

SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA
KEDUNGWRINGIN KECAMATAN JATILAWANG KABUPATEN
BANYUMAS**



Oleh:
SABILU NURILHAQ
NIM 17612011011

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NAHDALTUL ULAMA AL-GHAZALI

CILACAP

2022

SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA
KEDUNGWRINGIN KECAMATAN JATILAWANG KABUPATEN
BANYUMAS**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana manajemen pada
Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Oleh:
SABILU NURILHAQ
NIM 17612011011

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI
CILACAP
2022**

SKRIPSI
PENGARUH KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA
KEDUNGWRINGIN KECAMATAN JATILAWANG KABUPATEN
BANYUMAS

Oleh:
SABILU NURILHAQ
NIM 17612011011

Disetujui untuk ujian skripsi pada tanggal: **Sabtu, 26 Februari 2022**

Pembimbing I

Pembimbing II



Yudi Agus Setiawan, M.M
NIDN. 0618088701



Elok Ainurlatif, M.M
NIDN. 0631109002

SKRIPSI
PENGARUH KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA
KEDUNGWRINGIN KECAMATAN JATILAWANG KABUPATEN
BANYUMAS

Oleh:
SABILU NURILHAQ
NIM 17612011011

Disetujui dan Disahkan

- | | | |
|--|------------------------|--|
| 1. Suwono, M.Si
NIDN.630106503 | Pembimbing I / Penilai | (..... ) |
| 2. Priyo Anggoro, S.Sos, M.M
NIDN. 0604108401 | Pembimbing II/ Penilai | (..... ) |

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali


Suwono M.Si
NIDN. 630106503

PENGESAHAN

Skripsi Saudara
Nama : **SABILU NURILHAQ**
NIM : 17612011011
Judul : Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama AI Ghazali (UNUGHA) Cilacap pada hari / tanggal :

Sabtu, 26 Februari 2022

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama AI Ghazali (UNUGHA) Cilacap.

Cilacap, 26 Februari 2022

Dewan Sidang

Ketua


Suwono, M.Si
NIK. 41230714081

Penguji 1


Suwono, M.Si
NIK. 41230714081

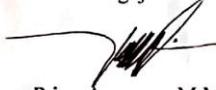
Pembimbing


Yudi Agus Setiawan, M.M
NIK. 41230714112

Sekretaris


Hasan Muzaki, M.M
NIK. 41230714050

Penguji 2

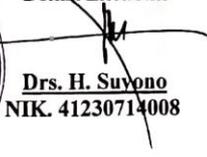

Priyo Anggoro, M.M
NIK. 41230714083

Ass. Pembimbing


Elok Ainur Latif, M.M
NIK. 41230714161



Mengetahui,
Dekan Ekonomi


Drs. H. Suyono
NIK. 41230714008

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Sabilu Nurilhaq
Nim : 17612011011
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap,...Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Sabilu nurilhaq
NIM.17612011011

MOTTO

Jalani, nikmati, syukuri dan bersabar

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kinerja Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kedungwringin, Kecamatan Jatilawang, Kabupaten Banyumas*” dapat terselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari dengan sepenuh hati bahwa dalam penyusunan skripsi tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Peneliti pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Drs Nasrulloh selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap
2. Drs. H. Suyono selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap
3. Suwono, M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap
4. Yudi Agus Setiawan, M.M selaku dosen pembimbing 1 dan Elok Ainurlatif, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan arahan dan memotivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap yang telah mendedikasikan ilmu dan pengetahuannya sehingga dapat digunakan dalam penyusunan skripsi ini dan bekal hidup di kehidupan mendatang.

6. Bapak, Ibu, Kakak, Keluarga dan teman-temanku tercinta yang telah mendoakan, mendidik dan selalu mendukung setiap langkah penulis, serta yang mengajarkan segala bentuk kebaikan dan pengalaman yang sangat luar biasa ini.

7. Bapak Kades dan Karyawan Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang yang senantiasa membantu proses penelitian ini.

Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan penelitian ini. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini. Peneliti menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam skripsi ini dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Cilacap,

Penulis

Sabilu Nurilhaq

RINGKASAN

Penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kinerja Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin, Kecamatan Jatilawang, Kabupaten Banyumas”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja, mutu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan metodologi penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif, Dalam pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling sebanyak 100 responden. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer Data primer diperoleh dengan penyebaran kuesioner, untuk variabel kinerja 12 item pertanyaan, untuk variabel mutu pelayanan 22 pertanyaan dan variabel kepuasan masyarakat 11 pertanyaan. semua data yang diberikan dari kepuasan masyarakat Desa Kedungwringin valid dan realibel. Data sekunder diperoleh dari instansi atau lembaga terkait, jurnal, internet, arsip perpustakaan. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji parametrik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedasitas, uji chi-square, uji regresi berganda, uji f, uji t, uji koefisien determinasi (R^2). dengan bantuan IBM SPSS Versi 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kinerja terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r_{x1y}) sebesar 0,596; koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,35; t_{hitung} (7,341) > t_{tabel} (1,984) pada taraf signifikan 5% . berdasarkan koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,355, artinya kinerja mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 35,5%. Terdapat pengaruh

positif dan signifikan variabel mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r_{x2y}) sebesar 0,704; koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,495; t_{hitung} (9,810) > t_{tabel} (1,984) pada taraf signifikan 5%. Berdasarkan koefisien determinasi (r^2_{x2y}) sebesar 0,495, artinya mutu pelayanan pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 49,5%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kinerja dan mutu pelayanan pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ($r_{y(1,2)}$) sebesar 0,728 dan koefisien determinasi ($r^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,529; f_{hitung} (54,547) > f_{tabel} (3,090) pada taraf signifikansi 5%. Besarnya pengaruh kinerja dan kualitas produk secara bersama sebesar 52,9% didapat dari sumbangan efektif yang telah dihitung.

Kata Kunci : Kinerja, Mutu Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

SUMMARY

This study took the title "The Effect of Performance and Quality of Employee Service on Community Satisfaction at the Kedungwringin Village Office, Jatilawang District, Banyumas Regency". The purpose of this study was to determine the effect of performance variables, service quality on community satisfaction by using the research methodology used, namely a quantitative approach. In taking samples using purposive sampling method as many as 100 respondents. Types and sources of data used are primary data and secondary data. Primary data Primary data was obtained by distributing questionnaires, for the performance variable 12 questions items, the service quality variable 22 questions and the community satisfaction variable 11 questions. All data provided from the satisfaction of the people of Kedungwringin Village are valid and reliable. Secondary data obtained from related agencies or institutions, journals, internet, library archives. Analysis of the data used in this study is validity test, reliability test, parametric test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, chi-square test, multiple regression test, f test, t test, coefficient of determination test (R^2). with the help of IBM SPSS Version 16.0.

The results of this study indicate that there is a positive and significant effect of performance variables on community satisfaction at the Kedungwringin Village Hall Office, it is known that the correlation coefficient (r_{x1y}) is 0.596; coefficient of determination (r^2_{x1y}) of 0.35; $t_{count} (7.341) > t_{table} (1.984)$ at a significant level of 5% . based on the coefficient of determination (r^2_{x1y}) of 0.355, meaning that performance affects people's satisfaction by 35.5%. There is a

positive and significant influence on the variable of employee service quality on community satisfaction at the Kedungwringin Village Hall Office, it is known that the correlation coefficient (r_{x2y}) is 0.704; coefficient of determination (r^2_{x1y}) of 0.495; $t_{count} (9,810) > t_{table} (1,984)$ at a significant level of 5%. Based on the coefficient of determination (r^2_{x2y}) of 0.495, it means that the quality of employee service affects community satisfaction by 49.5%. There is a positive and significant influence on the variables of performance and service quality of employees together on community satisfaction at the Kedungwringin Village Office, it is known that the value of the correlation coefficient ($r_{y(1,2)}$) is 0, 728 and the coefficient of determination ($r^2_{y(1,2)}$) of 0.529; $f_{count} (54.547) > f_{table} (3.090)$ at the 5% significance level. The magnitude of the effect of performance and product quality together of 52.9% is obtained from the calculated effective contribution.

Keywords: Performance, Service Quality, Community Satisfacion.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
MOTTO.....	vi
i	
KATAPENGANTAR.....	vii
i	
RINGKASAN.....	x
SUMMARY	xi
i	
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTARTABEL.....	xv
i	
DAFTGAMBAR.....	xvi
i	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
A. Telaah Pustaka.....	13
B. Kerangka Konseptual	38
C. Pengembangan Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
A. Paradigma Penelitian.....	44
B. Desain Penelitian.....	45

C. Populasi dan Sampel	45
D. Defenisi Konseptual dan Operasional Variabel	47
1. Definisi Konseptual.....	47
a. Kinerja Pegawai (X1)	47
b. Mutu Pelayanan (X2)	48
c. Kepuasan Masyarakat (Y)	49
2. Definisi Operasional.....	49
a. Kinerja Pegawai (X1)	49
b. Mutu Pelayanan (X2)	50
c. Kepuasan Masyarakat (Y)	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV.....	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Hasil penelitian.....	61
1. Deskripsi tempat penelitian.....	61
2. Deskripsi Data Penelitian.....	63
3. Pengujian Prasyarat Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
4. Pengujian Hipotesis.....	73
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V.....	99
SIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Keterbatasan Penelitian.....	100
C. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Kedungwringin Tahun 2020 ..7	
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Jumlah Populasi	46
Tabel 3.2 Skala Likert	53
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Kriteria Penilaian Komponen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kecenderungan Kinerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pegawai	64
Tabel 4. 5 Kriteria Penilaian Komponen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Kecenderungan Mutu Pelayanan Pegawai	65
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Kriteria Penilaian Komponen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Distribusi Kecenderungan Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Ringkasan Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4. 11 Ringkasan Hasil Uji Linearitas	71
Tabel 4. 12 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4. 13 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana X1-Y	74
Tabel 4. 14 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana X2-Y	76
Tabel 4. 15 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Ganda.....	79
Tabel 4. 16 Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4. 1 Pic Chart Kecenderungan Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Pic Chart Kecenderungan Mutu Pelayanan Pegawai	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Pic Chart Kecenderungan Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Ringkasan Hasil Penelitian.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan merupakan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai (Amiruddin dkk, 2020). Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan suatu institusi yang telah diperolehnya setelah konsumen membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pelayanan dipengaruhi salah satunya oleh mutu pelayanan (R. Hidayat, 2013). Mutu pelayanan adalah aspek yang menjadi fokus perhatian dimasa sekarang, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sangat tergantung pada mutu produk dalam perusahaan.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara tegas dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masalah yang dialami masyarakat dalam menerima hak-haknya merupakan tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah yang memiliki tugas sebagai abdi masyarakat tanpa harus ada yang dibedakan dalam memperoleh pelayanan. Masyarakat harus disetarakan dengan masyarakat lainnya dalam menerima pelayanan publik yang ditawarkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan tanpa syarat, baik itu jenis kelamin, agama, kaya maupun miskin sehingga pelayanan yang berkualitas itu tentunya harus merata. Pelayanan publik merupakan bagian yang sangat penting dari suatu sistem pemerintahan.

Pelayanan dari suatu instansi pemerintah dalam melayani kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam memperoleh hak-hak mereka yang sekarang ini sangat penting untuk diperhatikan. Terlepas dari permasalahan perbedaan pelayanan yang diterima oleh masyarakat, masalah kinerja juga harus diperhatikan pada instansi pemerintah yang terlihat kurang maksimal dalam pelaksanaannya, sehingga berdampak pada menurunnya mutu pelayanan yang diberikan (Ramadani & Prakoso, 2019). Kinerja dan pelayanan adalah bagian yang tidak bisa dipisahkan. Ketika pelayanan yang dilakukan oleh seorang pegawai baik dan mampu memberikan brand *image* positif, tentu akan sejalan dengan kinerjanya yang juga bagus baik dari sisi internal maupun dari sisi eksternal masyarakat atau pelanggan penerima pelayanan (Amri dkk, 2021).

Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya ada lima dimensi dari kualitas pelayanan. (1) *tangible* (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah. (2) *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) *responsiveness* (daya tangkap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu. (4) *assurance* (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat dipercaya dan bebas dari keragu-raguan. (5) *empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan

hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat (Rangkuti, 2002).

Hubungan kualitas kinerja akan mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena hubungan tersebut akan membuat manajemen organisasi yang tidak terarah atau tidak terstruktur menjadi lebih baik sehingga dibutuhkan suatu sistem kerja dalam pencapaian tujuan organisasi. Adanya tujuan memungkinkan pekerja dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan menjadi nilai positif. Pegawai yang professional akan membutuhkan nilai-nilai tersebut dalam meningkatkan kinerja mereka.

Perilaku pada dasarnya ditujukan untuk mencapai tujuan, perilaku kita pada umumnya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk mencapai tujuan. Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang berada didalamnya. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik. Sementara jika sumber daya manusianya tidak memiliki unsur-unsur kreatif dan motivasi yang tinggi tentu tuntutan untuk menghasilkan kinerja yang prima tidak akan tercapai (Wartono, 2017). Kinerja yang prima dan maksimal tercapai jika saling satu kesatuan dan mendukung visi misi perusahaan sehingga diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia.

Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap perkembangan organisasi. Kinerja yang baik akan memberikan mutu pelayanan yang baik

pula sehingga adanya pelayanan prima yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi yaitu agar tercapainya kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pelayanan prima memiliki dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelanggan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis (Amiruddin dkk, 2020). Tugas utama dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*).

Ada dua hal yang berkaitan dengan pelayanan, yaitu melayani dan pelayanan. Melayani mengandung makna membantu menyiapkan (mengurus) yang diperlukan seseorang, sedangkan pelayanan mengandung

makna usaha melayani kebutuhan orang lain. Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen dalam buku manajemen penelitian yang ditulis oleh Arikunto (2010) yaitu: *Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*.

Pegawai-pegawai mengadakan reaksi, baik secara positif maupun negatif terhadap segala sesuatu yang dilakukan oleh manajernya. Dengan demikian hal ini menjadi penting bagi manajer untuk menggunakan motivasi ekstern yang menimbulkan tanggapan-tanggapan yang positif dari para pegawai. Kepuasan masyarakat atau nasabah sangatlah penting, karena jika masyarakat merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi maka akan berdampak pada perkembangan instansi atau organisasi tersebut. Jika pelayanan yang diberikan kurang baik akan menimbulkan respon yang negatif, atau sebaliknya jika pelayanan yang diberikan memuaskan masyarakat maka menimbulkan respon yang positif. Memuaskan kebutuhan konsumen atau dalam hal ini anggota sesungguhnya prasyarat bagi kelangsungan hidup bagi suatu perusahaan didalamnya.

Memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat haruslah secara adil tanpa harus pilih-pilih dan tanpa melihat status sosial yang dimiliki oleh masyarakat. Walaupun pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan akan tetapi ini belum dapat memuaskan masyarakat, masih ada hal-hal

yang membuat masyarakat merasa belum terlayani secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyak pihak pada instansi pemerintah yang lebih mementingkan kepentingan pribadi dibanding kepentingan umum. Banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan instansi pemerintah akibat perbedaan pelayanan yang diberikan.

Terlihat dari sikap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan kepada masyarakat dalam mengurus keperluannya, pihak keluarga, dan orang-orang yang memiliki pangkat serta jabatan yang lebih sering didahulukan dan pelayanan yang diberikan berbeda, sehingga kepercayaan masyarakat akan pelayanan dari suatu instansi pemerintah menurun. Hal ini harus di benahi dengan maksimal sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan rekomendasi terhadap pengelolaan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai abdi masyarakat.

Kondisi di atas tentu berbanding terbalik dengan data yang diperoleh oleh peneliti melalui laporan IKM Desa Kedungwringin Tahun 2020 yang menunjukkan bahwa nilai indek kepuasan masyarakat sebesar 3,28. Nilai SKM setelah dikonversi sebesar 82,09, nilai mutu pelayanan “B” dan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori “BAIK”. Adapun hasil survey lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Desa Kedungwringin Tahun 2020**

No	UNSUR PELAYANAN	NRR
1	Persyaratan	78,73
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	78,86
3	Waktu Penyelesaian	78,11
4	Biaya/Tarif	99,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,48
6	Kompetensi Pelaksana	78,86
7	Perilaku Pelaksana	78,86
8	Kualitas sarana dan prasarana	75,50
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,41

Sumber: Laporan IKM Desa Kedungwringin (2020)

Dari tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa ada beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori “Sangat Baik” (88,31 – 100) yaitu unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori “Baik” (76,61 – 88,30) yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana, namun demikian masih ada beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur “Sarana dan Prasarana” karena nilai unsur tersebut masih dalam kategori “Kurang Baik” (65.00 – 76.60). Data diatas merupakan penilaian dari IKM Desa Kedungwringin yang tentunya ini hal menarik untuk diteliti.

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan fokus penelitian pada Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas sebagai *public service agencies* yang memiliki fungsi pelayanan khususnya pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pajak, dan lain sebagainya, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tentu mempunyai akses besar dan tidak terlepas dari peranannya dalam pengelolaan sumber dayanya. Mencari solusi tentang kinerja dan mutu pelayanan pegawai tampaknya merupakan tuntutan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan adil dan jujur dalam pelaksanaannya khususnya wilayah Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas, secara efektif dan efisien pada layanan publik tersebut.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan peneliti mengalami langsung kepuasan yang diberikan oleh pelayanan di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas masih belum maksimal. Pegawai disana masih bekerja tidak cepat tanggap dan terkesan santai. Selain itu, pegawai masih memperlihatkan ekspresi wajah yang tidak menyenangkan dan tidak peduli. Hal ini tentu berpengaruh kepada kinerja dan mutu pelayanan yang tidak prima. Peneliti juga melihat sikap keramah tamahan dari pegawai di sana bisa dibilang masih kurang. Seharusnya sebagai pelayanan masyarakat berikan senyuman dan sikap sopan santun yang menunjukkan sebagai pegawai yang professional.

Merujuk kepada latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan mutu pelayanan di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas. Mengingat penelitian sejenis dengan objek penelitian di Desa tersebut bisa dibilang belum ada sehingga peneliti berkeyakinan penelitian ini akan bermanfaat bagi peningkatan mutu dan kinerja di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas. Dengan demikian penelitian ini mengambil judul "**Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kinerja pegawai mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas?
2. Apakah mutu pelayanan pegawai mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas?
3. Apakah kinerja dan mutu pelayanan pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai oleh peneliti adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh mutu pelayanan pegawai terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.
3. Mengetahui dan menganalisis secara bersama-sama pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan pegawai terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya. Kepuasan masyarakat bukan hanya dipengaruhi oleh kinerja dan mutu pelayanan pegawai saja. Namun dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah pada kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh kinerja dan mutu pelayanan pegawai di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar mendapatkan manfaat-manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memberikan serta menambah pengetahuan baru mengenai hubungan pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas dan sebagai informasi tambahan khususnya pada Kantor Desa Kedungwringin yang ada di Kecamatan Jatilawang demi meningkatkan kinerja pegawai Desa Kedungwringin di Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.
- b. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya terkait dengan masalah yang sama sekaligus sebagai bahan untuk mengaplikasikan pemahaman peneliti tentang teori-teori yang didapatkan sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Manfaat bagi pembaca sebagai bahan referensi untuk penelitian pada bidang kinerja dan mutu pelayanan dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah pustaka yang ada di bidang pelayanan berdasarkan dengan realita yang ada di masyarakat. Manfaat untuk penelitian lebih lanjut, penelitian ini diharapkan

bisa menjadi sumber referensi bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian tentang pengaruh kinerja, mutu pelayanan, kepuasan masyarakat dan yang terkait lainnya.

b. Bagi umum

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi instansi terkait dalam meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan agar lebih dapat memuaskan masyarakat serta untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang menguntungkan dimasa sekarang dan di masa yang akan mendatang.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Telaah Pustaka

a. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Adapula yang memberikan pengertian hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja memiliki makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan (Simanjatak P, 2005). Informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya. Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Amri dkk, 2021). *Performance* atau Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam

suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi (Mangkuprawia, 2009).

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Rivai, 2008). Kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan, serta waktu (Hasibuan, 2003). Kinerja secara umum merupakan wajah dan citra pegawai yang tercermin dari suatu organisasi, tetapi didalam pengaplikasian secara benar tidaklah mudah, disebabkan sifat manusia yang terdiri dari berbagai macam karakteristik dan memiliki perasaan, watak dan kemampuan yang berbeda-beda pengertian (Achmad S, 2006).

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang didalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan seberapa banyak mereka dapat memberi kontribusi kepada organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya.

b. Pengertian Evaluasi Kinerja

Penilaian Kinerja dikenal dengan istilah *performance rating*, *performance appraisal*, *personnel assesment*, *employ evaluation*, *merit rating*, *efficiency rating* dan *service rating*. Penilaian kinerja adalah suatu proses dimana seseorang atasan mengevaluasi/menilai dan membuat laporan tentang kinerja, tingkat pencapaian, kemauan dan potensi untuk pengembangan lebih lanjut (Tucunan dkk, 2014).

Ada beberapa pengertian evaluasi kinerja dari para ahli yaitu:

1. Penilaian kinerja adalah suatu sistem peninjauan dan evaluasi secara periodik kinerja dari seseorang pegawai, biasanya penilaian dilakukan oleh atasan.
2. Penilaian kinerja adalah suatu prosedur yang membantu pengumpulan, pencocokan (*cheking*), ambil bagian (*sharing*), memberikan dan memanfaatkan informasi yang dikumpulkan dari para pekerja itu sendiri dalam pekerjaannya dengan tujuan meningkatkan kinerja mereka.

Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang, apabila hal ini dikerjakan dengan benar, maka para pegawai, penyelia, departemen SDM, dan akhirnya organisasi akan

menguntungkan dengan *focus strategic* dari perusahaan (Amri, 2021).

Ada tiga langkah didalam menilai prestasi, yang pertama adalah mendefinisikan pekerjaan yang memiliki arti bahwa bawahan dan atasan sepakat standar pekerjaan pegawai. Langkah kedua, menilai prestasi yang artinya membandingkan prestasi pegawai dengan standar yang telah ditetapkan. Ketiga, umpan balik yaitu membahas kinerja yang telah dilakukan bawahan dan membuat rencana untuk suatu pengembangan yang diperlukan (Dessler, 2005).

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran atau tujuan organisasi. Evaluasi kinerja dapat menunjukkan posisi dan tingkat pencapaian atau tujuan organisasi sehingga dapat dilakukan percepatan apabila terjadi kelambatan dan penyempurnaan bila terjadi penyimpangan (M. Hidayat & Azzahra, 2019). Sasaran atau tujuan evaluasi kerja dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu (Basu Swastha dan Irawan, 2006);

a. Administratif.

Sasaran *administrative* evaluasi kinerja dimaksudkan adalah hasil evaluasi kinerja dapat dijadikan bahan yang terbaik untuk menyusun kebijakan organisasi, misalnya memberikan bahan yang terbaik dan teratur sebagai dasar untuk menentukan

promosi, mutasi, ataupun kenaikan gaji/upah.

b. Informatif.

Hasil evaluasi kinerja akan merupakan sumber data yang cukup bagi manajemen, terutama tentang kinerja pegawai atau bawahannya. Dan bagi pegawai sendiri evaluasi kinerja merupakan sumber data tentang kekuatan dan kelemahan mereka masing-masing.

c. Motivasi

Mampu menciptakan suatu pengalaman belajar yang dapat memotivasi pegawai untuk selalu mengembangkan diri dan meningkatkan kinerjanya.

Evaluasi kinerja dimaksudkan untuk mengetahui pencapaian sasaran organisasi, pencapaian sasaran unit kerja, pencapaian sasaran kelompok dan sasaran individu. Kinerja adalah salah satu ukuran dari perilaku yang aktual di tempat kerja yang bersifat multidimensional, di mana indikator kinerja meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja dan kerja sama dengan rekan kerja (Saputra, 2016).

1. Kualitas kerja

Bagi perusahaan baik bergerak dibidang manufaktur maupun jasa, penyediaan produk-produk yang berkualitas merupakan suatu tuntutan agar organisasi dapat bertahan hidup dalam berbagai bentuk persaingan. Meningkatnya

daya beli dan adanya dukungan konsumen terhadap keberadaan kualitas kerja yang ditawarkan, akan semakin meningkatkan keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

2. Kuantitas kerja

Penguasaan pasar merupakan salah satu strategi pemasaran yang harus menjadi pertimbangan utama bagi perusahaan, untuk itu kuantitas produksi akan menentukan kemampuan organisasi guna menguasai pasar dengan menawarkan sebanyak mungkin produk yang mampu dihasilkan. Dengan kuantitas kerja yang dapat dihasilkan perusahaan diharapkan mampu memberi kesan positif terhadap posisi produk dalam pasar.

3. Waktu kerja

Kemampuan perusahaan untuk menetapkan waktu kerja yang dianggap paling efisien dan efektif pada semua level dalam manajemen. Waktu kerja merupakan dasar bagi seseorang pegawai dalam menyelesaikan suatu produk atau jasa yang menjadi tanggung jawabnya.

4. Kerja sama

Pada dasarnya Kerjasama merupakan ikatan jangka Panjang bagi semua komponen perusahaan dalam melakukan berbagai aktivitas bisnis. Kerjasama merupakan

tuntutan bagi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, sebab dengan adanya Kerjasama yang baik akan memberikan kepercayaan (*trust*) pada berbagai pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan. Untuk mewujudkan adanya kerjasama yang baik, perusahaan harus mampu membangun kondisi internal perusahaan yang konstruktif dengan diikuti komitmen dan konsistensi yang tinggi bagi semua azas manajemen.

Penilaian kinerja harus berhubungan langsung dengan analisis pekerjaan, menentukan output kinerja meliputi: tugas-tugas yang dilaksanakan, kompetensi individu, aktivitas penyeliaan dan tanggung jawab penganggaran bagi pemegang jabatan. Oleh karenanya kinerja seseorang dipertimbangkan sebagai fungsi, kemampuan dan kemauan.

Ada beberapa pengukuran kinerja pegawai antara lain menggunakan aspek kesetiaan, prestasi kerja, kejujuran, disiplin, kreativitas, prakarsa, kerjasama kepemimpinan, kepribadian, kecakapan, dan tanggung jawab (Onsardi & Putri, 2020). Sistem penilaian kinerja (Siagian.S.P, 2004). Suatu perusahaan tentunya menginginkan dan bahkan menuntut agar seluruh pegawainya disemua jajaran perusahaan menampilkan kinerja terbaiknya.

Untuk mengetahui apakah hal itu terjadi dalam suatu perusahaan diciptakan suatu sistem penilaian kinerja baik yang ditujukan kepada para pegawai yang menduduki jabatan manajerial maupun mereka yang tanggung jawab utamanya adalah menyelenggarakan berbagai kegiatan operasional. Sistem yang paling lumrah diterapkan ialah apa yang dikenal dengan istilah Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan.

Unsur-unsur pelaksanaan pekerjaan yang dinilai dalam Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan ada delapan macam, yaitu : Kesetiaan, Prestasi Kerja, Tanggung Jawab, Ketaatan, Kejujuran, Kerjasama, Prakarsa, dan Kepemimpinan (Ilyas, 2002).

Beberapa pendapat diatas dalam pengukuran kinerja, pada penelitian ini digunakan unsur kinerja yang dinilai adalah Prestasi Kerja, Tanggung Jawab, Ketaatan, Kejujuran, Kerjasama, Prakarsa.

1. Unsur Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan hasil pelaksanaan pekerjaan yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Prestasi kerja seorang pegawai ini dipengaruhi oleh kecakapan, ketrampilan, pengalaman, dan kesungguhan dan lingkungan kerja.

2. Unsur Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya, tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukan.

3. Unsur Ketaatan

Ketaatan adalah kesanggupan seorang pegawai untuk mentaati segala peraturan kedinasan yang berlaku, dan mentaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang, serta sanggup untuk tidak melanggar larangan yang ditentukan.

4. Unsur Kejujuran

Kejujuran merupakan sikap mental yang keluar dari dalam diri manusia sendiri. Ia merupakan ketulusan hati dalam melaksanakan tugas dan mampu untuk tidak menyalahgunakan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

5. Unsur Kerjasama

Kerjasama merupakan kemampuan mental seorang pegawai untuk dapat bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditentukan.

6. Unsur Prakarsa

Prakarsa merupakan terjemahan dari *initiative*. Ia merupakan kemampuan seorang pegawai untuk mengambil keputusan, langkah-langkah, serta melaksanakannya, sesuai dengan tindakan yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pokok tanpa menunggu perintah atasan.

a. Pengertian Mutu Pelayanan

Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011). Menurut Bina & Simanjuntak (2018), mutu adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen.

Alief & Suryawardani (2018) mendefinisikan bahwa mutu adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas bisa diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu produk, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya. Dening dalam Cahyono (2016) mendefinisikan mutu atau kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.

Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat diketahui bahwa mutu adalah ukuran yang dibuat oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang dilihat dari segala dimensi atau karakteristik

untuk memenuhi tuntutan kebutuhan, keamanan, dan kenyamanan konsumen.

b. Dimensi Mutu

Sehubungan dengan proses pemberian pelayanan, maka terdapat beberapa dimensi atau ukuran yang dapat dilihat melalui kaca mata mutu. Ukuran-ukuran inilah yang kemudian menjadi karakteristik dari mutu pelayanan (Machmud, 2008). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2007) dalam (Butar-butar & Simamora, 2016) melalui penelitiannya mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok, yaitu daya tanggap, kehandalan, kompetensi, kesopanan, akses, komunikasi, kredibilitas, kemampuan memahami pelanggan, keamanan dan bukti fisik. Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Parasuraman, dkk (2010) dalam (Amrullah dkk., 2018), diperoleh lima dimensi utama yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati, yang dikenal sebagai *Service Quality* (ServQual):

1. Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan.
2. Kehandalan (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguraguan.
5. Empati (*empathy*), dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan

Menurut Fitzsimmons & Mona (2011) mutu pelayanan terdiri dari lima aspek yang mempengaruhi, yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangible* yang ditandai dengan penyediaan yang menandai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Kelima dimensi tersebut diatas dikenal sebagai *Service Quality* (ServQual). Dimensi-dimensi ini diperoleh melalui wawancara terhadap para pelanggan untuk mengetahui atribut apa saja yang diharapkan para pelanggan dari perusahaan atau instansi tertentu. Inti dari ServQual adalah melakukan pengukuran antara harapan (ekspektasi) dan persepsi (realitas) pelayanan yang diterima. Dengan cara dibandingkan nilai antara harapan dan persepsi. Jika harapan sama dengan persepsi layanan kesehatan yang diterima berarti mereka puas (Wilujeng dkk, 2019).

Model ServQual merupakan salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan (Anton & Usman, 2020). Model ini menganalisis gap (kesenjangan) antara persepsi dan ekspektasi (harapan) pelanggan terhadap kualitas layanan melalui beberapa dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*.

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Masyarakat cenderung memilih atau menetapkan prioritas indikator kualitas pelayanan, sebagai dasar untuk memutuskan tingkat kepuasannya

(Pranaja & Astuti, 2019). Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan maka akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan masyarakat karena masyarakat akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan tersebut (Bustami, 2011).

a. Pengertian Kepuasan

Secara teoritis, kepuasan masyarakat masuk dalam kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah perusahaan jasa. Konsumen dalam menggunakan jasa tertentu akan menghasilkan tingkat kepuasan tertentu. Dari *service performance* (tampilan pelayanan), maka *perceived service* (pelayanan yang diberikan) tidak mungkin selalu sama dengan *customer expectation* (harapan konsumen).

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/jasa relatif bagus atau tidak. Masalah kepuasan adalah merupakan masalah perseorangan yang sifatnya subjektif, karena kepuasan seseorang belum tentu sama dengan kepuasan yang dirasakan orang lain. Walaupun jasa yang diberikan mempunyai ciri atau kualitas pelayanan yang sama. Karena itu kepuasan ini sangat sulit diukur secara kuantitatif. Menurut Kotler & Armstrong (2012), “Kepuasan konsumen adalah

hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat sangat senang jika harapan mereka terlampaui”. Sedangkan menurut Day dalam Wibowo (2019) menyatakan bahwa, “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Sedangkan menurut Engel, dkk. (1990) dalam Normasari dkk (2013) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler & Armstrong, 2012).

Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan

merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi konsumen terhadap produk/jasa yang dikonsumsinya (Hani, 2003).

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Dalam memenuhi harapan pelanggan, perusahaan perlu mengetahui tingkat ekspektasi konsumen. Kepuasan konsumen yang tinggi akan meningkatkan loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen (Ramdani, 2017).

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen

serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan / loyalitas konsumen.

b. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternative pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan (Prasetio, 2012).

Berdasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25M.PAN/14/2017 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang diperoleh dari

hasil pengukuran kualitatif dan kuantitatif atas pendapat pelanggan dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan atas harapan dan kebutuhan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan atau masyarakat tersebut (Novianti, Endri, 2018) meliputi :

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

- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pelanggan yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pelanggan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan pengukuran kepuasan pelayanan seperti yang telah dijelaskan diatas, maka instrumen yang akan digunakan dalam kuesioner meliputi: 1) Prosedur pelayanan 2) Persyaratan pelayanan 3) Kejelasan dan kompetensi/kemampuan 4) Keadilan mendapatkan pelayanan 5) Kepastian jadwal pelayanan 6) Kenyamanan lingkungan 7) Keamanan pelayanan.

c. Manfaat Kepuasan Masyarakat

Adapun manfaat-manfaat yang dapat diraih ketika pelanggan merasa puas adalah sebagai (Oktafien & Yuniarsih, 2017) berikut:

- 1) Hubungan antar perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
- 6) Sebagai indikator kesuksesan bisnis.

Dalam penelitian terdahulu yang memiliki perbedaan dan persamaan terhadap penelitian selanjutnya yang akan diteliti, sebagai bahan acuan dalam melanjutkan penelitian selanjutnya. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya serta memperluas pengetahuan teori yang digunakan dalam mengkaji. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti penelitian terdahulu. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya serta memperluas bahan kajian pada peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal-jurnal nasional penelitian yang dilakukan peneliti.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persaman Penelitian
1.	Utami (2013) Universitas negeri Yogyakarta	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta	Deskriptif Kuantitatif	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan r hitung = 0,832 lebih besar dari r tabel = 0,361 pada $N=5$ Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dengan r hitung = 0,843 lebih besar dari r tabel = 0,361	Objek penelitian adalah PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta yang bergerak dalam bidang Asuransi, sementara penelitian ini objek kajian Kantor Kecamatan Jatilawang Kabupaten	Variabel yang diteliti sama yaitu kinerja karyawan dan kepuasan

				<p>pada N=5 Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan R hitung = 0,861 dan hasil dari F hitung = 20,5 lebih besar dari F tabel = 3,35</p>	<p>Banyumas. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan sementara penelitian ini adalah mutu pelayanan.</p>	
2	<p>Mardiyana (2018) Universitas Jember</p>	<p>Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kaliwates</p>	<p>Deskriptif Kuantitatif</p>	<p>Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates dan Tidak Terdapat perbedaan yang signifikan antara Kepuasan Pasien Non JKN dan JKN rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates.</p>	<p>Objek penelitian adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kaliwates yang bergerak dalam bidang Kesehatan, sementara penelitian ini objek kajian Kantor Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.</p>	<p>Variabel yang diteliti sama yaitu mutu pelayanan dan kepuasan</p>
3	<p>Hamzah (2017) IAIN Palopo</p>	<p>Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belopa</p>	<p>Deskriptif Kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian uji validitas semua pertanyaan valid, uji realibilitas semua variabel reliabel, ini menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Faktor</p>	<p>Objek penelitian adalah Kantor Kecamatan Belopa Kabupaten Luwu, sementara penelitian ini objek kajian Kantor</p>	<p>Variabel yang diteliti sama yaitu kinerja, mutu pelayanan dan kepuasan</p>

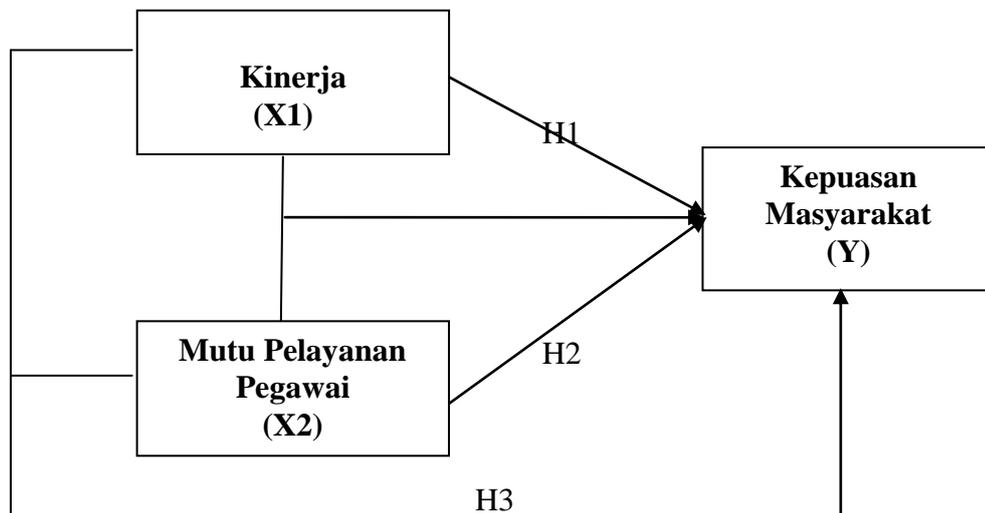
		Kabupaten Luwu		yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah mutu pelayanan pegawai sebesar 6.323 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kinerja dan mutu pelayanan pegawai Kecamatan Belopa Utara terlaksana dengan baik sesuai tujuan organisasi sebagai publik service agencies dalam memenuhi kepuasan masyarakat. Hal ini terbukti dengan puasanya masyarakat atas mutu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Belopa Utara sebesar 56,1%.	Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.	
4	Hadiwijaya & Sumarga,(2020) Universitas Muhammadiyah Tanggerang	Kinerja <i>Customer Relationship Management</i> Sebagai Dampak Dari Kompetensi Sumber Daya Manusia, Mutu Pelayanan Bank Dan Teknologi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah	Penelitian verifikatif	Hasil penelitian menunjukkan kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, mutu pelayanan bank berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, teknologi perbankan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap perilaku nasabah	Objek penelitian adalah Bank yang ada di kota Tanggerang yang bergerak dalam bidang Perbankan, sementara penelitian ini objek kajian Kantor Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas. Variabel yang diteliti adalah	Variabel yang diteliti sama yaitu mutu pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan

				berdasarkan kinerja <i>customer relationship management</i> .	kualitas sumber daya manusia dan teknologi sementara penelitian ini adalah tidak menggunakan 2 variabel tersebut.	
5	Malikhah(2019) Universitas Pembangunan Panca Budi	Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Teknik asositif kausal	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mutu pelayanan, pemahaman system operasional prosedur, sarana pendukung secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNPAB.	Objek penelitian adalah Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi yang bergerak dalam bidang Pendidikan, sementara penelitian ini objek kajian Kantor Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas. Variabel yang diteliti adalah pemahaman system operasional prosedur dan sarana pendukung sementara penelitian ini adalah kinerja karyawan	Variabel yang diteliti sama yaitu mutu pelayanan dan kepuasan
6	Wardani (2019) Universitas Muhamma	Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Mutu	Deskriptif Kuantitatif	kinerja pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau Ho	Objek penelitian adalah Puskesmas	Variabel yang diteliti sama yaitu kinerja pelayanan,

	diyah Metro	Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sugih		ditolak bahwa secara parsial terdapat tidak pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pelayanan terhadap kepuasan pasien. Mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau Ho diterima bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. kinerja pelayanan dan mutu pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.	Gunung Sugih yang bergerak dalam bidang Kesehatan, sementara penelitian ini objek kajian Kantor Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.	mutu pelayanan dan kepuasan
7	Darmawanto & Ariyanto (2020) STIA Setio Muara Bungo	Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Muara Bungo	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian ini menemukan bahwa: Terdapat pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Tingkat Kepuasan Pasien, Terdapat pengaruh positif Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien, Ketiga: Terdapat pengaruh positif Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan secara bersama-sama terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.	Objek penelitian adalah Puskesmas Pasar Muara Bungo yang bergerak dalam bidang Kesehatan, penelitian ini objek kajian Kantor Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.	Variabel yang diteliti sama yaitu kinerja pelayanan, mutu pelayanan dan kepuasan

B. Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, terdapat banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.. Berdasarkan uraian diatas, maka dibuat kerangka pemikiran yang menggambarkan bahwa kinerja dan mutu pelayanan pegawai berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar di atas, tentu peneliti sudah melakukan kajian mendalam terkait penelitian yang dilakukan dengan merujuk kepada penelitian terdahulu. *Pertama*, kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Utami (2013) dan Hamzah (2017) yang menyatakan berpengaruh positif dan signifikan. *Kedua*, mutu pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Darmawanto & Ariyanto (2020) dan Wardani (2019).

C. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran yang telah disusun, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Diduga kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.

H2 : Diduga mutu pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.

H3 : Diduga kinerja dan mutu pelayanan pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Paradigma Penelitian

Penelitian pada hakikatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk lebih membenarkan kebenaran. Usaha untuk mengejar kebenaran dilakukan oleh para filsuf, peneliti, maupun oleh para praktisi melalui model-model tertentu. Model tersebut biasanya dikenal dengan paradigma. Paradigma, menurut Bodgan dan Biklen adalah kumpulan longgar dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarahkan cara berpikir dan penelitian (Arikunto, 2010). Paradigma adalah kumpulan longgar dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarah cara berfikir dan penelitian atau sebagai cara mendasar untuk mempresepsi, menilai, dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang visi realitas.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma positivisme. Paradigma positivisme adalah untuk menemukan atau memperoleh konfirmasi tentang hubungan sebab akibat yang biasa dipergunakan untuk memprediksi pola-pola umum suatu gejala sosial atau aktivitas manusia (Setiawati, 2013). Variabel-variabel pada penelitian ini dianalisa melalui *hypothetico-deductive method*, yaitu suatu metode yang melibatkan pengujian hipotesis. Hipotesis yang dikembangkan dalam

penelitian ini akan di uji melihat ada tidaknya pengaruh dari setiap variabel yang di teliti

B. Desain Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dan bersifat deskriptif, karena penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya (Arikunto, 2010). Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2017). Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh antara variabel bebas kinerja dan mutu pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berada di Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah. Dipilihnya masyarakat Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang sebagai populasi penelitian dikarenakan masyarakat tersebut adalah masyarakat yang merasakan langsung kinerja dan mutu pelayanan pegawai Kantor Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang.

Selain itu, masyarakat adalah warga negara yang paling tahu keadaan dan kondisi dimana tempat peneliti melakukan penelitian ini. Jadi jumlah populasi masyarakat Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Jumlah Populasi

Desa Kedungwringin	Jumlah KTP
RW 001	1.082
RW 002	1.168
RW 003	1.686
RW 004	1.197
RW 005	1.016
RW 006	1.270
Total	7.419

Sumber: Pemdes Kedungwringin (2021), diolah

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu dengan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *purposive sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data dengan dicocokkan pada kriteria utamanya. Adapun kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah:

- a. Berstatus sebagai masyarakat yang tinggal di Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang.
- b. Berstatus sebagai masyarakat yang memiliki KTP Desa Kedungwringin Kecamatan Jatilawang.

