hal ini dapat dimaklumi mengingat pelayanan publik merupakan bagian dari tugas pemerintah dalam melayani masyarakat.

Sebagai fungsi pemerintahan, pelayanan publik tidak hanya bersifat "komersial" tetapi juga berorientasi sosial: pemberdayaan dan

pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, walaupun pengambilan keputusan tentang proses pelayanan publik tidak dapat dilakukan dengan pendekatan bisnis, pendekatan yang paling tepat adalah pendekatan sosial, karena masyarakatlah yang paling tahu tentang layanan yang ditawarkan.

## **2.7 Faktor Penghambat Pelayanan Publik**

Menurut Zeithal (Kurniawan, 2005:24), ada empat hambatan pelayanan publik::

- a. Tidak tahu apa sebenarnya yang di harapkan oleh masyarakat
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat
- c. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan

Hal ini dapat memicu kurangnya kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang di harapkan

## **2.8 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik sedemikian rupa sehingga organisasi publik (organisasi publik) memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, dan hubungan antara kualitas dan pelayanan dijelaskan oleh Sun Paralacman sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar standar pelayanan sebagai

pedoman pemberian pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang baik untuk standar pelayanan” (Lukman, 1999).

Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana suatu lembaga publik (public Institution) memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, dan hubungan antara kualitas dan pelayanan digambarkan oleh Sampara Luckman sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang baku sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dari standar pelayanan yang baik” (Lukman, 1999).

Dalam pandangan Lovelock, kualitas pelayanan adalah pengendalian tingkat keunggulan dan tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. (Lovelock dalam Tjiptono, 1996.) Dianggap buruk jika layanan yang diterima atau layanan lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat, dan layanan yang diberikan oleh pemerintah efisien dan tidak memihak. kualitas. Kualitas adalah apa yang diharapkan semua orang atau pelanggan.

Sedangkan menurut (parasuraman:1985) untuk dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dapat di bagi menjadi 5 bagian, yaitu:

### 1. Keandalan (Reliability)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan. Indikator kualitas pelayanan pada aspek keandalan, yaitu:

- a. Kecermatan dalam melayani pelanggan.
- b. Standar pelayanan yang jelas .
- c. Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

### 2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi responsiveness, yaitu:

- a. sebuah. Respon pelanggan yang ingin menerima pelayanan juga baik.
- b. Perusahaan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan hati-hati.
- c. Perusahaan akan melayani Anda tepat waktu.
- d. semua keluhan pelanggan dijawab oleh perusahaan.

### 3. Jaminan (assurance)

Pengetahuan dan etika karyawan perusahaan serta kemampuan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Indikator kualitas layanan untuk dimensi Assurance. Diantaranya ialah:

- a) Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.
- b) Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.
- c) Perusahaan memberikan jaminan legalitas.

#### 4. Perhatian (Attention)

Kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, pemahaman kebutuhan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi perhatian, di antaranya:

- 1) Pelaku usaha melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah.
- 2) Menghargai setiap pelanggan.
- 3) Mendahulukan kepentingan pelanggan.
- 4) Melayani dengan tidak diskriminatif.

#### 5. Bukti Langsung (Tangible)

Layanan yang terlihat langsung seperti peralatan fisik, kepegawaian, dan peralatan komunikasi. Indikator dimensi berwujud, di antaranya:

- a. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- b. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- c. Penampilan dalam melayani pelanggan.
- d. Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.
- e. Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan.
- f. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

Berdasarkan komentar di atas, ukuran kualitas layanan terdiri dari keandalan, daya tanggap, keamanan, perhatian, dan konkret. Komponen-komponen tersebut merupakan kesatuan yang terintegrasi. Dengan kata lain, jika Anda kekurangan komponen, layanan Anda tidak akan sempurna. Saya menemukan bahwa layanan dan kualitas layanan yang baik dapat memuaskan masyarakat dan kepuasan pelanggan harus diprioritaskan di atas tuntutan penyedia layanan (pemerintah).

## **2.9 Kepuasan Masyarakat**

### **2.9.1 Indeks Kepuasan Masyarakat**

berdasarkan Peraturan Menteri PAN No. 16 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdiri 14 unsur yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan yaitu:

- a. Kesederhanaan fase pelayanan, yaitu fase pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ditinjau dari kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan layanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk memperoleh suatu layanan tergantung pada jenis layanannya.
- c. Kejelasan petugas, yaitu keberadaan dan kepastian petugas (nama, status, wewenang dan tanggung jawab)
- d. Disiplin penanggung jawab, yaitu keseriusan penanggung jawab dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi jam kerja sesuai aturan yang berlaku.

- e. Tanggung jawab petugas, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas.
- f. Kemampuan Petugas yang Ditugaskan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan layanan, atau waktu layanan target, dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh entitas penyedia layanan.
- h. Keadilan pelayanan, yaitu menjalankan pelayanan tanpa membedakan golongan/status masyarakat
- i. Kesopanan Petugas Pelayanan, yaitu sikap dan perilaku Petugas dalam melayani masyarakat dengan santun dan ramah, serta saling menghormati dan menghargai.
- j. Kewajaran biaya jasa, yaitu keterjangkauan masyarakat untuk tingkat penetapan harga yang ditetapkan oleh entitas jasa.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu keabsahan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
- l. Keamanan jadwal. Hal ini merupakan pelaksanaan masa bakti sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu keadaan sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan rapi untuk memberikan kenyamanan kepada penerima pelayanan.
- n. Menjamin keamanan pelayanan, yaitu tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan atau fasilitas yang digunakan, dan membuat pelayanan



nyaman bagi masyarakat umum terhadap risiko yang timbul dari pelaksanaan pelayanan

### **2.9.2 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Menurut lupiyoadi (2006 : 155) kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila di tinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan yaitu memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat, organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memeberikan kesempatan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem kritik dan saran, mengembangkan pelayanan untuk kepuasan dan harapan masyarakat. Berdasarkan pengertian diatas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan di terimanya bila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang di rasakan adalah persepsi apa yang ia terima setelah

mengonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi public harus menciptakan dan mengelola system untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

### **2.9.3. Indikator Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Menurut lupiyoadi (2006 : 158) dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima(5) indicator pengukuran yang harus di perhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu

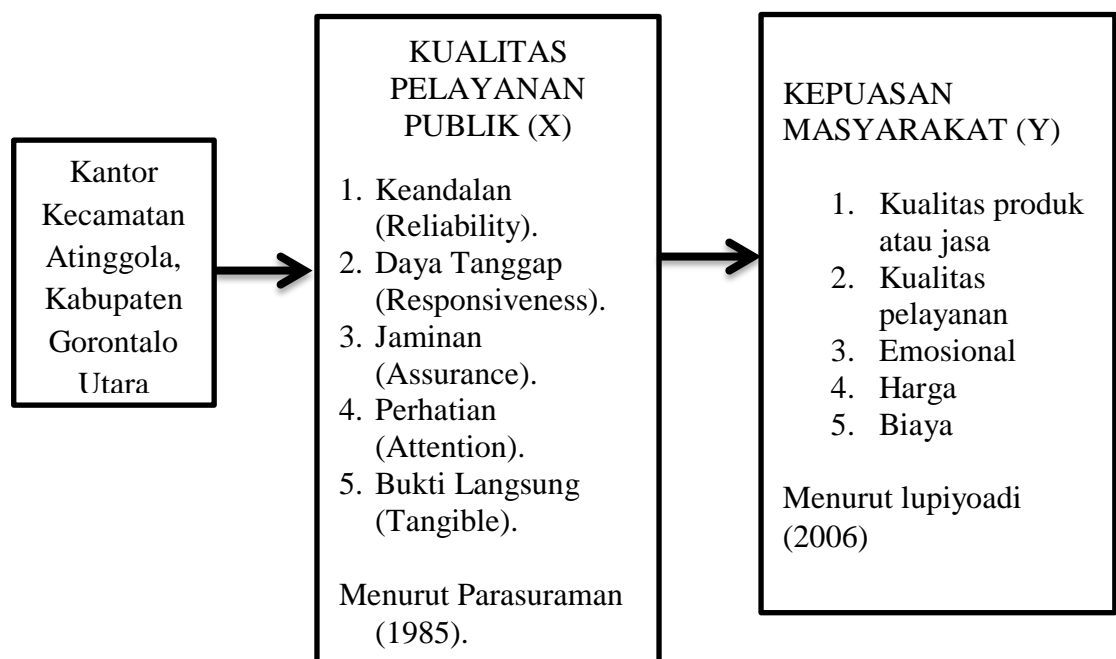
1. Kualitas produk atau jasa kemampuan produk dalam melakukan fungsi- fungsinya, yang merupakan daya tahan, ketelitian dengan secara keseluruhan
2. Kualitas pelayanan  
Merupakan kesesuaian atau ketidak sesuaian harapan dengan kinerja yang di miliki
3. Emosional  
Adalah suatu tanggapan perasaan yang di tujukan kepada pemeberi jasa terhadap suatu kejadian
4. Harga  
Adalah kesesuaian harga berdasarkan nilai kemampuan masyarakat yang telah di tentukan oleh jasa pelayanan
5. Biaya

Merupakan suatu imbalan jasa dalam pemberian pelayanan jasa yang telah ditetapkan oleh yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang di persiapkan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di sarankan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami tingkat kepuasan yang umum.