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan mengacu kepada Rumus Slovin (Zein, 2020) dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana N itu menunjukkan ukuran populasi yang digunakan dengan e menunjukkan margin of error yang dinyatakan dalam peluang, biasanya 10% atau 0,1 . Sehingga dengan formula tersebut jumlah sampel yang akan diambil sebagai berikut:

$$n = \frac{7.419}{1+(7.419) \times (10\%)^2}$$

$$N = \frac{7.419}{1+(7.419) \times (0,1)^2}$$

$$N = \frac{7.419}{1+(7.419 \times 0,01)}$$

$$N = \frac{7.419}{1+74,19} = \frac{7.419}{75,19}$$

$N = 99,57$ dibulatkan menjadi 100 sampel/responden

D. Defenisi Konseptual dan Operasional Variabel

Dalam penelitian ini nantinya akan melihat pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan terhadap kepuasan kerja secara parsial dan simultan. Sehingga ada dua jenis variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. *Pertama*, variabel independen (X) yang meliputi **kinerja**

(X1) dan mutu pelayanan pegawai (X2). Kedua, variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat.

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual mengacu kepada pengertian atau penjelasan dari variabel yang diteliti dengan didasarkan pada konsep atau teori yang dijadikan sebagai landasan penelitian.

a. Kinerja (X1)

Menurut Kasmir (2019) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Meningkatnya kinerja perorangan (*individual performance*) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (*corporate performance*) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat.

b. Mutu Pelayanan Pegawai (X2)

Menurut Fitzsimmons & Mona J (2011) mutu pelayanan adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas bisa diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu produk, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya.

c. Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut Kotler & Armstrong (2012) hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat sangat senang jika harapan mereka terlampaui

2. Definisi Operasional

Definisi operasional dari masing-masing variabel akan dilihat dari sejauh mana skor maksimal yang bisa diperoleh subjek dalam penelitian. Skor maksimal tersebut didapatkan dengan melihat nilai skor total dan rata-rata subjek dalam penelitian. Skor total akan mengindikasikan sebesar apakah subjek mempunyai konstruk atau variabel yang diteliti.

a. Kinerja (X1)

Secara operasional kinerja dilihat dari skor pada setiap dimensi yang diukur yaitu skor pada dimensi kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), kerjasama antar karyawan, penekanan biaya, dan pengawasan. Subjek dikatakan mempunyai kinerja yang tinggi jika mempunyai skor total diatas rata-rata. Sedangkan jika subjek memperoleh skor total dibawah rata-rata, hal tersebut menunjukkan bahwa subjek mempunyai kinerja yang rendah.

b. Mutu Pelayanan Pegawai (X2)

Secara operasional mutu pelayanan dilihat dari skor pada setiap dimensi yang diukur yaitu skor pada dimensi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Subjek dikatakan mempunyai mutu pelayanan yang tinggi jika mempunyai skor total di atas rata-rata. Sedangkan jika subjek memperoleh skor total dibawah rata-rata, hal tersebut menunjukkan bahwa subjek mempunyai mutu pelayanan yang rendah.

c. Kepuasan Masyarakat (Y)

Secara operasional kepuasan masyarakat dilihat dari skor pada setiap indikator yang diukur yaitu skor pada indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan/kompetensi, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan kemandirian pelayanan. Subjek dikatakan mempunyai kepuasan masyarakat yang tinggi jika mempunyai skor total di atas rata-rata. Sedangkan jika subjek memperoleh skor total dibawah rata-rata, hal tersebut menunjukkan bahwa subjek mempunyai kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan skala likert dalam kuesioner penelitian, akan diberikan beberapa butir pernyataan/pertanyaan. Pertanyaan/pernyataan tersebut akan direspon oleh para responden dengan jawaban tertutup (bukan jawaban esai) yaitu dari jawaban 'sangat tidak setuju' sampai 'sangat setuju', dengan menggunakan

skala *likert* sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Jumlah Skor	Kriteria	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	CS	Cukup Setuju
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

Skala yang digunakan berjumlah 5 (ganjil) berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang sering menggunakan skala 5 ini, dan selama penggunaan skala 5 tidak ada kendala berarti yang ditemukan. Dengan skala ganjil maka terdapat pilihan nomor 3 (Cukup Setuju) atau kategori tengah. Adanya kategori tengah (*middle category*) adalah untuk memfasilitasi responden yang memiliki *trait* yang sedang (*moderate trait standing*). Klopfer dan Madden (1980) menjelaskan bahwa adanya alternatif jawaban tengah (kategori tengah) bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi responden yang memiliki sikap moderat terhadap pernyataan yang diberikan. Tidak adanya alternatif tengah akan menyebabkan responden merasa dipaksa untuk memilih alternatif secara bipolar. Keterpaksaan ini akan memberikan kontribusi kesalahan sistematis dalam pengukuran.

E. Teknik Pengumpulan Data

Suharsimi (2010) menyatakan bahwa mengumpulkan data merupakan suatu cara yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai variabel-variabel dalam penelitian. Sementara menurut Sugiyono (2017) dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung diberikan kepada peneliti dari subjek yang diteliti, seperti kuesioner dan wawancara. Sementara sumber sekunder adalah data yang didapat peneliti secara tidak langsung, bisa melalui pihak lain seperti instansi atau lembaga terkait, arsip perpustakaan, dan sebagainya, contoh laporan keuangan, foto-foto, dokumen lama dan lain sebagainya. Sedangkan jika dilihat dari caranya teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, angket, atau dokumentasi.

Pada penelitian ini menggunakan sumber data primer dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada sampel yang telah ditentukan sesuai kriteria. Selanjutnya teknik pengolahan data, dilakukan dalam 4 tahapan yang harus dilalui. Sesuai dengan analisis kuantitatif yang peneliti lakukan teknik pengolahan data ini terdiri atas:

1. *Editing*

Editing merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah:

- a) Lengkap: Semua pertanyaan sudah terisi jawabannya.

- b) Jelas: Jawabannya pertanyaan apakah tulisannya cukup jelas terbaca.
- c) Relevan: Jawaban yang tertulis apakah relevan dengan pertanyaannya.
- d) Konsisten: Apakah antara beberapa pertanyaan yang berkaitan isi jawabannya konsisten.

2. *Coding*

Coding adalah kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan.

3. *Processing*

Processing setelah semua isian kuesioner terisi penuh dan benar, dan juga sudah melewati pengkodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-entry data dari kuesioner ke paket program komputer.

4. *Cleaning*

Cleaning merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dientry apakah ada kesalahan atau tidak. Kesalahan tersebut dimungkinkan terjadi pada saat kita meng-entry ke computer.

Langkah-langkah atau prosedur pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) menyeleksi data agar diolah lebih lanjut, yaitu dengan memeriksa jawaban responden sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan; (2) menentukan bobot nilai untuk

setiap kemungkinan jawaban pada setiap item variabel penelitian dengan menggunakan skor penilaian yang telah ditentukan, kemudian menentukan skornya; (3) melakukan analisis secara deskriptif, untuk mengetahui kecenderungan data. Dari analisis ini dapat diketahui rata-rata, median, *standard deviasi* dan *varians* data dari masing-masing variable.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program *software* aplikasi komputer yaitu program SPSS versi 16. Pada analisis dengan menggunakan regresi linier berganda, pengujian asumsi klasik penting dilakukan agar diperoleh parameter yang valid dan handal. Adapun analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kelayakan setiap butir pernyataan kuesioner. Ukuran valid tidaknya pernyataan dalam kuesioner dapat dilihat dari output IBM SPSS Statistics. Hal-hal yang ditanyakan disesuaikan dengan petunjuk-petunjuk di lapangan, pada saat itu, penelitian diarahkan dan jawaban diperoleh dari responden, kemudian, pada saat itu, data yang diperoleh diuji keabsahannya dengan melihat hubungan antara faktor-faktor tersebut.

Uji validitas diperkirakan menggunakan r hitung dengan r tabel.

Dengan menerima bahwa r hitung $>$ r tabel dengan nilai hubungan (r) sebesar 0,05, Dengan asumsi bahwa r hitung $>$ r tabel dengan nilai korelasi (r) sebesar 0,05, maka pada butir pernyataan dan indikator tersebut dianggap valid. Sebaliknya jika tidak maka tidak valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab setiap pernyataan yang disusun dalam bentuk kuesioner. Hasil uji ini akan mencerminkan bisa atau tidaknya suatu instrument penelitian dapat dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Metode yang digunakan adalah dengan dengan Alpha Cronbach maka akan diwakili oleh nilai Alpha. Dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha $>$ 0,6 Reliabel artinya dapat dipercaya. Peneliti menggunakan Internal Consistency. Penguji realibilitas memuat semua hal atau pertanyaan dalam tinjauan ini menggunakan metode Alpha dari Cronbach dengan taraf besar (α) = 0,05 jika r hitung $>$ r tabel, alat penduga yang digunakan khususnya polling, seharusnya padat atau padat. Nilai Cronbach dan Alpha dalam tinjauan ini akan digunakan senilai 0,06 dengan anggapan atau kecurigaan bahwa yang diuji akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $>$ 0,06.

3. Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis yang dilakukan meliputi Uji Signifikansi Simultan (Uji F), Uji Signifikansi Parsial (Uji t).

a. Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur kekuatan dua variabel atau lebih dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Model persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Masyarakat

a = konstanta

X1 = Kinerja

X2 = Mutu Pelayanan Pegawai

b_{1, 2, 3} = koefisien regresi

e = kesalahan pengganggu (*Standart Error*)

b. Uji Serempak (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk menguji secara serempak variabel independen (*communicator, relationship, goog image maker dan back up management*) terhadap variabel dependen (citra merek) dengan menggunakan tingkat signifikan 5% (Ghozali, 2011: 84).

Kriteria penilaiannya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau dibandingkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti tidak terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji Parsial (Uji t)

Secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t, uji statistik t menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen dengan menggunakan signifikan 5% (Ghozali & Latan, 2015).

Kriteria penilaiannya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,05$ berarti hipotesis diterima
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ berarti hipotesis ditolak

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen sangat terbatas dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

G. Uji Regresi

Model regresi data panel dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi kriteria *Best*, *Linier*, *Unbiased*, dan *Estimator* (BLUE). BLUE dapat dicapai bila memenuhi banyak

asumsi. Apabila persamaan yang terbentuk tidak memenuhi kaidah BLUE, maka persamaan tersebut diragukan kemampuannya dalam menghasilkan nilai-nilai prediksi yang akurat. Tetapi bukan berarti persamaan tersebut tidak bisa digunakan untuk memprediksi. Agar suatu persamaan tersebut dapat dikategorikan memenuhi kaidah BLUE, maka data yang digunakan harus memenuhi beberapa asumsi yang sering dikenal dengan istilah Uji Parametrik.

Uji Parametrik mencakup uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji Chi-square. Persamaan yang terbebas dari kelima masalah pada Uji Parametrik akan menjadi estimator yang tidak bias. Adapun masing-masing pengujian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji ini dapat dilakukan dengan analisis grafik dan *Saphiro-Wilk*.

Uji *Saphiro-Wilk* dapat digunakan untuk mengetahui apakah data disepanjang garis diagonal berdistribusi normal dengan melihat data residualnya apakah berdistribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data

tersebut terdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka distribusi data adalah tidak normal.

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan melakukan analisis grafik normal *probability plot* dan *Scatter Plote*. Dasar dalam pengambilan keputusan dalam uji normalitas menurut (Ghozali, 2017) adalah :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau Scatter Plotnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi klasik.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau *Scatter Plote* tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik yaitu tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk melihat ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation factor* (VIF). Batasan yang

umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah *Tolerance* $< 0,1$ atau sama dengan *VIF* > 10 .

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2014) “Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur maka menunjukkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar secara acak baik di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Chi-square

Menurut Ghozali (2014) “Uji Chi-square bertujuan menguji apakah dalam model uji hipotesis statistik yang valid untuk dilakukan ketika statistik uji terdistribusi chi-kuadrat di bawah hipotesis nol”. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem Chi-square. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari Chi-square.

Cara yang dapat dilakukan untuk mendeteksi ada tidaknya Chi-square adalah dengan melakukan uji *Durbin Watson*.

Ketentuan yang umum dipakai dalam ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika D_w lebih kecil dari d_L atau lebih besar dari $(4-d_L)$, maka terdapat Chi-square,
- 2) Jika D_w terletak antara d_U dan $(4-d_U)$, maka tidak ada Chi-square,
- 3) Jika D_w terletak antara d_L dan d_U atau diantara $(4-d_U)$ dan $(4-d_L)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Deskripsi tempat penelitian

Kedungwringin adalah sebuah desa di wilayah Kecamatan Jatilawang, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Desa Kedungwringin merupakan desa yang letaknya berada di Kecamatan Jatilawang wilayah Kabupaten Banyumas dan berjarak sekitar 24 Km dari Purwokerto, ibu kota Kabupaten Banyumas, ke arah barat daya melalui Rawalo. Jarak antara Desa Kedungwringin ke Kabupaten Banyumas sejauh +- 20 Km, sedangkan jarak dari Desa Kedungwringin ke Kota Purwokerto jaraknya sejauh +13 Km.

Kedungwringin dari kata Kedung dan Weringin:

- 1) Kedung artinya: tanah rendah yang digenangi air.
- 2) Dikatakan Kedung, karena dahulu sebagian besar dari daerah ini adalah rawa-rawa yang banyak ditumbuhi dengan tanaman air dan sebagian besar masyarakatnya belum dapat berbuat banyak untuk mengelola daerah yang berawa-rawa.
- 3) Weringin artinya: pohon beringin/teguh.

Sehingga kata Kedungwringin mengandung pengertian jika daerah ini digali potensinya, maka akan mendapatkan inti manfaat yang berguna bagi warganya dan dapat memakmurka

serta mensejahterakan masyarakat (memberi keteduhan) dikemudian hari. Kantor Balai Desa Kedungwringini Jl. Pemuda No. 19, Tengah Kedungwringin, Kecamatan Jatilawang, Kabupaten Banyumas. Jawa Tengah 53174.

a. Visi dan Misi Kantor Balai Desa Kedungwringin

Adapun Visi dan Misi Kantor Balai Desa Kedungwringin adalah sebagai berikut:

VISI: Maju Pintar Berdaya Saing Rajin dan Berakhlak Mulia.