Jika kerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

## 2.10 Kerangka Pikir



Kerangka pikir disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya.

Berdasarkan gambar di atas, keandalan, daya tanggap, keamanan, perhatian, dan bukti langsung mempengaruhi reaksi umum antara tingkat kinerja yang dirasakan dan tingkat harapan yang diharapkan, yang dapat digambarkan sebagai dimensi kualitas. Ketika tingkat kinerja yang dirasakan melebihi tingkat yang diharapkan, masyarakat cenderung puas

## **2.11 Hipotesis**

Hipotesis merupakan sebuah kemungkinan jawaban dari permasalahan yang di ajukan. Muri yusup mengartikan hipotesis sebagai kesimpulan sementara atau suatu jawaban yang bersifat sementara, serta merupakan konstruksi peneliti mengenai masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Hi : Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan public (Variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (Variabel Y) pada kantor camat atinggola.

Ho : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayann publik (Variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (Variabel Y) pada kantor camat atinggola.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian Ini Dilakukan Di Kantor Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Selain itu, peneliti mengenal situs tersebut, yang dapat membantu mereka mengembangkan hubungan emosional dengan peneliti dan informan penelitian tanpa mengurangi objektivitas penelitian. Jangka waktu yang mungkin diperlukan untuk penelitian ini direncanakan sekitar (2) bulan.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:13), data kuantitatif merupakan metode penelitian positivis (data konkret). Data survei ini berupa angka-angka yang diukur dengan menggunakan statistik sebagai alat uji komputasi dan dikaitkan dengan masalah yang diselidiki untuk menarik kesimpulan. Oleh karena itu, peneliti sebaiknya menggunakan metode ini untuk menilai sifat dan kondisi yang terjadi dalam kaitannya dengan dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Atinggola.

#### **3.3 Definisi Operasional Variable Dan Pengukuran**

Definisi operasional variable digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan terhadap variable-

variabel yang di gunakan dalam penelitian ini. Variable menurut sugiyono (2014:38) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga di peroleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulannya.

**Tabel 3.1**

**Instrumen Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kantor**

**Kecamatan Atinggola**

<b>Vriabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: (Menurut Parasuraman) (1985)	1. Keandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kecermatan dalam melayani pelanggan.</li> <li>➤ Standar pelayanan yang jelas.</li> <li>➤ Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.</li> </ul>
	2. Daya Tanggap (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ memberikan Respon kepada pelanggan dengan baik yang ingin menerima pelayanan.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perusahaan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan hati-hati.</li> <li>➤ Perusahaan akan melayani secara tepat waktu.</li> <li>➤ semua keluhan pelanggan dijawab oleh perusahaan.</li> </ul>
	3. Jaminan (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.</li> <li>➤ Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.</li> <li>➤ Perusahaan memberikan jaminan legalitas.</li> </ul>
	4. Perhatian (Attention)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pelaku usaha melayani dengan</li> </ul>

		<p>sopan santun dan ramah-tamah.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Menghargai setiap pelanggan.</li> <li>➤ Mendahulukan kepentingan pelanggan.</li> <li>➤ Melayani dengan tidak diskriminatif.</li> </ul>
	5. Bukti Langsung (Tangible)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kemudahan dalam proses pelayanan.</li> <li>➤ Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.</li> <li>➤ Penampilan dalam melayani pelanggan.</li> <li>➤ Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.</li> <li>➤ Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan.</li> <li>➤ Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.</li> </ul>



<p>INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT: (Menurut Lupiyoadi) (2006)</p>	<p>1. Kualitas Produk Atau Jasa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kualitas produk atau jasa yang di berikan sesuai dengan kebutuhan yang di inginkan oleh publik (masyarakat).</li> <li>• Ketelitian dalam memberikan suatau produk atau jasa berdasarkan keinginan publik</li> </ul>
	<p>2. Kualitas Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• memberikan pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan serta mengikuti proses dan prosedur yang di tetapkan</li> <li>• kemudahan informasi yang di berikan oleh pemberi layanan</li> </ul>

	3. Emosional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• memberikan respons, atau ekspresi yang menyenangkan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan.</li> <li>• Sikap pegawai dalam melayani konsumen ketika terjadi komplein</li> </ul>
	4. Harga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keterjangkauan masyarakat dalam tingkat penetapan harga yang di tetapkan oleh entitas jasa.</li> <li>• Menetapkan suatau harga yang tidak memberatkan kepada penerima layanan</li> </ul>
	5. Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kesesuaian antara biaya yang di bayarkan dengan biaya yang di tetapkan.</li> <li>• Pemberian biaya</li> </ul>

		berdasarkan hasil yang di peroleh dari jasa pemberi pelayanan.
--	--	--

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki ciri dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti yang diteliti dan menarik kesimpulan darinya. (Sugiyono, 2011).

Populasi servei ini adalah total penduduk kecamatan atinggola, dengan jumlah penduduk 12.121 jiwa, laki-laki 6.198 jiwa dan perempuan 5.923 jiwa. Suber data adalah Badan Pusat Statistic Kabupaten Gorontalo Utara. Dalam metode ini, sampel diambil dengan pertimbangan khusus atau ciri khusus yang kaitannya dengan kriteria atau ciri tersebut.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2014:118) sampel merupakan bagian berdasarkan jumlah & ciri yg dimiliki sang populasi tersebut. Untuk itu sampel yg diambil berdasarkan populasi wajib benar -benar representative (mewakili). Pemilihan sampel ditentukan dengan menggunakan metode sampel acak (rondom sampling) dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat presentasi toleransi ketidaktelitian

Dalam penelitian ini akan digunakan nilai e = 10 % artinya tingkat toleransi ketidaktelitian sebesar 10%. Dengan menerapkan rumus slovin maka di peroleh sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{12.121}{1+12.121 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{12.121}{121,22 (0,01)} = 100$$

$$= 100 \text{ Responden}$$

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2000:134) instrument pengumpulan data merupakan indera bantu yg pada pilih & dipakai sang peneliti pada kegiatannya mengumpulkan supaya aktivitas tadi sebagai sistematis & dipermudah olehnya. Sedangkan berdasarkan ibnu hadjar (1996:160)

beropini bahwa instrument adalah indera ukur yg dipakai buat menerima keterangan kuantitatif mengenai variasi ciri variabel secara objektif.

Berikut teknik Pengumpulan data yang digunakan meliputi:

#### 1. Observasi

Menurut Sugishirono (2014: 145), observasi merupakan proses yang kompleks, terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik antara staf dengan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Atingola. Dalam penelitian ini dilakukan observasi langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### 2. Dokumentasi

Metode pendokumentasian survei ini adalah metode pengumpulan data dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen pendukung survei, seperti foto-foto situasi ruang pelayanan publik, standar pelayanan publik kecamatan Atingola, struktur organisasi, jumlah pegawai, dan kecamatan Atingola. Profil dan catatan kantor dapat diperoleh selama investigasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berkaitan dengan penelitian.

#### 3. Kuesioner(Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan berupa angket dalam bentuk pengumpulan informasi untuk menganalisa dan

mempelajari perilaku dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh system yang diajukan peneliti.

Menurut Sugiyono (2014:162) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.

Peneliti telah membuat dua kuesioner untuk survei ini. Yaitu kuesioner (variabel X) untuk pengumpulan data kualitas pelayanan publik dan kuesioner (variabel Y) untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat. Dua kuesioner yang peneliti berikan kepada responden yaitu penerima pelayanan publik (masyarakat).

Survei yang dibuat peneliti dilengkapi dengan skala pengukuran yang membantu menghasilkan data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur tanggapan atau pendapat responden Kantor Kecamatan Atinggola terhadap variabel terkait, variabel kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Ada lima pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan. Itu adalah:

<b>Pilihan</b>	<b>Bobot</b>
Selalu	5
Sering	4
Kadang-Kadang	3

Jarang	2
Tidak Pernah	1

Alat penelitian untuk variabel kualitas pelayanan publik dibangun atas dasar indeks kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 indikator penelitian, dan alat penelitian untuk variabel kepuasan publik tampak operasional yang terdiri dari 14 indikator penelitian. Definisi variabel.

### 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dan alat ukur yang digunakan (kuesioner). (sugiyono, 2005:109). Uji Reabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. (sugiyono,2005:110). Uji validitas dan Reliabilitas Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bantuan *program SPSS versi 23.0*

Reliabilitas konsistensi internal (*internal consistency*) akan dilakukan sang peneliti buat menguji konsistensi tiap buah-buah yg tersedia dalam kuesioner. survey reabilitas bisa diukur menggunakan uji statistik *cronbach' alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel mampu dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *cronbach' alpha*  $> 0,60$  Ghozali, (2007:41). Sedangkan

buat membuat suatu indeks atau nomor koefisien reabilitas akan memakai acara SPSS versi 23.0

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana untuk melihat bagaimana variabel kualitas pelayanan publik mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat Kantor Kecamatan Atinggola. Ini juga digunakan untuk membuat persamaan dan membuat perkiraan (prediksi) menggunakan persamaan. Rumusan persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

$\hat{Y}$ : Variabel Kepuasan Masyarakat

$X$  : Variabel Kualitas Pelayanan Publik

$a$  : Konstanta

$b$  : Koefisien Regres



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum lokasi penelitian**

Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/ Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Sedangkan kedudukan Camat berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/ Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Kecamatan Atinggola secara resmi dibentuk pada tahun 1998 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. Kecamatan Atinggola pada mulanya merupakan wilayah kabupaten Gorontalo provinsi Sulawesi Utara pada tahun 1998 orde lama dengan wilayah berasal dari wilayah kecamatan pesisir utara.