MISI:

- 1) Meningkatkan sumber sumber pendanaan pemerintahan dan pembangunan serta perekonomian desa;
- 2) Menciptakan pemerintahan yang baik (*good government*) berdasarkan demokratisasi, transparansi. yang efisien, efektif dan bersih;
- 3) Meningkatkan sarana dan prasarana fisik (infrastruktur) serta pelayanan kesejahteraan sosial masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, kebudayaan, keagamaan, dan olah raga;
- 4) Menentukan kebijakan yang akan mendorong perkembangan dunia pendidikan dan mewujudkan pembangunan moral spiritual melalui bidang agama dan budaya;
- 5) Menciptakan rasa aman dan tentram dalam suasana kehidupan masyarakat desa yang demokrasi dan agamis.

b. Demografi Desa Kedungwringin

1. Batas Wilayah Desa

Letak geografi Desa Kedungwringin, terletak diantara:

- a) Sebelah Utara : Tunjung
- b) Sebelah Selatan : Pekuncen
- c) Sebelah Timur : Karang Lewas
- d) Sebelah Barat : Bantar

2. Luas Wilayah Desa

- a) Pemukiman : 172,47 ha
- b) Sawah : 165,83 ha
- c) Ladang/tegala : 99,34 ha
- d) Perkantoran : 0,25 ha
- e) Sekolah : 0,75 ha
- f) Jalan : 40 ha
- g) Lapangan sepak bola : 1,5 ha

3. Orbitasi

- a) Jarak ke ibu kota kecamatan terdekat : 2 KM
- b) Lama jarak tempuh ke ibu kota kecamatan : 5 Menit
- c) Jarak ke ibu kota kabupaten : 20 KM
- d) Lama jarak tempuh ke ibu kota Kabupaten : 1 Jam

2. Deskripsi Data Penelitian

1. Deskripsi Responden Kinerja

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	28 – 34	2	2%
2	35 – 41	2	2%
3	42 – 48	23	23%
4	49 – 55	40	40%
5	56 – 62	16	16%
6	63 – 69	9	9%
7	70 – 76	8	8%
8	77 – 83	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4.1 merupakan tabel distribusi frekuensi variabel Kinerja yang terdiri dari 7 kelas interval. Setiap kelas interval memiliki panjang/rentang 7 skor. Pada tabel 9 menunjukkan pada rentang kelas interval 28–34 terdapat 2 Masyarakat atau 2%. Kelas interval 35–41 terdapat 2 Masyarakat atau 2%. Kelas interval 42–48 terdapat 23 Masyarakat atau 23%. Kelas interval 49–55 terdapat 40 Masyarakat atau 40%. Kelas interval 56–62 terdapat 16 Masyarakat atau 16%. Kelas interval 63–69 terdapat 9 Masyarakat atau 9%. Kelas interval 70–76 terdapat 8 pelanggan atau 8%. Kelas interval 77–83 terdapat 0 pelanggan atau 0%.

2. Data Responden Mutu Pelayanan Pegawai

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pegawai

No.	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	14 – 17	3	3 %
2	18 – 21	3	3 %
3	22 – 25	18	18 %
4	26 – 29	29	29 %
5	30 – 33	25	25 %
6	34 – 37	10	10 %
7	38 – 41	10	10 %
8	42 – 45	2	2 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4.4 merupakan tabel distribusi frekuensi variabel Mutu Pelayanan Pegawai yang terdiri dari 8 kelas interval. Setiap kelas interval memiliki panjang/rentang 4 skor. Pada tabel 12 menunjukkan pada rentang kelas interval 14–17 terdapat 3 Masyarakat atau 3%. Kelas interval 18–21 terdapat 3 Masyarakat atau 3%. Kelas interval 22–25 terdapat 18 Masyarakat atau 18%. Kelas interval 26–29 terdapat 29 Masyarakat atau 29%. Kelas interval 30–33 terdapat 25 Masyarakat atau 25%. Kelas interval 34–37 terdapat 10 Masyarakat atau 10%. Kelas interval 38–41 terdapat 10 pelanggan atau 10%. Kelas interval 42–45 terdapat 2 Masyarakat atau 2%.

3. Data Responden Kepuasan Masyarakat

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Kecenderungan Mutu Pelayanan Pegawai

No	Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$X \geq 36$	Sangat tinggi	14	14%
2	$30 \leq X < 36$	Tinggi	33	33%
3	$24 \leq X < 30$	Rendah	41	41%
4	$X < 24$	Sangat rendah	12	12%
Jumlah			100	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.6 frekuensi kecenderungan variabel Mutu Pelayanan Pegawai yang berada pada rentang skor lebih dari sama dengan 36 masuk pada kategori sangat tinggi sebanyak 14

Masyarakat (14%), rentang skor lebih dari sama dengan 30 sampai dengan kurang dari 36 masuk pada kategori tinggi sebanyak 33 Masyarakat (33%), rentang skor lebih dari sama dengan 24 sampai dengan 30 masuk pada kategori rendah sebanyak 41 Masyarakat (41%) dan rentang skor kurang dari 24 masuk kategori sangat rendah sebanyak 12 Masyarakat (12%).

3. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Sebelum dilakukan analisis korelasi antara variable independent dan dependen terlebih dahulu di uji validitas dan realibilitasnya. Uji ini digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kelayakan setiap butir pernyataan kuesioner. Ukuran valid tidaknya pernyataan dalam kuesioner dapat dilihat dari output IBM SPSS Statistics. Suatu butir pernyataan kuesioner dinyatakan valid apabila > Nilai signifikansi 10% (0,01) bisa berdasarkan banyaknya jumlah responden (N). $N=100$, maka df adalah $N-2 = 100-2 = 98$. Nilai pada $df = 98$ dan $p = 0,01$ adalah 0,201. Uji validitas variabel independen terhadap dependen pada Objek Penelitian dapat dilihat dari hasil output IBM SPSS Statistis pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Uji Validitas Kinerja

no butir pernyataan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
x1.1	0,514355	0,201	Valid
x1.2	0,536632	0,201	Valid
x1.3	0,738466	0,201	Valid
x1.4	0,415397	0,201	Valid
x1.5	0,441056	0,201	Valid
x1.6	0,566132	0,201	Valid
x1.7	0,636133	0,201	Valid
x1.8	0,350889	0,201	Valid
x1.9	0,514355	0,201	Valid
x1.10	0,536632	0,201	Valid
x1.11	0,736371	0,201	Valid
x1.12	0,209722	0,201	Valid

Sumber: Hasil olah data Kuesioner melalui IBM SPSS Statistics

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil nilai dari butir pernyataan variabel Kinerja (X1) yang berjumlah 12 butir pernyataan kuesioner menghasilkan nilai $r_{hitung} > T_{tabel}$ maka variabel kinerja (X1) dinyatakan Valid.

Tabel 4.6

Uji Validitas Mutu Pelayanan Pegawai

no butir pernyataan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
x1.1	0,513248	0,201	Valid
x1.2	0,488324	0,201	Valid
x1.3	0,567184	0,201	Valid
x1.4	0,601874	0,201	Valid
x1.5	0,388968	0,201	Valid
x1.6	0,47255	0,201	Valid
x1.7	0,428354	0,201	Valid
x1.8	0,65236	0,201	Valid
x1.9	0,513248	0,201	Valid
x1.10	0,488324	0,201	Valid
x1.11	0,567184	0,201	Valid
x1.12	0,601874	0,201	Valid
x1.13	0,388968	0,201	Valid
x1.14	0,47255	0,201	Valid
x1.15	0,428354	0,201	Valid
x1.16	0,720271	0,201	Valid
x1.17	0,217676	0,201	Valid
x1.18	0,341198	0,201	Valid
x1.19	0,207697	0,201	Valid
x1.20	0,306284	0,201	Valid
x1.21	0,26332	0,201	Valid
x1.22	0,313793	0,201	Valid

Sumber: Hasil olah data Kuesioner melalui IBM SPSS Statistics

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil nilai dari butir pernyataan variabel Mutu Pelayanan Pegawai (X1) yang berjumlah 22 butir pernyataan kuesioner menghasilkan nilai $r_{hitung} > T_{tabel}$ maka variabel mutu pelayanan pegawai (X1) dinyatakan Valid.

Tabel 4.7
Uji Validitas Kepuasan masyarakat

no butir pernyataan	Rhitung	rtabel	Kesimpulan
x1.1	0,650304	0,201	Valid
x1.2	0,662416	0,201	Valid
x1.3	0,759309	0,201	Valid
x1.4	0,762706	0,201	Valid
x1.5	0,251066	0,201	Valid
x1.6	0,181211	0,201	Valid
x1.7	0,519337	0,201	Valid
x1.8	0,650304	0,201	Valid
x1.9	0,650304	0,201	Valid
x1.10	0,662416	0,201	Valid
x1.11	0,759309	0,201	Valid

Sumber: Hasil olah data Kuesioner melalui IBM SPSS Statistics

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil nilai dari butir pernyataan variabel Kepuasan Masyarakat (X1) yang berjumlah 11 butir pernyataan kuesioner menghasilkan nilai $r_{hitung} > T_{tabel}$ maka variabel Kepuasan Masyarakat (X1) dinyatakan Valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab setiap pernyataan yang disusun dalam bentuk kuesioner. Hasil uji ini akan mencerminkan bisa atau tidaknya suatu instrument penelitian dapat dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Metode yang digunakan adalah dengan dengan Alpha Cronbach maka akan diwakili oleh nilai Alpha. Dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,6$. Berikut hasil output IBM SPSS Statistics.

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	reabilitas coefficient	cronbach alpha	keterangan
1	Kinerja	12 pernyataan	0,747	Reliaable
2	mutu pelayanan	22 pernyataan	0,753	Reliaable
3	kepuasan masyarakat	11 pernyataan	0,751	Reliaable

Sumber : Hasil olah data kuesioner melalui IBM SPSS Statistics.

Hasil output dapat dilihat bahwa variabel independen terhadap variabel dependen pada objek penelitian dapat dinyatakan reliabel karena masing-masing nilai variabel memiliki nilai Cronsbach Alpha $> 0,6$.

c. Uji Normalictas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Bagian yang perlu dilihat untuk keperluan uji normalitas adalah bagian baris *Kolmogorov-Smirnov Z dan Asymp. Sig. (2-tailed)*. Jika nilai *Asymp Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika *Asymp Sig* kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Rangkuman hasil uji normalitas menggunakan *SPSS Statistic 16.0 for Mac* disajikan padatablel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Ringkasan Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai <i>Asymp. Sig.</i> (<i>2-tailed</i>)	Keterangan
Kinerja	0,062	Normal
Mutu Pelayanan Pegawai	0,145	Normal
Kepuasan Masyarakat	0,070	Normal

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai sebaran distribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada variabel Kinerja yaitu $0,062 > 0,05$; variabel Mutu Pelayanan Pegawai $0,145 > 0,05$ dan variabel kepuasan masyarakat $0,070 > 0,05$.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji linearitas dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi jalur deviation from linearity. Perhitungan dilakukan dengan bantuan *SPSS Statistic 16.0 for Mac*. Nilai signifikansi tercantum pada tabel ANOVA Table dari output yang dihasilkan oleh *SPSS Statistic 16.0 for Mac*. Rangkuman hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut ini:

Tabel 4. 4 Ringkasan Hasil Uji Linearitas

Variabel		F_{hitung}	F_{tabel}	Sig	df	Kesimpulan
Bebas	Terikat					
X1	Y	0,897	1,622	0,622	31, 67	Linier
X2	Y	1,340	1,674	0,172	23, 75	Linier

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa hasil uji linearitas antara variabel Kinerja (X1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh F_{hitung} sebesar 0,897 pada taraf signifikan 5%. Hasil F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} yaitu $0,897 < 1,622$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kinerja (X1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki hubungan yang linear. Uji linearitas variabel Mutu Pelayanan Pegawai (X2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh F_{hitung} sebesar 1,340 pada taraf signifikan 5%. Hasil F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} yaitu $1,340 < 1,674$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Mutu Pelayanan Pegawai (X2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki hubungan yang linear.

e. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis korelasi berganda. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam model regresi. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel bebas harus terbebas dari korelasi yang tinggi antara variabel bebas. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu sehingga model regresi yang diperoleh tidak valid. Uji multikolinieritas dapat diketahui dengan

melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Hasil uji multikolinieritas yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS Statistic 16.0 for Mac* dapat diketahui dengan tabel 4.12 dibawah ini:

Tabel 4. 5 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel		Nilai VIF (<i>Variance Inflation Factor</i>)	Keterangan
Bebas	Terikat		
X1	Y	1,720	Tidak terjadi multikolinieritas
X2	Y	1,720	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah

Pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai VIF = 1,720, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas karena interkorelasi antara variabel bebas kurang dari 10. Hasil uji multikolinieritas $1,720 < 10$ menunjukkan bahwa analisis regresi ganda dapat dilanjutkan.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan satu prediktor untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Untuk menguji hipotesis ketiga digunakan teknik analisis regresi ganda dengan dua predictor. Kedua teknik analisis ini menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 16.0 for Mac*.

a. Uji Hipotesis Pertama

H1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Kedungwringin.

H0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Kedungwringin.

Pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 16.0 for Mac*. Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana X1-Y

Variabel	Harga r	Harga t	Koef.	Konst.	Keterangan	
X1 - Y	r_{hitung}	r_{tabel}	r^2	t_{hitung}	t_{tabel}	
	0,596	0,195	0,355	7,341	1,984	
				0,377	5,330	Positif dan Signifikan

Disimpulkan bahwa semakin tinggi kinerja maka kepuasan masyarakat juga semakin tinggi.

1) Koefisien Determinasi (r^2)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistic 16.0 for Mac*, diperoleh nilai koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,355. Nilai r^2_{x1y} dapat diartikan bahwa Kinerja mampu mempengaruhi 35,5% perubahan

kepuasan masyarakat. Nilai r^2_{x1y} menunjukkan bahwa masih ada 64,5% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain Kinerja.

2) Pengujian Signifikansi dengan Uji t

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Kinerja (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian diketahui dengan uji t. Apabila t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengujian dengan program *SPSSStatistic 16.0 for Mac* diketahui t_{hitung} sebesar 7,341 dan t_{tabel} dengan $dk = n-1 = 100-1=99$ pada taraf 5%, maka diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 1,984. Dengan demikian terhitung lebih besar dari t_{tabel} yaitu $7,341 > 1,984$. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kinerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

3) Persamaan Garis Regresi

Besar harga koefisien Kinerja (X1) sebesar 0,377 dan bilangan konstanta sebesar 5,330. Berdasarkan angka tersebut, maka dapat disusun persamaan garis regresi satu prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0,377 X_1 + 5,330$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien

X1 sebesar 0,377 artinya apabila Kinerja (X1) meningkat 1 poin maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,377.