Dalam perjalanan yang ketika itu berada dalam pengawasan kabupaten Gorontalo provinsi Gorontalo, kemudian terjadi perubahan kembali, karena masyarakat memilih memisahkan diri dari kabupaten Gorontalo menjadi Kabupaten Gorontalo Utara pada tahun 2007 Selanjutnya ketika usulan pembentukan kabupaten Gorontalo Utara mulai dirintis, menjadi 11 kecamatan induk yang ada saat itu. Seiring dengan dinamika pemerintahan dan perkembangan kehidupan masyarakat, pada tahun 1868 kecamatan dimekarkan dan melahirkan 7 Desa. Berangkat dari kondisi yang ada dan dengan memperhatikan aspirasi yang berkembang, juga dalam rangka mendekatkan pelayanan masyarakat kecamatan pesisir utara mengusulkan

kepada pemerintah kabupaten Gorontalo kecamatan pesisir utara dibentuk kembali 7 desa yang baru sekarang sudah menjadi 14 desa.

#### **4.1.1 Sejarah**

Kecamatan Atinggola adalah salah satu dari 11 (sebelas) Kecamatan yang ada di Kabupaten Gorontalo Utara yang terdiri dari 14 Desa dan 53 Dusun dengan luas wilayah 256,64 Km<sup>2</sup> yang terletak di :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Sulawesi Utara
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kab. Bone Bolango
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kab. Bolaang Mongondow Utara
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Gentuma Raya.

Kecamatan Atinggola adalah Daerah pesisir yang sebagian wilayahnya berada dipesisir pantai utara Provinsi Gorontalo. Dengan luas wilayah 264,55 km<sup>2</sup>, Kecamatan Atinggola memiliki potensi unggulan daerah berupa hasil laut yang melimpah dan lahan pertanian yang luas, yang menghasilkan tanaman pertanian yang melimpah. Hasil laut dan pertanian adalah dua potensi unggulan daerah Kecamatan Atinggola.

Tahun 2021 penduduk Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara berjumlah 12.121 ( Duabelas ribu seratus dua puluh satu ) jiwa. Dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 4.225 (Empat Ribu Dua Ratus Dua Puluh Lima ) KK. Tediri dari 14 Desa yaitu : Desa Tombulilato Desa Buata, Desa Posono, Desa Sigaso, Desa Bintana, Desa Pinontoyonga, Desa Monggupo, Desa Kotajin, Desa Kotajin Utara, Desa Oluhuta, Desa Imana, Desa Iloheluma, Desa Ilomata, dan Desa Wapalo.

#### 4.1.2 Visi dan misi

Dengan segala perjuangan dari masyarakat kecamatan pesisir utara khususnya di kecamatan Atinggola berdasarkan peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pembentukan Kecamatan dan Kelurahan. Kecamatan Atinggola merupakan sebuah kecamatan yang juga merupakan pusat pemerintahan kabupaten dan Desa. adapun visi misinya yaitu :

1. **Ceria** : secara bahasa, Ceria bermakna : bersih, berseri - seri (air muka / wajah), cerah dan bersinar. Keceriaan adalah pertanda gembira dan bahagia. (Kamus Besar Bahasa Indonesia) secara khusus CERIA adalah akronim atau gabungan makna : Cerdas, Empatik, Ramah, Inovatif, Amanah.
2. **Unggul** : Bermakna lebih baik, lebih tinggi, lebih maju, menang. Keunggulan adalah keadaan yang lebih unggul, keutamaan, Kantor Camat Atinggola kecakapan, kebaikan, kekuatan, dan lain-lain. Yang lebih dari pada yang lain.
3. **Sejahtera** : Bermakna aman sentosa dan makmur, selamat, terlepas dari segala macam gangguan (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Keluarga sejahtera adalah keluarga yang dibentuk berdasarkan atas perkawinan yang sah, mampu memenuhi kebutuhan hidup spritual dan material yang layak, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki hubungan yang

serasi, selaras dan seimbang antara keluarga dengan masyarakat dan lingkungan (UU Nomor 10 Tahun 2012)

4. Poros : Poros Maritim (PM) merupakan sebuah gagasan dan kebijakan strategis pemerintah pusat saat untuk menjamin konektivitas antar pulau, pengembangan industri perkapalan dan perikanan, perbaikan transportasi laut serta fokus pada keamanan maritim. Gorontalo Utara secara geo-positioning di Zona-PMutara Indonesia.

Berdasarkan Visi pembangunan Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2018-2023, maka ditetapkan Misi pembangunan Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2018-2023 sebagai bentuk upaya untuk mewujudkan Visi pembangunan. Misi disusun dalam rangka mengimplementasikan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam mewujudkan Visi. Rumusan Misi merupakan gambaran Visi yang ingin dicapai dan menguraikan upaya-upaya yang harus dilakukan sekaligus memberikan arah batasan proses pencapaian tujuan, oleh karena itu untuk mewujudkan Visi maka diuraikan Misi pembangunan daerah sebagai berikut :

Misi :

1. Membangun SDM Ceria (Cerdas, Empatik, Ramah, Inovatif Amanah) baik SDM Aparatur Maupun SDM Masyarakat.
2. Membangun keunggulan Positioning Gorontalo Utara di antara dua Provinsi (Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah) serta perairan

Dunia menjadi Modal Utama kemajuan dan kesejahteraan yang berkeadilan .

3. Mempercepat kesejahteraan Rakyat dengan membangun infrastruktur / Program strategis kesejahteraan.
4. Meningkatkan kualitas lingkungan, keseimbangan gender dan ramah anak.
5. Mengembangkan kehidupan ber Agama dan ber Budaya secara produktif, harmonis ,dan berkelanjutan.

## **4.2 Hasil Penelitian**

Dalam sebuah penelitian, untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (objektif) sudah tentu diperlukan suatu instrumen atau alat pengumpul data yang baik dan lebih penting lagi adanya alat ukur yang valid dan andal (reliabel). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan handal, maka instrumen tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data objektif.

### **4.2.1 Uji validitas kuesioner**

validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Uji validitas dilakukan dengan

mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dimana instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi *product moment*. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas instrumen atas indikator variabel penelitian ini disajikan pada tabel.

**Tabel 4.1**

Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (X)

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel} = 0,1966$	Keputusan
Kualitas Pelayanan Publik (X)	1	0,510	0,1966	Valid
	2	0,513	0,1966	valid
	3	0,733	0,1966	valid
	4	0,622	0,1966	valid
	5	0,652	0,1966	valid
	6	0,563	0,1966	valid
	7	0,493	0,1966	valid
	8	0,601	0,1966	valid
	9	0,555	0,1966	valid
	10	0,611	0,1966	valid
	11	0,565	0,1966	valid

	12	0,535	0,1966	valid
	13	0,667	0,1966	valid
	14	0,639	0,1966	valid
	15	0,537	0,1966	Valid
	16	0,593	0,1966	Valid
	17	0,671	0,1966	valid
	18	0,662	0,1966	Valid
	19	0,724	0,1966	Valid
	20	0,674	0,1966	valid

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa untuk mengukur variabel X (Kualitas pelayanan Publik), ada 20 pernyataan yang diajukan. Dari 20 pernyataan tersebut, semua pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar daripada nilai  $r$  tabel = 0,1966 (nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel), sehingga 20 pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan pada penelitian.

**Tabel 4.2.**

Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (X)

Variabel	Pernyataan	$r$ hitung	$r$ tabel = 0,2782	Keputusan
Kepuasan Masyarakat (Y)	1	0,561	0,1966	Valid
	2	0,676	0,1966	Valid
	3	0,705	0,1966	Valid
	4	0,569	0,1966	Valid
	5	0,706	0,1966	Valid

	6	0,653	0,1966	valid
	7	0,484	0,1966	Valid
	8	0,679	0,1966	valid
	9	0,791	0,1966	valid
	10	0,754	0,1966	Valid
	11	0,776	0,1966	Valid
	12	0,672	0,1966	Valid

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa untuk mengukur variabel Y (Kepuasan Masyarakat), ada 12 pernyataan yang diajukan. Dari 12 pernyataan tersebut, semua pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar daripada nilai  $r$  tabel = 0,1966 (nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel), sehingga 12 pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan pada penelitian.

#### 4.2.2 Uji reliabilitas kuesioner

Tes kepercayaan atau reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabilitas suatu alat ukur dengan memberikan skor yang relatif sama kepada responden, meskipun responden melakukannya pada waktu yang berbeda. Dalam program SPSS, metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha* minimal 0.6. Hasil pengujian pada SPSS dapat dilihat pada tabel berikut.