Berdasarkan perhitungan diketahui r_{hitung} sebesar 0,596 lebih besar dari r_{tabel} 0,192 sehingga hipotesis pertama diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Kedungwringin.

b. Uji Hipotesis Kedua

H1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Kedungwringin.

H0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Kedungwringin.

Pengujian hipotesis kedua menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 16.0 for Mac*. Hasil uji hipotesis kedua dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana X2-Y

Variabel	Harga r		Harga t		Koef.	Konst.	Keterangan	
	r_{hitung}	r_{tabel}	r^2	t_{hitung}				t_{tabel}
X2 – Y	0,704	0,195	0,495	9,810	1,984	0,721	4,194	Positif dan Signifikan

Sumber: Data primer yang diolah

1) Koefisien Korelasi (r)

Berdasarkan perhitungan menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 16.0 for Mac*, menunjukkan bahwa (r_{hitung}) antara X2 terhadap Y (r_{x2y}) sebesar 0,704 karena koefisien korelasi r_{x2y} tersebut bernilai positif, maka Mutu Pelayanan Pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Mutu Pelayanan Pegawai maka kepuasan masyarakat juga semakin tinggi.

2) Koefisien Determinasi (r^2)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistic 16.0 for Mac*, diperoleh nilai koefisien determinasi (r^2_{x2y}) sebesar 0,495. Nilai r^2_{x2y} dapat diartikan bahwa Mutu Pelayanan Pegawai mampu mempengaruhi 49,5% perubahan kepuasan masyarakat. Nilai r^2_{x2y} menunjukkan bahwa masih ada 50,5% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain Mutu Pelayanan Pegawai.

3) Pengujian Signifikansi dengan Uji t

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Mutu Pelayanan Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian diketahui dengan uji t. Apabila t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengujian dengan program

SPSS Statistic 16.0 for Mac diketahui thitung sebesar 9,810 dan t_{tabel} dengan $dk = n - 1 = 100 - 1 = 99$ pada taraf 5%, maka diketahui bahwa t_{tabel} sebesar 1,984. Dengan demikian thitung lebih besar dari t_{tabel} yaitu $9,810 > 1,984$. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan Pegawai (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

4) Persamaan Garis Regresi

Besar harga koefisien Mutu Pelayanan Pegawai (X2) sebesar 0,721 dan bilangan konstanta sebesar 4,278. Berdasarkan angka tersebut, maka dapat disusun persamaan garis regresi satu prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0,721 X_2 + 4,278$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X2 sebesar 0,721 artinya apabila Mutu Pelayanan Pegawai (X2) meningkat 1 poin maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,721.

Berdasarkan perhitungan diketahui rhitung sebesar 0,704 lebih besar dari r_{tabel} 0,195 sehingga hipotesis kedua diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Mutu Pelayanan Pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Kedungwringin.

c. Uji Hipotesis Ketiga

H1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

H0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja p dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Kedungwringin.

pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 16.0 for Mac*. Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Ganda

Variabel	Koef.	Konst.	Harga R dan R ²	Harga F	Keterangan
X1	0,153	0,834	Ry(1,2) R ² y(1,2)	Fhitung Ftabel	Positif dan Signifikan
X2	0,561		0,728 0,529	54,547 3,090	

Sumber: Data primer yang diolah

1) Koefisien Korelasi (R)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 16.0 for Mac*, menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara X1 dan X2 terhadap Y (Ry(1,2)) sebesar 0,728. Karena koefisien korelasi Ry(1,2) tersebut bernilai positif, maka Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dapat

disimpulkan bahwa jika terdapat peningkatan kualitas pelayanan public dan disiplin kerja secara bersama-sama maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,529, berarti bahwa Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai mampu mempengaruhi 52,9% perubahan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi menunjukkan masih ada 48,1% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai.

3) Pengujian Signifikansi dengan Uji F

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kinerja (X_1) dan Mutu Pelayanan Pegawai (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian dapat diketahui dengan uji F. Apabila F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui F_{hitung} sebesar 54,547 dan F_{tabel} dengan taraf signifikan 5% sebesar 3,090, maka $54,547 > 3,090$. Dengan nilai tersebut dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga terdapat pengaruh signifikansi Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan

masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin.

4) Persamaan Garis Regresi

Besarnya harga koefisien Kinerja (X1) adalah 0,153 dan Mutu Pelayanan Pegawai (X2) sebesar 0,561 serta konstanta sebesar 0,834. Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat disusun persamaan garis regresi dua prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0,153 X_1 + 0,561 X_2 + 0,834$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa jika:

- a) Nilai koefisien X1 sebesar 0,153 artinya apabila Kinerja (X1) meningkat 1 poin, nilai Mutu Pelayanan Pegawai (X2) tetap maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,153 poin.
- b) Nilai koefisien X2 sebesar 0,561 artinya apabila Mutu Pelayanan Pegawai (X2) meningkat 1 poin, nilai Kinerja (X1) tetap maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat 0,561 poin.

Berdasarkan perhitungan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin.

1) Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda dapat diketahui besarnya Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif

(SE) masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat pada tabel 4.16 sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

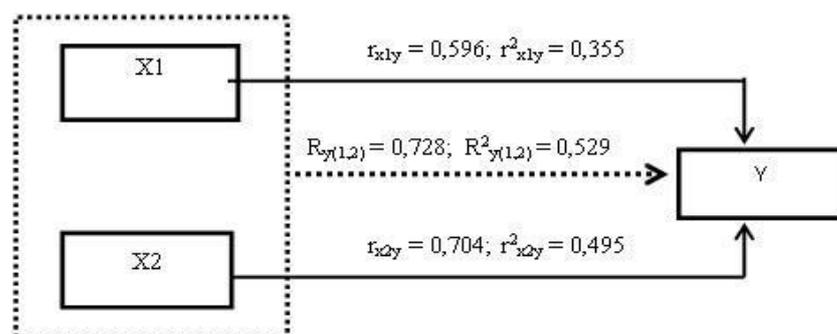
No	Nama Variabel	Sumbangan	
		Relatif	Efektif
1	Kinerja (X1)	27,2%	14,4%
2	Mutu Pelayanan Pegawai (X2)	72,8%	38,6%
		100%	52,9%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis yang tercantum di dalam tabel 20 diketahui bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan publik dan Mutu Pelayanan Pegawai memberikan sumbangan efektif sebesar 52,9% terhadap kepuasan masyarakat dan sebesar 47,1% diberikan oleh faktor atau variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian mengenai Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut:



Gambar 4. 1 Ringkasan Hasil Penelitian

Keterangan:

X1 :Kinerja

X2 :Mutu Pelayanan Pegawai

Y :Kepuasan Masyarakat

---> :Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin.

→ :Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin.

1. Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Kedungwringin

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kinerja (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien (r_{x1y}) sebesar 0,596 dan harga koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,355. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh Kinerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 35,5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 7,341 dan t_{tabel} pada taraf signifikansi 10% sebesar 1,984. Hasil uji t diketahui bahwa t_{hitung} menunjukkan angka lebih besar daripada t_{tabel} atau $7,341 > 1,984$

sehingga pengaruh Kinerja terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis harga koefisien korelasi, harga koefisien determinasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kinerja dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan Kinerja. Kinerja dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan di Kantor Balai Desa Kedungwringin terhadap masyarakat harus berkualitas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, tidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu perusahaan, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Adanya prosedur pelayanan dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang

berkualitas di Kantor Balai Desa Kedungwringin juga dapat ditempuh dengan penambahan fasilitas ruang tunggu dan lahan parkir sehingga masyarakat akan merasa aman ketika diberi pelayanan. Selain itu sikap dan pengetahuan pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin juga menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan di Kantor Balai Desa Kedungwringin semakin bagus dan segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para masyarakat. Hubungan antara Kinerja dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi kantor Balai Desa Kedungwringin, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti Kantor Balai Desa Kedungwringin telah memberikan Kinerja yang diharapkan masyarakat dengan maksimal. Oleh karena itu, Kinerja memberikan pengaruh yang positif agar dapat menciptakan kepuasan Masyarakat.

2. Pengaruh Mutu Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Kedungwringin

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Mutu Pelayanan Pegawai (X₂) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien (r_{x_2y}) sebesar 0,704 dan harga koefisien

determinasi (r^2_{x2y}) sebesar 0,495. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh Mutu Pelayanan Pegawai terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 49,5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 9,810 dan t_{tabel} pada taraf signifikansi 10% sebesar 1,984. Hasil uji t diketahui bahwa t_{hitung} menunjukkan angka lebih besar daripada t_{tabel} atau $9,810 > 1,984$ sehingga pengaruh Mutu Pelayanan Pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis harga koefisien korelasi, harga koefisien determinasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat dipicu dengan adanya tingkat disiplin yang tinggi dari setiap pegawai didalam organisasi. Disiplin yang tinggi akan mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya sebaik mungkin, sesuai peraturan dan prosedur kerja yang ada di organisasi. Mutu Pelayanan Pegawai pada pegawai sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan organisasi akan sukar dicapai apabila tidak ada Mutu Pelayanan Pegawai. Sesuai pendapat dari Malayu S.P. Hasibuan (2007, 193) “Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Dalam hal ini, perusahaan harus membuat peraturan yang jelas sehingga pegawai dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain adanya peraturan juga harus memberikan sanksi atau hukuman yang tegas sehingga pegawai takut apabila melanggarnya.

Pegawai yang memiliki Mutu Pelayanan Pegawai tinggi maka dia akan terbiasa datang tepat waktu saat bekerja, sedangkan pegawai yang memiliki disiplin rendah terbiasa untuk datang terlambat saat bekerja. Secara tidak langsung hal tersebut menunjukkan ketika pegawai memiliki Mutu Pelayanan Pegawai tinggi, maka dia akan berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Disiplin yang dimiliki oleh pegawai Kantor Balai desa Kedungwringin kurang maksimal. Hal tersebut terjadi dikarenakan di Kantor Balai Desa Kedungwringin tidak adanya tata tertib atau peraturan yang berlaku dan tidak adanya daftar hadir atau presensi sehingga pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin bekerja sesuai keinginan pegawai itu sendiri.

Masyarakat akan merasa puas ketika kebutuhan yang diinginkan dapat tercapai. Kepuasan tersebut dapat tercapai dengan adanya disiplin kerja dari pegawai. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan.

3. Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Kedungwringin

Secara bersama-sama Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan. Hasil analisis dengan menggunakan

regresi ganda diperoleh harga koefisien korelasi ($R_{y(1,2)}$) sebesar 0,728 dan harga koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,529 yang artinya pengaruh yang diberikan Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat sebesar 52,9% kemudian 47,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dipenelitian ini. Pada uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 54,547 dan F_{tabel} sebesar 3,090. Hasil uji menunjukkan F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} atau $54,547 > 3,090$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

Besarnya sumbangan Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan hasil analisis regresi ganda, besarnya sumbangan efektif 52,9% sedangkan 47,1% berasal dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kinerja yang tinggi dalam instansi pemerintahan mempengaruhi kepuasan masyarakat, begitu juga instansi pemerintahan yang memiliki Mutu Pelayanan Pegawai yang tinggi juga akan mendapatkan kepuasan masyarakat yang tinggi.

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan dari Masyarakat adalah apabila Masyarakat merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Membangun kepuasan Masyarakat merupakan inti dari pencapaian jangka panjang. Apabila tingkat harapan tinggi, sementara pekerjaannya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya,

apabila pekerjaan melebihi apa yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki Masyarakat cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman Masyarakat.

Kepuasan Masyarakat dapat dinilai dari kesesuaian harapan yang menentukan kualitas dari pelayanan yang dilakukan di Kantor Balai Desa Kedungwringin, persepsi kinerja untuk memperoleh pendapat masyarakat mengenai Mutu Pelayanan Pegawai, penilaian Masyarakat digunakan untuk menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Balai Desa Kedungwringin kepada masyarakat jika dibandingkan dengan Kantor Balai Desa lainnya.

Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Semakin tinggi tingkat Kinerja dalam memuaskan masyarakat, maka akan menyebabkan kepuasan masyarakat tinggi pula. Kinerja mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan Masyarakat sesuai atau bahkan melebihi harapan Masyarakat, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Kepuasan Masyarakat juga dipengaruhi oleh Mutu Pelayanan Pegawai. Mutu Pelayanan Pegawai yang tinggi menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi. Pegawai yang mempunyai Mutu Pelayanan Pegawai tinggi akan lebih bertanggungjawab dengan pekerjaan yang diamanakan kepada pegawai tersebut. Sehingga apabila Mutu Pelayanan Pegawai tinggi maka akan menyelesaikan pekerjaan

dengan tepat waktu sehingga masyarakat akan merasa lebih puas dengan hasil kerja pegawai.

Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai secara bersama-sama harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin tinggi Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dicapai.