**Tabel 4.3**

Uji reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik (X)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
0.909	20

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa ada 20 pernyataan yang diajukan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Publik (X), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,909. Nilai ini lebih besar dari nilai standar yakni 0,60, sehingga  $cronbach's\ alpha = 0,909 > 0,60$ . Hal ini berarti bahwa 20 pernyataan kualitas pelayanan publik (X) dinyatakan sangat reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Kemudian, diuji reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) yang hasilnya adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.4**

Uji reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
0.883	12

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa ada 12 pernyataan yang diajukan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat (Y). berdasarkan hasil pengujian melalui metode *cronbach's alpha*, didapat nilai sebesar 0,883. Nilai ini lebih besar dari nilai standar yakni 0,60, sehingga *Cronbach's Alpha* = 0,883 > 0,60. Hal ini berarti 12 pernyataan Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

### **4.3 Gambaran variabel Penelitian**

Gambaran variabel penelitian penting untuk diuraikan untuk melihat sebaran atau distribusi jawaban responden terhadap indikator variabel penelitian. Penelitian ini akan menguji seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Atinggola. Adapun uraian gambaran dari jawaban responden terhadap masing-masing pernyataan dapat diuraikan sebagai berikut.

#### **4.3.1 Uraian gambaran Kualitas Pelayan Publik (X)**

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa untuk mengukur Kualitas Pelayan Publik (X) ada 20 indikator yang diajukan, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 100 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

**Tabel 4.5**

Tanggapan responden tentang Kondisi keseluruhan  
kantor kecamatan atinggola terawat dengan baik

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	44	44%
Sering	32	32%
Kadang-Kadang	21	21%
Jarang	2	2%
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Kondisi keseluruhan kantor kecamatan atinggola terawat dengan baik, sebanyak 44 orang (44%) mengatakan selalu, 32 orang (32%) mengatakan sering, sebanyak 21 orang (21%) mengatakan kadang-kadang, 2 orang (2%) mengatakan jarang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.6**

Tanggapan responden tentang Pegawai kantor kecamatan atinggola berpenampilan rapi dan sopan dengan identitas yang jelas

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	35	35%
Sering	52	52%
Kadang-Kadang	12	12%
Jarang	1	1%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai kantor kecamatan atinggola berpenampilan rapi dan sopan dengan identitas yang jelas, sebanyak 35 orang (35%) mengatakan selalu, 52 orang (52%) mengatakan sering, sebanyak 12 orang (12%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.7**

Tanggapan responden tentang Penanganan pembuatan berkas kepada masyarakat tidak berbelit-belit

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	30	30%
Sering	53	53%
Kadang-Kadang	16	16%
Jarang	1	1%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Penanganan pembuatan berkas kepada masyarakat tidak berbelit-belit, sebanyak 30 orang (30%) mengatakan selalu, 53 orang (53%) mengatakan sering, sebanyak 16 orang (16%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1%) mengatakan jarang

**Tabel 4.8**

Tanggapan responden tentang Pegawai kantor kecamatan atinggola cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan

pengarahan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	29	29%
Sering	58	58%
Kadang-Kadang	9	9%
Jarang	4	4%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai kantor kecamatan atinggola cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan, sebanyak 29 orang (29%) mengatakan selalu, 58 orang (58%) mengatakan sering, sebanyak 9 orang (9%) mengatakan kadang-kadang, dan 4 orang (4%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.9**

Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	34	34%
Sering	52	52%
Kadang-Kadang	10	10%
Jarang	3	3%
Tidak Pernah	1	1%

Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>
--------	------------	-------------

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas, sebanyak 34 orang (34%) mengatakan selalu, 52 orang (52%) mengatakan sering, sebanyak 10 orang (10%) mengatakan kadang-kadang, 3 orang (3%) mengatakan jarang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.10**

Tanggapan responden tentang Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	32	32%
Sering	46	46%
Kadang-Kadang	21	21%
Jarang	1	1%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai kantor kecamatan atinggola cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarah Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan n, sebanyak 32 orang (32%) mengatakan selalu, 46 orang (46%) mengatakan sering, sebanyak 21 orang (21%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.11**

Tanggapan responden tentang Data-data dalam berkas/dokumen yang diurus oleh masyarakat terjamin kebenarannya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	28	28%
Sering	59	59%
Kadang-Kadang	11	11%
Jarang	2	2%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Data-data dalam berkas/dokumen yang diurus oleh masyarakat terjamin kebenarannya, sebanyak 28 orang (28%) mengatakan selalu, 59 orang (59%) mengatakan sering, sebanyak 11 orang (11%) mengatakan kadang-kadang, dan 2 orang (2%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.12**

Tanggapan responden tentang Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	30	30%
Sering	44	44%
Kadang-Kadang	23	23%
Jarang	1	1%

Tidak Pernah	2	2%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, sebanyak 30 orang (30%) mengatakan selalu, 44 orang (44%) mengatakan sering, sebanyak 23 orang (23%) mengatakan kadang-kadang, 1 orang (1%) mengatakan jarang, dan 2 orang (2%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.13**

Tanggapan responden tentang Pada saat melakukan pelayanan, parapegawai tidak memandang status sosial pengunjung

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	48	48%
Sering	41	41%
Kadang-Kadang	10	10%
Jarang	1	1%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pada saat melakukan pelayanan, parapegawai tidak memandang status sosial pengunjung, sebanyak 48 orang (48%) mengatakan selalu, 41 orang



(41%) mengatakan sering, sebanyak 10 orang (10%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.14**

Tanggapan responden tentang Pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	35	35%
Sering	54	54%
Kadang-Kadang	9	9%
Jarang	2	2%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin, sebanyak 35 orang (35%) mengatakan selalu, 54 orang (54%) mengatakan sering, sebanyak 9 orang (9%) mengatakan kadang-kadang, dan 2 orang (2%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.15**

Tanggapan responden tentang Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	53	53%
Sering	38	38%

Kadang-Kadang	8	8%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 53 orang (53%) mengatakan selalu, 38 orang (38%) mengatakan sering, sebanyak 8 orang (8%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.16**

Tanggapan responden tentang Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	42	42%
Sering	40	40%
Kadang-Kadang	15	15%
Jarang	3	3%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat., sebanyak 42 orang (42%)

mengatakan selalu, 40 orang (40%) mengatakan sering, sebanyak 15 orang (15%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (3%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.17**

Tanggapan responden tentang Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	40	40%
Sering	45	45%
Kadang-Kadang	12	12%
Jarang	3	3%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 40 orang (40%) mengatakan selalu, 45 orang (45%) mengatakan sering, sebanyak 12 orang (12%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (3%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.18**

Tanggapan responden tentang Pegawai selalu datang tepat waktu untuk pelayanan maksimal kepada masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	23	23%
Sering	45	45%

Kadang-Kadang	29	29%
Jarang	2	2%
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai selalu datang tepat waktu untuk pelayanan maksimal kepada masyarakat, sebanyak 23 orang (23%) mengatakan selalu, 45 orang (45%) mengatakan sering, sebanyak 29 orang (29%) mengatakan kadang-kadang, 2 orang (2%) mengatakan jarang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.19**

Tanggapan responden tentang Prosedur pemeriksaan berkas cepat dalam pelayanan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	33	33%
Sering	49	49%
Kadang-Kadang	17	17%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Prosedur pemeriksaan berkas cepat dalam pelayanan masyarakat, sebanyak 33 orang (33%) mengatakan selalu, 49 orang (49%) mengatakan sering, sebanyak

17 orang (17%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.20**

Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	40	40%
Sering	51	51%
Kadang-Kadang	8	8%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, sebanyak 40 orang (40%) mengatakan selalu, 51 orang (51%) mengatakan sering, sebanyak 8 orang (8%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.21**

Tanggapan responden tentang Tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	39	39%
Sering	50	50%

Kadang-Kadang	8	8%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	3	3%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang, sebanyak 39 orang (39%) mengatakan selalu, 50 orang (50%) mengatakan sering, sebanyak 8 orang (8%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (3%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.22**

Tanggapan responden tentang Kondisi keseluruhan kantor kecamatan atinggola terawat dengan baik

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	39	39%
Sering	49	49%
Kadang-Kadang	9	9%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	3	3%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Kondisi keseluruhan kantor kecamatan atinggola terawat dengan baik, sebanyak 39 orang (39%) mengatakan selalu, 49 orang (49%) mengatakan sering,

sebanyak 9 orang (9%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (3%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.23**

Tanggapan responden tentang Penanganan pembuatan berkas kepada masyarakat tidak berbelit-belit

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	35	35%
Sering	46	46%
Kadang-Kadang	18	18%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Penanganan pembuatan berkas kepada masyarakat tidak berbelit-belit, sebanyak 35 orang (35%) mengatakan selalu, 46 orang (46%) mengatakan sering, sebanyak 18 orang (18%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.24**

Tanggapan responden tentang Pegawai kantor kecamatan atinggola cukup handal

dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	37	37%

Sering	46	46%
Kadang-Kadang	13	13%
Jarang	3	3%
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai kantor kecamatan atinggola cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan, sebanyak 37 orang (37%) mengatakan selalu, 46 orang (46%) mengatakan sering, sebanyak 13 orang (13%) mengatakan kadang-kadang, 3 orang (3%) mengatakan jarang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

#### 4.3.2 Uraian gambaran Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan Masyarakat (Y) merupakan variabel kedua yang diuji dalam penelitian ini. Ada 12 indikator yang diajukan untuk variabel ini, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 100 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

**Tabel 4.25**

Tanggapan responden tentang Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	60	60%



Sering	32	32%
Kadang-Kadang	8	8%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, sebanyak 60 orang (60%) mengatakan selalu, dan 32 orang (32%) mengatakan sering dan 8 orang (8%) mengatakan kadang-kadang.

**Tabel 4.26**

Tanggapan responden tentang Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	56	56%
Sering	34	34%
Kadang-Kadang	8	8%
Jarang	1	1%
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan, sebanyak 56 orang (56%) mengatakan selalu, 34 orang (34%) mengatakan

sering, sebanyak 8 orang (8%) mengatakan kadang-kadang, 1 orang (1%) mengatakan jarang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.27**

Tanggapan responden tentang Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh pegawai.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	56	56%
Sering	30	30%
Kadang-Kadang	13	13%
Jarang	1	1%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh pegawai, sebanyak 56 orang (56%) mengatakan selalu, 30 orang (30%) mengatakan sering, sebanyak 13 orang (13%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.28**

Tanggapan responden tentang Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	38	38%
Sering	32	32%

Kadang-Kadang	25	25%
Jarang	4	4%
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu, sebanyak 38 orang (38%) mengatakan selalu, 32 orang (32%) mengatakan sering, sebanyak 25 orang (25%) mengatakan kadang-kadang, 4 orang (4%) mengatakan jarang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.29**

Tanggapan responden tentang Saya merasa puas petugas selalu memenuhi janjinya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	25	25%
Sering	49	49%
Kadang-Kadang	24	24%
Jarang	2	2%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Saya merasa puas petugas selalu memenuhi janjinya, sebanyak 25 orang (25%)

mengatakan selalu, 49 orang (49%) mengatakan sering, sebanyak 24 orang (24%) mengatakan kadang-kadang, dan 2 orang (2%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.30**

Tanggapan responden tentang Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	35	35%
Sering	55	55%
Kadang-Kadang	5	5%
Jarang	1	1%
Tidak Pernah	4	4%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih, sebanyak 35 orang (35%) mengatakan selalu, 55 orang (55%) mengatakan sering, sebanyak 5 orang (5%) mengatakan kadang-kadang, 1 orang (1%) mengatakan jarang, dan 4 orang (4%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.31**

Tanggapan responden tentang Saya merasa puas ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	37	37%
Sering	50	50%

Kadang-Kadang	10	10%
Jarang	2	2%
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Saya merasa puas ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap, sebanyak 37 orang (37%) mengatakan selalu, 50 orang (50%) mengatakan sering, sebanyak 10 orang (10%) mengatakan kadang-kadang, 2 orang (2%) mengatakan jarang, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.32**

Tanggapan responden tentang Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	43	43%
Sering	48	48%
Kadang-Kadang	6	6%
Jarang	3	3%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan, sebanyak 43 orang (43%) mengatakan selalu, 48 orang (48%) mengatakan

sering, sebanyak 6 orang (6%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (3%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.33**

Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	51	51%
Sering	39	39%
Kadang-Kadang	9	9%
Jarang	1	1%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, sebanyak 51 orang (51%) mengatakan selalu, 39 orang (39%) mengatakan sering, sebanyak 9 orang (9%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1%) mengatakan jarang.

**Tabel 4.34**

Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	48	48%
Sering	42	42%

Kadang-Kadang	10	10%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, sebanyak 48 orang (48%) mengatakan selalu, 42 orang (42%) mengatakan sering, dan sebanyak 10 orang (10%) mengatakan kadang-kadang.

**Tabel 4.35**

Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	44	44%
Sering	44	44%
Kadang-Kadang	11	11%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	1	1%
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, sebanyak 44 orang (44%) mengatakan selalu, 44 orang (44%) mengatakan sering, sebanyak

11 orang (11%) mengatakan Kadang-kadang, dan sebanyak 1 orang (1%) mengatakan tidak pernah.

**Tabel 4.36**

Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	49	49%
Sering	40	40%
Kadang-Kadang	9	9%
Jarang	2	2%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, sebanyak 49 orang (49%) mengatakan selalu, 40 orang (40%) mengatakan sering, sebanyak 9 orang (9%) mengatakan Kadang Kadang, dan sebanyak 2 orang (2%) mengatakan jarang.

#### **4.4 Hasil uji hipotesis**

Langkah pertama yang dilakukan adalah mencari nilai keeratan hubungan (korelasi) antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Atinggola. Untuk itu digunakan rumus *pearson product moment correlation* dengan menggunakan bantuan



komputer melalui program SPSS versi 24. Adapun hasil tersebut adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.37**  
Hasil Uji Korelasi

<b>Correlations</b>		Kualitas Pelayanan Publik	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan Publik	Pearson Correlation	1	,848**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	,848**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

Dengan menggunakan analisis korelasi sebagaimana tampak pada tabel korelasi tersebut terlihat bahwa besaran korelasi  $r = 0,848$ , dengan tingkat signifikansi 0,000 dan jumlah N atau sampel sebesar 100 orang. Dengan demikian besarnya nilai keeratan hubungan (korelasi) antara Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yakni 0,848. Selanjutnya untuk mengetahui kategori nilai korelasi ini, maka harus dibandingkan dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi (pada BAB III), sehingga dapat diketahui bahwa nilai keeratan hubungan (korelasi) antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat termasuk pada kategori keeratan hubungan tinggi (kuat). Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan Publik memiliki hubungan yang tinggi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor kecamatan Atinggola.

Langkah kedua adalah menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana merupakan peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel Kepuasan Masyarakat (variabel Y) apabila variabel Kualitas Pelayanan Publik (variabel X) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.38**

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	5,671	2,909		1,950
	Kualitas Pelayanan Publik	,549	,035	,848	15,840
					Sig.
					,054
					,000

Pada tabel coefficients terlihat hasil koefisien Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Atinggola. dan dapat diketahui pula persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 5,671 + 0,549X$$

Konstanta sebesar 5,671 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari Kualitas pelayanan publik (variabel X), maka nilai kepuasan masyarakat (variabel Y) adalah 5,671. Koefisien regresi variabel X sebesar 0,549, menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor

atau nilai kualitas pelayanan publik (variabel X) akan memberikan kenaikan skor/nilai sebesar 0,549.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel Kepuasan Masyarakat (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan Publik (variabel X) terhadap Kepuasan Masyarakat (variabel Y) sebagai berikut.

Hipotesis yang diajukan adalah:

$H_0$ : Kualitas Pelayanan Publik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

$H_1$ : Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* sebagai berikut.

- Jika nilai Signifikansi (*Sig*) lebih kecil dari nilai Probabilitas 0,05 ( $Sig < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya signifikan
- Jika nilai Signifikansi (*Sig*) lebih besar atau sama dengan nilai Probabilitas 0,05 ( $Sig \geq 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak signifikan

Keputusan pengujian:

Pada tabel 4.37 diperoleh nilai Signifikansi (*Sig*) variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya koefisien

regresi adalah signifikan atau Variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

#### **4.5 Pembahasan penelitian**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum. Pelayanan public terkait dengan sistem. Sumberdaya aparatur dan lebih pokok adalah paradigma berpikir yang melatari proses pelayanan itu diberikan kepada masyarakat. Walaupun otonomi daerah sudah diterapkan cukup lama di daerah, hal tersebut tidak serta merta berhasil meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. gan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama Pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam

bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama

Masyarakat yang terus-menerus mendorong pintu demokratisasi dan desentralisasi, saat ini juga belum mendapatkan respon yang seimbang dari aparat pemerintah untuk berbenah melakukan perubahan mendasar perbaikan aspek pelayanan kepada masyarakat tersebut. Salah satu penyebab masih ditemuinya permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah karena sifat kepemimpinan belum diperankan secara maksimal oleh para pemimpin di birokrasi pemerintahan. Pemimpin yang mempunyai perhatian tinggi, baik atas penyelesaian tugas maupun atas hubungan manusiawi, akan lebih efektif memimpin apalagi jika ia berlaku sebagai orang yang dapat menolong bawahannya ketika berada dalam kesulitan. Pemimpin yang bijaksana, penuh cinta, dan ketulusan akan menciptakan komunikasi yang lebih terbuka, komunikasi dua arah yang akan menghasilkan pemahaman bersama yang lebih baik. Demikian halnya Pelayanan publik di *Kantor Camat Atinggola, masih terdapat keluhan dari warga masyarakat selaku penerima pelayanan*. Hasil penelitian yang peneliti lakukan, menunjukkan bahwa masih terdapatnya keluhan masyarakat atas layanan yang mereka terima karena masih ada oknum pegawai yang kadang-kadang menunda penyelesaian pekerjaannya. Hasil uji statistik tentang pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di *Kantor Camat Atinggola* dapat dilihat pada tabel berikut.