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kinerja terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r_{x1y}) sebesar 0,596; koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,355; t_{hitung} (7,341) > t_{tabel} (1,984) pada taraf signifikansi 10%. Berdasarkan koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,355, artinya Kinerja mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 35,5%.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Mutu Pelayanan Pegawai terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r_{x2y}) sebesar 0,704; koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,495; t_{hitung} (9,810) > t_{tabel} (1,984) pada taraf signifikansi 10%. Berdasarkan koefisien determinasi (r^2_{x2y}) sebesar 0,495, artinya Mutu Pelayanan Pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 49,5%.
3. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan pada variabel Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Kantor Balai Desa Kedungwringin. Nilai koefisien korelasi

($R_{y(1,2)}$) sebesar 0,728 dan koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,529; F_{hitung} (54,547) \gg F_{tabel} (3,090) pada taraf signifikansi 10%. Besarnya pengaruh Kinerja dan kualitas produk secara bersama sebesar 52,9% didapat dari sumbangan efektif yang telah dihitung.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Selama pengambilan data terhadap 100 responden terdapat penambahan saran dan prasarana yang mendukung kualitas pelayanan sehingga dasar penilaian sangat mungkin berbeda atau berubah.
2. Jumlah sampel yang banyak dan kurun waktu pengambilan data yang cukup panjang memungkinkan bertemu dengan responden yang sama.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada Kantor Balai Desa Kedungwringin sebagai berikut:

1. Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan pelayanan dengan segera sesuai kebutuhan masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diharapkan.
2. Pegawai dapat bekerja bersama-sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan cepat Kepala Desa diharapkan memberi pengawasan sehingga pegawai

dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

3. Kepala Desa diharapkan mengadakan evaluasi kerja pegawai sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan agar visi dan misi Kantor Balai Desa Kedungwringin dapat tercapai dengan baik.
4. Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin diharapkan membuat prosedur pelayanan dan papan informasi sehingga memudahkan masyarakat penerima pelayanan.
5. Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin diharapkan mengalokasikan dana untuk penambahan fasilitas seperti kursi antrian untuk menunggu dan lahan parkir yang aman sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman saat diberi pelayanan.
6. Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin sebaiknya membuat peraturan beserta sanksi yang tegas agar pegawai lebih disiplin dalam pekerjaannya dan masyarakat akan lebih mudah ketika menemui pegawai yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alief, M., & Suryawardani, B. (2018). Pengaruh public relation terhadap brand image pada aston braga hotel & residence bandung. *E-Proceeding of Applied Science*, 4(3), 823–830.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Bina, M., & Simanjuntak, U. (2018). Analisis manajemen mutu pelayanan kesehatan pada rumah sakit. *Majalah Ilmiah Methoda*, 8(April), 6–14.
- Bustami, M. S. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*.
- Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- Darmawanto, & Ariyanto, M. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pasar Muara Bungo. *Jurnal Rekaman*, 4(1), 92–102.
- Dessler, S. (2005). *Human Resource Management* (Paramitha Rahayu (ed.); Tent Editi). PT, Intan SEjati, Klaten.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). BP Undip.
- Hadiwijaya, D., & Sumarga, H. E. (2020). Perilaku nasabah berdasarkan kinerja customer relationship management sebagai dampak dari kompetensi sumber daya manusia, mutu pelayanan bank dan teknologi perbankan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 10–20.
- Hamzah, N. M. (2017). *Pengaruh kinerja dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Belopa kabupaten Luwu*. IAIN Palopo.
- Hani, H. T. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Ilyas, Y. (2002). *Kinerja (Teori, Penilaian, dan Penelitian)*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Kasmir. (2019). *Manajemen sumber daya manusia teori dan praktik* (Cetakan ke). Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Armstrong. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Prentice Hall.

- Machmud, R. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186. <https://doi.org/10.24893/jkma.2.2.186-190.2008>
- Malayu S.P. Hasibuan. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi.
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Universitas Pembangunan Panca Budi*, 11(1), 67-80.
- Mangkuprawia, S. (2009). *Bisnis, Manajemen, dan Sumber Daya Manusia*. IPB.
- Mardiyana. (2018). *Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Kaliwates*. Universitas Jember.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2), 1–9.
- Novianti, Endri, dan D. (2018). Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 90–108.
- Onsardi, O., & Putri, S. H. (2020). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. 7(107). <https://doi.org/10.31219/osf.io/tfbve>
- Prasetio, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Rivai, V. (2008). *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruky.Achmad S. (2006). *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia.
- Sandiartha, I. W. B., & Suwandana, I. G. M. (2020). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan koperasi graha canti semawang-sanur. *E-Jurnal Manajemen*, 9(5), 1899–1920.
- Saputra, A. T., Bagia, I. W., Yulianthini, N. N., & SE, M. (2016). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Setiawati, F. A. (2013). *Penskalaan Tipe Likert Dan Thurstone Dengan Teori Klasik Dan Modern: Studi Pada Instrumen Multiple Intelligences*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Siagian.S.P. (2004). *Manajemen Internasional*. PT. Bumi Aksara.
- Simanjutak P. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Lembaga Penerbit FE UI.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (26th ed.). Alfabeta.

Suwatno & Priansa, D. (2011). *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.

Tejada, J., & Punzalan, J. R. (2012). On the misuse of slovin's formula. *The Philippine Statistician*, 61(19), 129–136. <https://doi.org/10.1364/AO.50.003187>

Tucunan, R. J. A., Supartha, W. G., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Pandawa). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(9), 533–550.

Utami, S. B. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada pt. taspen (persero) cabang Yogyakarta. In *Tugas Akhir*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Wardani, R. K. (2019). Pengaruh kinerja pelayanan dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Gunung Sugih. *Jurnal Simplex*, 2(3), 49–62.

Wibowo, S. B. (2019). Analisis Kepuasan Dan Ketidakpuasan Kerja Guru. *Jurnal Pendidikan*, 16(2).

Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 1–9.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket/Kuesioner Penelitian

A. Petunjuk pengisian angket:

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada kolom yang sudah disediakan.
2. Isilah dengan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda dengan memberikan tanda centang (√) dari pertanyaan/ Pernyataan dibawah ini:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Tidak boleh ada jawaban atau tanda centang (√) lebih dari satu dalam satu

nomor :

Identitas responden :

Nama :

Umur :

Jenis kelamin : P/L

B. Daftar pernyataan

ANGKET KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin bersikap ramah kepada masyarakat.				
2.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin bersikap sopan kepada masyarakat.				
3.	Saya merasa aman saat diberi pelayanan.				
4.	Kantor Balai Desa Kedungwringin memahami kebutuhan masyarakat.				
5.	Kantor Balai Desa Kedungwringin memberikan perhatian kepada masyarakat.				

6.	Kantor Balai Desa Kedungwringin mengutamakan kepentingan masyarakat.				
7.	Kantor Balai Desa Kedungwringin memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.				
8.	Pegawai dapat menyelesaikan keluhan saya.				
9.	Pegawai membantu menyelesaikan kesulitan masyarakat.				
10.	Penanganan antrian dilakukan dengan teratur sesuai dengan yang diharapkan.				
11.	Kantor Balai Desa Kedungwringin tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.				
12.	Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan masyarakat.				
13.	Penyampaian informasi dari Kantor Balai Desa Kedungwringin dapat saya mengerti.				
14.	Kantor Balai Desa Kedungwringin selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan.				
15.	Pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan.				
16.	Pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan.				
17.	Gedung yang dimiliki Kantor Balai Desa Kedungwringin memadai.				
18.	Kantor Balai Desa Kedungwringin menjaga kerapian penampilan Pegawai.				
19.	Kantor Balai Desa Kedungwringin menyediakan sarana parkir kendaraan yang luas.				
20.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.				
21.	Kantor Balai Desa Kedungwringin bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen.				
22.	Kantor Balai Desa Kedungwringin bertanggung jawab terhadap keamanan tempat parkir.				

ANGKET KINERJA

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin hadir tepat waktu saat bekerja.				
2.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin tidak pernah absen dari pekerjaannya tanpa alasan.				
3.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin selalumengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan cepat dan tepat waktu.				
4.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin selalu menaati jam kerja yang telah ditentukan oleh Kantor Balai Desa Kedungwringin.				
5.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin selalu menggunakan waktu sebaik mungkin agar pekerjaan selesai tepat waktu.				
6.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan aturan.				
7.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin bekerja sesuai aturan yaitu lima hari kerja dalam satu minggu.				
8.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin mengawali dan mengakhiri pekerjaan sesuai dengan aturan.				
9.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin selalu menggunakan jam kerja dengan baik agar hasil kerja memuaskan.				
10.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin tidak pernah mengeluh dan selalu bersemangat dalam bekerja.				
11.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin selalu mengerjakan tugas sesuai dengan tugas dan fungsinya.				
12.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin selalu merawat fasilitas yang dimiliki Kantor Balai Desa Kedungwringin.				

ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan Kantor Balai Desa Kedungwringin sesuai dengan kebutuhan masyarakat.				
2.	Pelayanan yang diberikan Kantor Balai Desa Kedungwringin cepat serta tepat sesuai dengan permintaan masyarakat.				
3.	Hasil/produk yang dihasilkan Kantor Balai Desa Kedungwringin mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.				
4.	Kinerja pegawai pelayanan di Kantor Balai Desa Kedungwringin sangat baik.				
5.	Masyarakat mendapat informasi dengan cepat serta tepat.				
6.	Masyarakat mendapat kemudahan dalam pelayanan administrasi/surat-menyurat.				
7.	Masyarakat merasa nyaman selama diberi pelayanan.				
8.	Masyarakat merasa aman selama diberi pelayanan.				
9.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin berpengetahuan luas ketika menangani keluhan masyarakat.				
10.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin memberikan informasi yang masyarakat perlukan dengan cepat.				
11.	Pegawai Kantor Balai Desa Kedungwringin menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).				

Lampiran 2. Tabulasi Hasil Survei

DATA PENELITIAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	Kualitas Pelayanan Publik																						JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52
2	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48
3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49
4	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43
5	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54
6	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54
7	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50
8	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50
9	4	2	1	1	3	3	2	2	4	2	1	1	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	56
10	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43
11	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	65
12	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	52
13	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48
14	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	28
15	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43
16	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	2	1	4	1	2	1	2	2	56
17	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	69
18	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	4	4	2	3	4	4	59
19	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52
20	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48
21	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49
22	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43
23	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54
24	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43
25	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50
26	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50
27	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	62
28	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	1	60
29	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50
30	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	68
31	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	4	58
32	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	0

34	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	1	66
35	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	75
36	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	72
37	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	52
38	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48	
39	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	2	49
40	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	43
41	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	54
42	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	2	43
43	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50	
44	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50	
45	2	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	49	
46	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	66	
47	2	2	2	4	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	1	4	4	4	2	63	
48	2	1	4	1	2	1	3	2	2	1	4	1	2	1	3	2	3	1	3	3	2	1	45	
49	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	2	3	1	4	3	3	4	62	
50	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	1	1	3	2	56	
51	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	67	
52	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	3	1	37	
53	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52	
54	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	1	48	
55	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49	
56	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43	
57	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54	
58	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43	
59	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50	
60	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50	
61	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	2	3	1	4	3	3	2	60	
62	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	75	
63	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	1	3	3	3	3	71	
64	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	1	2	4	3	3	55	
65	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	56	
66	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49	
67	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	3	4	2	3	3	43	
68	3	2	1	1	4	2	2	1	3	2	1	1	4	2	2	1	3	1	1	1	4	3	45	
69	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	70	
70	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	76	
71	4	2	1	1	3	3	1	1	4	2	1	1	3	3	1	1	4	3	3	2	2	2	48	
72	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	43	
73	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43	

74	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	53
75	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	4	32
76	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	3	3	3	37
77	4	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	56
78	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	1	73
79	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	1	2	3	4	54
80	3	2	1	3	2	3	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	4	3	4	3	3	2	51
81	3	3	1	1	4	3	1	1	3	3	1	1	4	3	1	1	4	3	1	2	3	3	50
82	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52
83	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	1	64
84	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	49
85	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	43
86	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	54
87	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2	43
88	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	50
89	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	1	2	3	4	62
90	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50
91	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	1	2	4	2	61
92	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	2	1	3	1	1	3	2	3	2	3	3	50
93	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	1	3	3	61
94	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	2	1	3	1	1	3	2	3	2	3	2	49
95	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	67
96	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	4	3	49
97	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	1	2	4	3	57
98	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	56
99	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	4	4	4	3	50
100	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	3	52

35	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	32
36	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	30
37	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
38	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
39	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	26
40	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	24
41	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	29
42	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	23
43	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
44	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
45	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	38
46	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	37
47	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	35
48	1	3	2	2	1	4	1	2	1	3	2	3	25
49	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	2	3	33
50	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	32
51	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	41
52	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	2	2	21
53	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
54	4	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	4	35
55	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	26
56	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	24
57	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	29
58	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	23
59	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
60	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	37
61	2	4	2	3	2	3	4	2	2	4	2	3	33
62	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	39
63	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	42
64	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	31
65	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	30
66	1	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	26
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	38
68	2	2	1	3	2	1	1	4	2	2	1	3	24
69	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	38
70	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	41
71	3	1	1	4	2	1	1	3	3	1	1	4	25
72	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27

73	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
74	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	28
75	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	14
76	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	14
77	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	4	31
78	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38
79	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
80	3	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	4	25
81	3	1	1	3	3	1	1	4	3	1	1	4	26
82	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	3	20
83	2	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	2	35
84	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	26
85	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	24
86	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	29
87	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	23
88	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
89	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
90	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	38
91	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	34
92	3	1	1	3	3	3	2	1	3	1	1	3	25
93	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
94	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	27
95	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	4	26
96	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	24
97	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	4	29
98	2	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	4	23
99	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	31
100	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	19

PENELITIAN VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT

No	Kepuasan Masyarakat											JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
2	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
4	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
5	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
6	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
7	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
8	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
9	4	2	1	1	3	3	2	2	4	2	1	25
10	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	31
11	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33
12	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	27
13	2	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	19
14	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	14
15	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	31
16	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	37
17	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	30
18	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	1	25
19	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
20	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
21	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
22	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
23	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
24	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
25	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
26	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
27	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	37
28	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	34
29	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	30
30	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	26
31	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	32
32	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	28
33	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
34	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	24

35	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	27
36	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	29
37	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
38	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
39	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
40	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
41	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
42	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
43	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
44	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
45	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	35
46	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	34
47	2	2	2	4	3	3	3	4	2	2	2	29
48	2	1	4	1	2	1	3	2	2	1	4	23
49	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	30
50	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	29
51	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	2	33
52	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	3	18
53	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
54	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
55	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
56	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
57	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
58	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
59	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
60	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
61	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	30
62	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	39
63	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	37
64	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	27
65	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4	29
66	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	19
67	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	18
68	3	2	1	1	4	2	2	1	3	2	1	22
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
70	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	38
71	4	2	1	1	3	3	1	1	4	2	1	23
72	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	35

73	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	35
74	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	25
75	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13
76	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	14
77	4	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	29
78	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	38
79	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	26
80	3	2	1	3	2	3	1	1	3	2	1	22
81	3	3	1	1	4	3	1	1	3	3	1	24
82	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
83	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
84	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
85	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
86	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
87	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
88	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
89	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
90	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	34
91	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	30
92	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	26
93	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
94	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18
95	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	4	26
96	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	21
97	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	22
98	3	2	1	1	4	2	1	1	3	2	1	21
99	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	26
100	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	18

Lampiran 3. Hasil Uji Deskriptif

Frequencies

Statistics

	Kineja	Mutu_Pelyan Pegawai	Kepuasan Masyarkat
N Valid	100	100	100
Missing	0	0	0
Mean	53,1900	29,2800	25,3900
Median	50,5000	29,0000	26,0000
Mode	43,00	31,00	26,00