Hasil uji statistik tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Atinggola, dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.39**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,848 <sup>a</sup>	,719	,716	3,22147

Pada tabel 4.38 model summary, terlihat bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Atinggola. Pengaruh ini dapat dilihat hasil hasil perhitungan R Square, yang menunjukkan nilai sebesar 0,719 atau 71,9%. Jika nilai ini (71,9%) diinterpretasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh variabel X terhadap Y, maka berada pada kategori tinggi (interpretasi koefisien korelasi, pada BAB III). Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa Kualitas Pelayanan Publik (variabel X) dapat menjelaskan Kepuasan Masyarakat (variabel Y) di Kantor Kecamatan Atinggola adalah sebesar 0,719 atau 71,9%, dan sisanya sebesar 0,281 (28,1%) berasal dari variabel lain di luar penelitian atau tidak diteliti.

Kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang

memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan (customer) tetapi melayani warga negara

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan penelitian ini sebagai berikut.

Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Atinggola. Pengaruh ini dapat dilihat hasil perhitungan R Square, yang menunjukkan nilai sebesar 0,719 atau 71,9%. Jika nilai ini (71,9%) diinterpretasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh variabel X terhadap Y, maka berada pada kategori tinggi (interpretasi koefisien korelasi, pada BAB III). Hal ini berarti pimpinan kecamatan dalam hal ini camat cukup mampu mengarahkan bawahannya untuk memiliki semangat agar dalam menghasilkan pelayanan yang diinginkan. Masalah kualitas pelayanan tidak akan pernah terlepas dari sebuah kerja profesional, sehingga untuk menghasilkan sebuah kualitas kerja yang memuaskan maka perlu arahan dan bimbingan dari seorang pemimpin. Seorang pemimpin perlu memiliki sifat kepemimpinan dimana yang bersangkutan harus selalu memikirkan bagaimana menjalankan dan mewujudkan kelompok kerja yang efektif sehingga kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang ada di kantor camat atinggola terealisasi.



## 5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, selanjutnya disarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian dengan mengambil sampel kepuasan masyarakat terhadap pusat pelayanan publik tingkat kecamatan atau kabupaten.
- b. Bagi pihak kantor camat atinggola, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama dari dimensi kualitas pelayanan.

Bagi masyarakat, penelitian ini merupakan bahan bacaan yang bermanfaat dan dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman baru bagi masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik, dan menilai bagaimana pelayanan yang baik yang harus diberikan instansi/pihak pemberi pelayanan.

## ***DAFTAR PUSTAKA***

Surjadi, (2009). *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Refika aditama.

Erna Setijaningrum (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Medika Aksara Globalindo.

Undang-Undang No.25 Tahun2009 Tentang Pelayanan Public.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tentang penyelenggara pelayanan public.

Ibrahim, amin. (2008) *Teori Dan Konsep Pelayanan Public Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar maju.

Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Cimanggis, depok.

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar pelayanan Prima*. Jakarta:yudisthira.

Wijayanto, Anjar. (2007). *Efektivitas pelayanan Izin mendirikan bangunan (IMB)*. *Malalng*: univ.Merdeka.

Wajib, Nurwino. (2016). *Pentingnya Penjaminan Kualitas Pelayanan Publik*. Sumatra Utara.

Kurniawan, agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Sampara, Lukman. 1999. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Publik RI.

<https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>.

Peraturan Menteri PAN No. 16 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sugiyono, (2014). *metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta cv.

Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & R)*. Bandung: Alfabeta cv.

Lupiyoadi, Rambat 2006 *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarata; Salemba Empat*

Assail, Henry.1998. *Consumer Behavior And Marketing Action 6 Tahun Edition*, New York: South Western College Publishing.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sector Publik. Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta

Kasmir. 2006. *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Berry, Parasuraman Dan Zeithal, V.A 1985. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Iplication For Future Research*. Jurnal Marketing,

Arikunto, S. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta.

Ibnu Hadjar. 1996. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Sugiyono. 2005 *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cv.Alfabeta.

Ghozali, Imam, 2007 *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Universitas Diponogoro, Semarang

## **SKRIPSI**

Hayani, (2019). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan mangasa kota makasar. Skripsi. Universitas mihammadiyah makasar.

LAMPIRAN

## Lampiran 1

### KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT ATINGGOLA

Vriabel	Dimensi	Indikator
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: (Menurut Parasuraman) (1985)	1. Keandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kecermatan dalam melayani pelanggan.</li><li>➤ Standar pelayanan yang jelas.</li><li>➤ Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.</li></ul>
	2. Daya Tanggap (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ memberikan Respon kepada pelanggan dengan baik yang ingin menerima pelayanan.</li><li>➤ Perusahaan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan hati-hati.</li><li>➤ Perusahaan akan</li></ul>

		<p>melayani secara tepat waktu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ semua keluhan pelanggan dijawab oleh perusahaan.</li> </ul>
	3. Jaminan (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.</li> <li>➤ Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.</li> <li>➤ Perusahaan memberikan jaminan legalitas.</li> </ul>
	4. Perhatian (Attention)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pelaku usaha melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah.</li> <li>➤ Menghargai setiap pelanggan.</li> <li>➤ Mendahulukan kepentingan pelanggan.</li> </ul>

		➤ Melayani dengan tidak diskriminatif.
	5. Bukti Langsung (Tangible)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kemudahan dalam proses pelayanan.</li> <li>➤ Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.</li> <li>➤ Penampilan dalam melayani pelanggan.</li> <li>➤ Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.</li> <li>➤ Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan.</li> <li>➤ Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.</li> </ul>
INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT: (Menurut Lupiyoadi) (2006)	1. Kualitas Produk Atau Jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kualitas produk atau jasa yang di berikan sesuai dengan kebutuhan yang di inginkan oleh</li> </ul>



		<p>publik (masyarakat).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketelitian dalam memberikan suatau produk atau jasa berdasarkan keinginan publik</li> </ul>
	2. Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• memberikan pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan serta mengikuti proses dan prosedur yang di tetapkan</li> <li>• kemudahan informasi yang di berikan oleh pemberi layanan</li> </ul>
	3. Emosional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• memberikan respons, atau ekspresi yang menyenangkan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap pegawai dalam melayani konsumen ketika terjadi komplein</li> </ul>
	4. Harga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keterjangkauan masyarakat dalam tingkat penetapan harga yang di tetapkan oleh entitas jasa.</li> <li>• Menetapkan suatau harga yang tidak memberatkan kepada penerima layanan</li> </ul>
	5. Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kesesuaian antara biaya yang di bayarkan dengan biaya yang di tetapkan.</li> <li>• Pemberian biaya berdasarkan hasil yang di peroleh dari jasa pemberi pelayanan.</li> </ul>

## Lampiran 2

### ANGKET/KUISIONER PENELITIAN

Judul Penelitian : “Pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan atinggola”.

#### Maksud dan Tujuan Penelitian

##### Maksud penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh Pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan atinggola”.

##### Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan atinggola”.

#### Petunjuk pengisian:

1. Tulislah identitas diri anda di kolom yang telah di sediakan
2. Dibawah ini ada beberapa pernyataan, pada setiap pernyataan diikuti dengan pilihan jawaban, dan anda dapat memilih jawaban yang sesuai dengan keadaan lingkungan kerja dan diri anda
3. Berilah tanda Cek (✓) pada kotak yang telah disediakan

**Nomor Responden** : .....

**Nama Responden** : .....

**Jabatan** : .....

**Keterangan**

### DAFTAR PERNYATAAN VARIABEL ( X ) PELAYANAN PUBLIK

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		5	4	3	2	1
		SS	S	KK	J	TP
1.	Kondisi keseluruhan kantor kecamatan atinggola terawat dengan baik					
2.	Pegawai kantor kecamatan atinggola berpenampilan rapi dan sopan dengan identitas yang jelas					
3.	Penanganan pembuatan berkas kepada masyarakat tidak berbelit-belit					
4.	Pegawai kantor kecamatan atinggola cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan					
5.	Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas					
6.	Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan					
7.	Data-data dalam berkas/dokumen					
8.	Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai d ditetapkan					
9.	Pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial					

	pengunjung					
10.	Pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin.					
11.	Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
12.	Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat.					
13.	Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
14.	Pegawai selalu datang tepat waktu untuk pelayanan maksimal kepada masyarakat					
15.	Prosedur pemeriksaan berkas cepat dalam pelayanan masyarakat					
16.	Pegawai memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat					
17.	Tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang					
18.	Kondisi keseluruhan kantor kecamatan atinggola terawat dengan baik					
19.	Penanganan pembuatan berkas kepada masyarakat tidak berbelit-belit					
20.	Pegawai kantor kecamatan atinggola cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarah					

## **ANGKET/KUISIONER PENELITIAN**

Judul Penelitian : Pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan atinggola”.

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh Pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan atinggola”.

Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan atinggola”.

### **Petunjuk pengisian:**

4. Tulislah identitas diri anda di kolom yang telah di sediakan
5. Dibawah ini ada beberapa pernyataan, pada setiap pernyataan diikuti dengan pilihan jawaban, dan anda dapat memilih jawaban yang sesuai dengan keadaan lingkungan kerja dan diri anda
6. Berilah tanda Cek (✓) pada kotak yang telah disediakan

**Nomor Responden** : .....  
**Nama Responden** : .....  
**Jabatan** : .....  
**Keterangan**

### DAFTAR PERNYATAAN VARIABEL ( Y ) KEPUASAN MASYARAKAT

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		5	4	3	2	1
		SS	S	KK	J	TP
1	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
2	Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan					
3	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh pegawai					
4	Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu					
5	Saya merasa puas petugas selalu memenuhi janjinya					
6	Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih					
7	Saya merasa puas ventalisasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap					
8	Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan					
9	Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
10	Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
11	Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
12	Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					

## Lampiran 3

### 1. Data Pada SPSS

\*Untitled1 [DataSet0] - IBM SPSS Statistics Data Editor

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	A1	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
2	A2	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
3	A3	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
4	A4	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
5	A5	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
6	A6	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
7	A7	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
8	A8	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
9	A9	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
10	A10	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
11	A11	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
12	A12	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
13	A13	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
14	A14	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
15	A15	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
16	A16	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
17	A17	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
18	A18	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
19	A19	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
20	A20	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
21	B1	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
22	B2	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
23	B3	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
24	B4	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
25	B5	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input

Data View Variable View

\*Untitled1 [DataSet0] - IBM SPSS Statistics Data Editor

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
1	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
2	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
3	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
6	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
7	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
8	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
9	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
10	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
11	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
12	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
13	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
14	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00
15	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
16	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
17	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00
18	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
19	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	1,00	4,00
20	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
21	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00
22	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Data View Variable View

Go to Settings to activate Windows.

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode ON



## 2. Uji Validitas Variabel X :

		Correlations																				Total_A
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	
A1	Pearson Correlation	1	.454**	.356**	.326**	.363**	.158	.149	.067	.116	.269**	.237**	.051	.240**	.329**	.177	.312**	.371**	.409**	.344**	.346**	.510**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.116	.140	.509	.250	.007	.018	.816	.016	.001	.079	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A2	Pearson Correlation	.454**	1	.452**	.313**	.349**	.334**	.267**	.325**	.072	.264**	.125	.138	.255**	.317**	.257**	.250**	.216*	.167	.379**	.333**	.513**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.001	.007	.001	.477	.008	.215	.170	.010	.001	.010	.012	.029	.096	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A3	Pearson Correlation	.356**	.452**	1	.466**	.457**	.400**	.393**	.565**	.362**	.342**	.356**	.437**	.399**	.447**	.463**	.361**	.369**	.350**	.543**	.419**	.733**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A4	Pearson Correlation	.326**	.313**	.466**	1	.387**	.367**	.173	.305**	.427**	.228	.304**	.111	.293**	.346**	.354**	.366**	.520**	.451**	.486**	.336**	.622**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.000	.000	.000	.085	.002	.000	.022	.002	.271	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A5	Pearson Correlation	.363**	.349**	.457**	.387**	1	.449**	.357**	.284**	.353**	.270**	.274**	.312**	.438**	.384**	.318**	.465**	.314**	.328**	.438**	.362**	.652**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.007	.006	.002	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A6	Pearson Correlation	.158	.334**	.400**	.367**	.449**	1	.195	.433**	.186	.214	.152	.284**	.365**	.393**	.349**	.275**	.273**	.272**	.392**	.332**	.563**
	Sig. (2-tailed)		.116	.001	.000	.000	.000	.052	.000	.064	.032	.132	.004	.000	.000	.000	.006	.006	.006	.006	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A7	Pearson Correlation	.149	.267**	.393**	.173	.357**	.195	1	.362**	.283**	.263**	.237**	.338**	.389**	.212	.261**	.282**	.199	.199	.291**	.252	.493**
	Sig. (2-tailed)		.140	.007	.000	.085	.000	.052	.000	.004	.008	.018	.001	.000	.034	.009	.004	.047	.047	.003	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A8	Pearson Correlation	.067	.325**	.565**	.305**	.294**	.433**	.362**	1	.352**	.273**	.262**	.290**	.289**	.392**	.536**	.303**	.267**	.209**	.449**	.308**	.601**
	Sig. (2-tailed)		.509	.001	.000	.002	.003	.000	.000	.000	.006	.008	.003	.004	.000	.000	.002	.007	.037	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A9	Pearson Correlation	.116	.072	.362**	.427**	.353**	.186	.283**	.352**	1	.501**	.373**	.274**	.243**	.221**	.270**	.360**	.431**	.364**	.331**	.303**	.555**
	Sig. (2-tailed)		.250	.477	.000	.000	.000	.064	.004	.000	.000	.000	.006	.015	.027	.007	.000	.000	.000	.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A10	Pearson Correlation	.269**	.264**	.342**	.228*	.270**	.214*	.263**	.273**	.501**	1	.438**	.387**	.401**	.317**	.195	.368**	.458**	.492**	.356**	.434**	.611**
	Sig. (2-tailed)		.007	.008	.000	.022	.007	.032	.008	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.052	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A11	Pearson Correlation	.237**	.125	.356**	.304**	.274**	.152	.237**	.262**	.373**	.438**	1	.416**	.427**	.193	.138	.274**	.445**	.431**	.395**	.395**	.565**
	Sig. (2-tailed)		.018	.215	.000	.002	.006	.132	.018	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.054	.172	.006	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A12	Pearson Correlation	.051	.138	.437**	.111	.312**	.284**	.338**	.290**	.274**	.387**	.416**	1	.459**	.239*	.415**	.177	.245**	.246**	.402**	.283**	.535**
	Sig. (2-tailed)		.616	.170	.000	.271	.002	.004	.001	.003	.006	.000	.000	.000	.000	.017	.000	.078	.014	.014	.000	.004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A13	Pearson Correlation	.240**	.255**	.399**	.293**	.438**	.365**	.389**	.289**	.243**	.401**	.427**	.459**	1	.521**	.294**	.347**	.346**	.470**	.418**	.481**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.016	.010	.000	.003	.000	.000	.004	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A14	Pearson Correlation	.329**	.317**	.447**	.346**	.384**	.393**	.212*	.392**	.221*	.317**	.193	.239*	.521**	1	.398**	.381**	.364**	.344**	.390**	.484**	.639**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000	.000	.000	.034	.000	.027	.001	.054	.017	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A15	Pearson Correlation	.177	.257**	.463**	.354**	.318**	.349**	.261**	.536**	.270**	.195	.138	.415**	.294**	.398**	1	.308**	.145	.146	.378**	.128	.537**
	Sig. (2-tailed)		.079	.010	.000	.000	.001	.000	.009	.000	.007	.052	.172	.000	.003	.000	.002	.150	.148	.000	.204	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A16	Pearson Correlation	.312**	.250**	.361**	.366**	.465**	.275**	.282**	.303**	.360**	.368**	.274**	.177	.347**	.381**	.308**	1	.338**	.357**	.351**	.375**	.593**
	Sig. (2-tailed)		.002	.012	.000	.000	.000	.006	.004	.002	.000	.000	.006	.078	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A17	Pearson Correlation	.371**	.218*	.369**	.520**	.314**	.273**	.199*	.267**	.431**	.458**	.445**	.245**	.346**	.364**	.145	.338*	1	.750**	.495**	.503**	.671**
	Sig. (2-tailed)		.000	.029	.000	.000	.001	.006	.047	.007	.000	.000	.000	.014	.000	.000	.150	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A18	Pearson Correlation	.409**	.167	.350**	.451**	.328**	.272**	.199*	.209*	.364**	.492**	.431**	.246**	.470**	.344**	.146	.357**	.750**	1	.416**	.529**	.662**
	Sig. (2-tailed)		.000	.096	.000	.000	.001	.006	.047	.037	.000	.000	.000	.014	.000	.000	.148	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A19	Pearson Correlation	.344**	.379**	.543**	.486**	.438**	.392**	.291**	.449**	.331**	.356**	.395**	.402**	.418**	.390**	.378**	.351**	.495**	.416**	1	.497**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
A20	Pearson Correlation	.346**	.333**	.419**	.336**	.362**	.332**	.252**	.308**	.303**	.434**	.395**	.283**	.481**	.484**	.128	.375**	.503**	.529**	.497**	1	.674**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.001	.000	.012	.002	.002	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.204	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_A	Pearson Correlation	.510**	.513**	.733**	.622**	.652**	.563**	.493**	.601**	.555**	.611**	.565**	.535**	.667**	.639**	.537**	.593**	.671**	.662**	.724**	.674**	1
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Variabel Y :

		Correlations												
		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	Total_B
B1	Pearson Correlation	1	,503**	,369**	,299**	,447**	,385**	,194	,412**	,298**	,266**	,240*	,156	,561**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000	,000	,054	,000	,003	,007	,016	,121	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B2	Pearson Correlation	,503**	1	,442**	,448**	,352**	,462**	,226*	,304**	,411**	,409**	,478**	,350**	,676**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,024	,002	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B3	Pearson Correlation	,369**	,442**	1	,486**	,552**	,249*	,220*	,564**	,512**	,473**	,426**	,371**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,012	,028	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B4	Pearson Correlation	,299**	,448**	,486**	1	,481**	,226*	,050	,273**	,280**	,295**	,236*	,312**	,569**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,024	,624	,006	,005	,003	,018	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B5	Pearson Correlation	,447**	,352**	,552**	,481**	1	,414**	,284**	,572**	,444**	,405**	,374**	,311**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,004	,000	,000	,000	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B6	Pearson Correlation	,385**	,462**	,249*	,226*	,414**	1	,393**	,413**	,420**	,360**	,478**	,347**	,653**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,012	,024	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B7	Pearson Correlation	,194	,226*	,220*	,050	,284**	,393**	1	,465**	,354**	,243*	,313**	,138	,484**
	Sig. (2-tailed)	,054	,024	,028	,624	,004	,000		,000	,000	,015	,002	,170	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B8	Pearson Correlation	,412**	,304**	,564**	,273**	,572**	,413**	,465**	1	,435**	,364**	,389**	,284**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,006	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B9	Pearson Correlation	,298**	,411**	,512**	,280**	,444**	,420**	,354**	,435**	1	,783**	,856**	,646**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,005	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B10	Pearson Correlation	,266**	,409**	,473**	,295**	,405**	,360**	,243*	,364**	,783**	1	,768**	,797**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000	,003	,000	,000	,015	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B11	Pearson Correlation	,240*	,478**	,426**	,236*	,374**	,478**	,313**	,389**	,856**	,768**	1	,744**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,000	,018	,000	,000	,002	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
B12	Pearson Correlation	,156	,350**	,371**	,312**	,311**	,347**	,138	,284**	,646**	,797**	,744**	1	,672**
	Sig. (2-tailed)	,121	,000	,000	,002	,002	,000	,170	,004	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_B	Pearson Correlation	,561**	,676**	,705**	,569**	,706**	,653**	,484**	,679**	,791**	,754**	,776**	,672**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

### 3. Uji Reliabilitas

Variabel X :

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,909	20

Variabel Y :

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,883	12

### 4. Uji Korelasi

#### Correlations

		Kualitas Pelayanan Publik	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan Publik	Pearson Correlation	1	,848**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	,848**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

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

### 5. Uji Regresi linear Sederhana

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

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,671	2,909		1,950	,054
	Kualitas Pelayanan Publik	,549	,035	,848	15,840	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

6. Model Summary

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,848 <sup>a</sup>	,719	,716	3,22147

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

## Lampiran 4 : Tabulasi

### Tabulasi variabel X

No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	87
2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	82
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	95
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	93
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	94
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	91
7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	71
8	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	70
9	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	67
10	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	86
11	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	87
12	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	73
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	95
14	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	91
15	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	90
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	94
17	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
18	1	3	3	2	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	49
19	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	2	1	4	3	1	1	3	1	54
20	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	3	4	60
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	87
22	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	88
23	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	87
24	3	3	4	5	3	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	74
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	77
26	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	93
27	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	95
28	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	87
29	5	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	5	77
30	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	87
31	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	86
32	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	74
33	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	73
34	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	71
35	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	75
36	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	4	79

37	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	75	
38	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	3	4	78
39	4	3	3	4	2	4	3	1	4	3	4	5	3	2	4	1	3	4	3	2	62
40	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	77
41	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	90
42	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	73
43	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	76
44	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	82
45	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	81
46	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	76
47	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	82
48	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	80
49	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	3	4	70
50	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	64
51	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	89
52	5	4	2	3	2	4	3	1	3	5	4	2	5	3	1	5	4	5	3	4	68
53	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	91
54	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	4	82
55	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	86
56	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	85
57	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	82
58	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	89
59	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	93
60	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	91
61	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	90
62	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	93
63	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	82
64	4	3	3	4	4	3	3	2	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	73
65	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	87
66	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	88
67	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	73
68	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	87
69	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	90
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	88
71	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	82
72	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	89
73	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	84
74	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	81
75	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	90
76	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	88

[illegible]

### Variabel Y

No.Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	total
1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	52
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	56
3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	55
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	42
9	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	40
10	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	53
11	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	54
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	45
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	58
14	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	56
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	55
17	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	56
18	4	3	4	3	2	1	1	2	3	4	3	3	33
19	4	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	38
20	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	36
21	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	47
22	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	50
23	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	57
24	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
26	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	53
27	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
28	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	57
29	4	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	5	42
30	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
31	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	48
32	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	44
33	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46
34	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	57
35	4	3	3	2	3	4	4	5	3	3	3	3	40
36	5	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	49



37	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
38	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	52
39	3	2	4	5	3	1	2	3	2	3	1	5	34
40	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	49
41	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	55
42	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	45
43	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	47
44	4	3	4	2	3	5	4	4	5	5	5	5	49
45	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49
46	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	42
47	5	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	48
48	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	44
49	4	4	3	5	2	4	4	2	4	4	4	4	44
50	5	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	40
51	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	55
52	4	1	5	3	5	2	5	5	5	4	3	2	44
53	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	54
54	3	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	50
55	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	51
56	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	53
57	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	52
58	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	56
59	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	57
60	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	54
61	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	56
62	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	52
63	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	54
64	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	52
65	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	53
66	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
67	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	45
68	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	52
69	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	55
70	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	54
71	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	57
72	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56
73	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
74	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	55
75	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56

[illegible]

## Lampiran 5 : Dokumentasi



## Dokumentasi Profil Kantor Camat Atinggola



## Dokumentasi Pembagian Kuesioner Dengan Sekretaris Kecamatan



**Dokumentasi Pembagian Kuesioner Dengan Beberapa Pegawai Kantor Kecamatan**





**Dokumentasi Pembagian Kuesioner Dengan Beberapa Masyarakat Yang Di Jumpai Di Sekitar Lokasi Kantor Kecamatan Atinggola**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001

Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 047/FISIP-UNISAN/S-BP/III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto,S.IP.,M.Si  
NIDN : 0926096601  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : ALGIAN MURSALI  
NIM : S2118023  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Atinggola

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **22%**berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,

**Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si**  
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 03 Maret 2023

Tim Verifikasi,

**Purwanto, S.IP.,M.Si**  
NIDN. 0926096601

Terlampir :

Hasil Pengecekan Turnitin  
DF



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 4206/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/VIII/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Atinggola

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Algian Mursali

NIM : S2118023

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT ATINGGOLA KABUPATEN  
GORONTALO UTARA

Judul Penelitian : PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN  
ATINGGOLA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 13 Agustus 2022  
Ketua,  
  
**Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM**  
NIDN 0929117202

+





**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA  
KECAMATAN ATINGGOLA**

*Alamat Kantor : Jl. Kusnodamupojo No. 21. Desa Molingkapoto Selatan Kec. Kwandang 96252*

**REKOMEDASI PENELITIAN**

Nomor : 140/ATG/169/IX/2022

Berdasarkan Surat dari Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi **UNIVERSITAS ICSAN GORONTALO** dengan Nomor : 3648/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2022 tanggal 07 Maret 2022. Permohonan Rekomendasi Penelitian, maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :


Nama : **ALGIAN MURSALI**  
NIM : S2118023  
Prodi : Ilmu Pemerintahan  
Semester : IX (Sembilan)

Telah melaksanakan penelitian dengan Judul “**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN ATINGGOLA**”

Demikian Rekomendasi ini diberikan kepada yang berasngkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Di keluaran : Atinggola

~~Pada Tanggal : 19 September 2022~~

  
**BADRUN LAKORO, SE**  
NIP. 198211122009011009



## **ABSTRACT**

### **ALGIAN MURSALI. S2118023. THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE ATINGGOLA SUBDISTRICT OFFICE, NORTH GORONTALO DISTRICT**

*The purpose of this research is to find the effect of public service quality on community satisfaction at the Atinggola subdistrict office. This research is conducted at the Atinggola Subdistrict Office, North Gorontalo District. This type of research is a quantitative method with descriptive analysis. The sampling technique is determined by using the random sampling method through Slovin's formula. This research employs simple regression analysis. The results indicate that public service quality affects community satisfaction at the Atinggola Subdistrict Office. It can be inferred from the results of the R Square calculation which shows a value of, 0.719 or 71.9%. If the value is interpreted into the criteria for the closeness of the effect of variable X on Y, it can be said that the effect is in the high category.*

**Keywords:** *public service, community satisfaction*



## ABSTRAK

### **ALGIAN MURSALI. S2118023. PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT ATINGGOLA DI KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Atinggola. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Jenis penelitian ini metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pemilihan sampel ditentukan dengan menggunakan metode *random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Atinggola. Hal itu dapat diperoleh dari hasil perhitungan R Square yang menunjukkan nilai sebesar, 0,719 atau 71,9%. Jika nilai itu diinterpretasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh pengaruh variabel X terhadap Y, dapat dikatakan bahwa pengaruhnya berada pada kategori tinggi.

Kata kunci: pelayanan publik, kepuasan masyarakat



## CURRICULUM VITAE

1. Nama : Algian mursali
2. TTL : Ilomata, 17 juli 1999
3. NIM : S2118023
4. Angkatan : 2018
5. Prodi : Ilmu Pemerintahan
6. Jenis kelamin : Laki-Laki
7. Agama : Islam
8. Alamat : Desa Ilomata Kec. Atinggola  
Kab. Gorontalo utara



### A. Riwayat Pendidikan Formal

1. Sekolah Dasar  
Nama Institusi : SDN 1 Ilomata  
Tahun : 2006-2012
2. Sekolah Menengah Pertama  
Nama institusi : SMP Negri 2 Atinggola  
Tahun : 2012-2015
3. Sekolah Menengah Atas  
Nama Institus : SMA Negri 3 Gorontalo utara  
Tahun : 2015-2018
4. Perguruan Tinggi  
Nama Institusi : Universitas Ichsan Gorontalo (UIG)  
Tahun : 2018-2023