Std. Deviation	9,48438	5,86219	6,00487
Range	48,00	31,00	26,00
Minimum	28,00	14,00	13,00
Maximum	76,00	45,00	39,00
Sum	5319,00	2928,00	2539,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

kinerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	28	1	01.00	01.00	0,04167
	32	1	01.00	01.00	0,08333
	37	2	02.00	02.00	0,16667
	43	14	14.00	14.00	0,75000
	45	2	02.00	02.00	0,83333
	48	7	07.00	07.00	1,12500
	49	9	09.00	09.00	1,50000
	50	14	14.00	14.00	2,08333
	51	1	01.00	01.00	2,12500
Valid	52	7	07.00	07.00	2,41667
	53	1	01.00	01.00	2,45833
	54	7	07.00	07.00	2,75000
	55	1	01.00	01.00	2,79167
	56	6	06.00	06.00	3,04167
	57	1	01.00	01.00	3,08333
	58	1	01.00	01.00	3,12500
	57	1	01.00	01.00	3,08333
	58	1	01.00	01.00	3,12500
	59	1	01.00	01.00	3,16667
	60	2	02.00	02.00	3,25000
	61	2	02.00	02.00	3,33333
	62	3	03.00	03.00	3,45833
	63	1	01.00	01.00	

					3,50000
	64	1	01.00	01.00	3,54167
	65	1	01.00	01.00	3,58333
	66	2	02.00	02.00	3,66667
	67	2	02.00	02.00	3,75000
	68	1	01.00	01.00	3,79167
	69	1	01.00	01.00	3,83333
	70	2	02.00	02.00	3,91667
	71	1	01.00	01.00	3,95833
	72	1	01.00	01.00	4,00000
	73	1	01.00	01.00	4,04167
	75	2	02.00	02.00	4,12500
	76	1	01.00	01.00	4,16667
	Total	100	100.00.00	100.00.00	

Mutu Pelayanan Pegawai

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
14	2	2.0	2.0	2.0
16	1	1.0	1.0	3.0
19	1	1.0	1.0	4.0
20	1	1.0	1.0	5.0
21	1	1.0	1.0	6.0
23	6	6.0	6.0	12.0
24	7	7.0	7.0	19.0
25	5	5.0	5.0	24.0
26	9	9.0	9.0	33.0
27	13	13.0	13.0	46.0
28	1	1.0	1.0	47.0
29	6	6.0	6.0	53.0
30	4	4.0	4.0	57.0
31	16	16.0	16.0	73.0
32	3	3.0	3.0	76.0
33	2	2.0	2.0	78.0
34	2	2.0	2.0	80.0
35	6	6.0	6.0	86.0
37	2	2.0	2.0	88.0
38	6	6.0	6.0	94.0

39	1	1.0	1.0	95.0
40	1	1.0	1.0	96.0
41	2	2.0	2.0	98.0
42	1	1.0	1.0	99.0
45	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Masyarakat

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
13	1	1.0	1.0	1.0
14	2	2.0	2.0	3.0
18	14	14.0	14.0	17.0
19	2	2.0	2.0	19.0
21	12	12.0	12.0	31.0
22	8	8.0	8.0	39.0
23	2	2.0	2.0	41.0
24	2	2.0	2.0	43.0
25	3	3.0	3.0	46.0
26	21	21.0	21.0	67.0
27	3	3.0	3.0	70.0
28	1	1.0	1.0	71.0
29	5	5.0	5.0	76.0
30	5	5.0	5.0	81.0
31	2	2.0	2.0	83.0
32	1	1.0	1.0	84.0
33	2	2.0	2.0	86.0
34	5	5.0	5.0	91.0
35	3	3.0	3.0	94.0
37	3	3.0	3.0	97.0
38	2	2.0	2.0	99.0
39	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4. Uji Kategorisasi

Frequencies

Kinerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tinggi	14	14	14	14
Tinggi	20	20	20	34
Rendah	48	48	48	82
Sangat rendah	18	18	18	100
Total	100	100	100	

Kualitas Pelayanan Pegawai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tinggi	14	14	14	14
Tinggi	33	33	33	47
Rendah	41	41	41	88
Sangat rendah	12	12	12	100
Total	100	100	100	

Kepuasan Masyarakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tinggi	16	16	16	16
Tinggi	14	14	14	30
Rendah	39	39	39	69
Sangat rendah	31	31	31	100
Total	100	100	100	

Lampiran 5 Data Kategorisasi

No	Kualitas Pelayanan Publik	Keterangan	Kinerja	Keterangan	Kepuasan Pelanggan	Keterangan
1	52	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
2	48	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
3	49	Rendah	26	Rendah	26	Rendah
4	43	Sangat rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
5	54	Rendah	29	Rendah	22	Rendah
6	54	Rendah	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
7	50	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
8	50	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
9	56	Tinggi	27	Rendah	25	Rendah
10	43	Sangat rendah	32	Tinggi	31	Tinggi
11	65	Tinggi	35	Tinggi	33	Sangat tinggi
12	52	Rendah	30	Tinggi	27	Rendah
13	48	Rendah	27	Rendah	19	Sangat rendah
14	28	Sangat rendah	16	Sangat rendah	14	Sangat rendah
15	43	Sangat rendah	35	Tinggi	31	Tinggi
16	56	Tinggi	30	Tinggi	37	Sangat tinggi
17	69	Sangat tinggi	38	Sangat tinggi	30	Tinggi
18	59	Tinggi	31	Tinggi	25	Rendah
19	52	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
20	48	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
21	49	Rendah	26	Rendah	26	Rendah
22	43	Sangat rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
23	54	Rendah	29	Rendah	22	Rendah
24	43	Sangat rendah	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
25	50	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
26	50	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
27	62	Tinggi	31	Tinggi	37	Sangat tinggi

28	60	Tinggi	40	Sangat tinggi	34	Sangat tinggi
29	50	Rendah	34	Tinggi	30	Tinggi
30	68	Sangat tinggi	25	Rendah	26	Rendah
31	58	Tinggi	35	Tinggi	32	Tinggi
32	48	Rendah	31	Tinggi	28	Tinggi
33	70	Sangat tinggi	45	Sangat tinggi	34	Sangat tinggi
34	66	Sangat tinggi	26	Rendah	24	Rendah
35	75	Sangat tinggi	32	Tinggi	27	Rendah
36	72	Sangat tinggi	30	Tinggi	29	Tinggi
37	52	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
38	48	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
39	49	Rendah	26	Rendah	26	Rendah
40	43	Sangat rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
41	54	Rendah	29	Rendah	22	Rendah
42	43	Sangat rendah	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
43	50	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
44	50	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
45	49	Rendah	38	Sangat tinggi	35	Sangat tinggi
46	66	Sangat tinggi	37	Sangat tinggi	34	Sangat tinggi
47	63	Tinggi	35	Tinggi	29	Tinggi
48	45	Rendah	25	Rendah	23	Rendah
49	62	Tinggi	33	Tinggi	30	Tinggi
50	56	Tinggi	32	Tinggi	29	Tinggi
51	67	Sangat tinggi	41	Sangat tinggi	33	Sangat tinggi
52	37	Sangat rendah	21	Sangat rendah	18	Sangat rendah
53	52	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
54	48	Rendah	35	Tinggi	18	Sangat rendah
55	49	Rendah	26	Rendah	26	Rendah
56	43	Sangat rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
57	54	Rendah	29	Rendah	22	Rendah
58	43	Sangat rendah	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah

59	50	Rendah	27	Rendah	26	Rendah
60	50	Rendah	37	Sangat tinggi	18	Sangat rendah
61	60	Tinggi	33	Tinggi	30	Tinggi
62	75	Sangat tinggi	39	Sangat tinggi	39	Sangat tinggi
63	71	Sangat tinggi	42	Sangat tinggi	37	Sangat tinggi
64	55	Tinggi	31	Tinggi	27	Rendah
65	56	Tinggi	30	Tinggi	29	Tinggi
66	49	Rendah	26	Rendah	19	Sangat rendah
67	43	Sangat rendah	38	Sangat tinggi	18	Sangat rendah
68	45	Rendah	24	Rendah	22	Rendah
69	70	Sangat tinggi	38	Sangat tinggi	34	Sangat tinggi
70	76	Sangat tinggi	41	Sangat tinggi	38	Sangat tinggi
71	48	Rendah	25	Rendah	23	Rendah
72	43	Sangat rendah	27	Rendah	35	Sangat tinggi
73	43	Sangat rendah	31	Tinggi	35	Sangat tinggi
74	53	Rendah	28	Rendah	25	Rendah
75	32	Sangat rendah	14	Sangat rendah	13	Sangat rendah
76	37	Sangat rendah	14	Sangat rendah	14	Sangat rendah
77	56	Tinggi	31	Tinggi	29	Tinggi
78	73	Sangat tinggi	38	Sangat tinggi	38	Sangat tinggi
79	54	Rendah	27	Rendah	26	Rendah
80	51	Rendah	25	Rendah	22	Rendah
81	50	Rendah	26	Rendah	24	Rendah
82	52	Rendah	20	Sangat rendah	26	Rendah
83	64	Tinggi	35	Tinggi	18	Sangat rendah
84	49	Rendah	26	Rendah	26	Rendah
85	43	Sangat rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
86	54	Rendah	29	Rendah	22	Rendah
87	43	Sangat rendah	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
88	50	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
89	62	Tinggi	27	Rendah	18	Sangat rendah

90	50	Rendah	38	Sangat tinggi	34	Sangat tinggi
91	61	Tinggi	34	Tinggi	30	Tinggi
92	50	Rendah	25	Rendah	26	Rendah
93	61	Tinggi	31	Tinggi	26	Rendah
94	49	Rendah	27	Rendah	18	Sangat rendah
95	67	Sangat tinggi	26	Rendah	26	Rendah
96	49	Rendah	24	Rendah	21	Sangat rendah
97	57	Tinggi	29	Rendah	22	Rendah
98	56	Tinggi	23	Sangat rendah	21	Sangat rendah
99	50	Rendah	31	Tinggi	26	Rendah
100	52	Rendah	19	Sangat rendah	18	Sangat rendah

Lampiran 6 Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Kinerja	Kualitas Pelayanan Pegawai	Kepuasan Masyarakat
N	100	100	100
Normal Parameters a,b Mean	53,1900	29,2800	25,3900
Std. Deviation	9,48438	5,86219	6,00487
Most Extreme Absolute Differences	,132	,115	,130
Positive	,132	,115	,130
Negative	-,101	-,082	-,080
Kolmogorov-Smirnov Z	1,317	1,146	1,295
Asymp. Sig. (2-tailed)	,062	,145	,070

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Lampiran 8 Uji Linieritas
Kepuasan Masyarakat dan Kinerja

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	r	Sig.
Kepuasan Masyarakat Between (Combined)	1942,306	32	60,697	2,499	0,001
Kinerja Groups Linearity	1266,663	1	1266,663	52,146	0
Deviation from Publik Linearity	675,643	31	21,795	0,897	0,622
Within Groups	1627,484	67	24,291		
Total	3569,79	99			

Kepuasan Masyarakat , Kualitas Pelayanan Pegawai

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat Between (Combined)	2293,414	24	95,559	5,615	0
Kualitas Pelayanan Pegawai Groups Linearity	1768,759	1	1768,759	103,933	0
Deviation from Linearity	524,655	23	22,811	1,34	0,172
Within Groups Total	1276,376	75	17,018		
Total	3569,79	99			

Lampiran 9. Uji Multikolinieritas
Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Pegawai, Kinerja	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,728 ^a	,529	,520	4,16187

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pegawai,

Kualitas Pelayanan Publik

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1889,639	2	944,820	54,547	,000 ^a
	Residual	1680,151	97	17,321		
	Total	3569,790	99			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

- b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	0,834	2,498		0,334	0,739		
Kinerja	0,153	0,058	0,241	2,642	0,01	0,582	1,72
Kualitas Pelayanan Pegawai	0,561	0,094	0,548	5,997	0	0,582	1,72

- a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Lampiran 10. Uji Hipotesis Uji Regresi Sederhan (HIPOTESIS 1)

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,596 ^a	,355	,348	4,84781

a. Predictors: (Constant), Kinerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1266,663	1	1266,663	53,898	,000 ^a
	Residual	2303,127	98	23,501		
	Total	3569,790	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Coefficients

Model		Instandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,330	2,775		1,921	,058
	Kualitas Pelayanan Publik	,377	,051	,596	7,341	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Lampiran 11. Uji Regresi Sederhana (Hipotesis2)

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Pegawai	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704 ^a	,495	,490	4,28694

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pegawai

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1768,759	1	1768,759	96,244	,000 ^a
	Residual	1801,031	98	18,378		
	Total	3569,790	99			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pegawai
 b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Coefficients

Model	Instandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,278	2,194		1,950	,054
Kualitas Pelayanan Pegawai	,721	,073	,704	9,810	,000

HASIL UJI REGRESI BERGANDA (HIPOTESIS 3)

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Pegawai, Kinerja	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,728 ^a	,529	,520	4,16187

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1889,639	2	944,820	54,547	,000 ^a
	Residual	1680,151	97	17,321		
	Total	3569,790	99			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik
 b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Coefficients

Model	Instandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,834	2,498		,334	,739
Kualitas Pelayanan Publik	,153	,058	,241	2,642	,010
Kualitas Pelayanan Pegawai	,561	,094	,548	5,997	,000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH DESA KEDUNGWRINGIN
KECAMATAN JATILAWANG KABUPATEN BANYUMAS
KEPALA DESA
 Jl. Pemuda Nomor 19, Desa Kedungwringin-Jatilawang Kode Pos 53174, Telp. (0281) -
 Email : pemdeskdw007@gmail.com
 Website : kedungwringi.jatilawangkec.banyumaskab.go.id

Kedungwringin, 10 Februari 2022

Nomor : 423.7/22/2022
 Lamp. : -
 Perihal : Ijin Tempat Pelaksanaan
Observasi.

Kepada Yth. :
 Dekan Fakultas Ekonomi UNUGHA
 di -
 CILACAP

Berdasarkan surat permohonan saudara Nomor : Ybk.1271.08/014/421.4/FE. UNUGHA/I/2022 tanggal 25 Januari 2022, perihal Permohonan Ijin Observasi terkait dengan skripsi yang akan dilaksanakan di wilayah kerja kami, maka Pemerintah Desa Kedungwringin memberikan ijin atas kegiatan yang dimohonkan dengan peserta 1 (satu) orang mahasiswa sebagai berikut :

No	Nama	Prodi	Alamat
1	SABILU NURILHAQ	Managemen NIM : 17612011011	Kedungwringin, RT 07/02

Dalam rangka mewujudkan pencegahan penularan covid-19, maka setiap kegiatan yang dilakukan dalam kegiatan penelitian harus menerapkan Protokol Kesehatan.

Demikian untuk digunakan seperlunya dan menjadikan periksa bagi yang berkepentingan.



a.n. KEPALA DESA,
 Sekretaris Desa
 MURNANDAR, S.H.

Tembusan :

- Arsip (Sekretaris Desa)



BIODATA PENULIS

Penulis dilahirkan di Banyumas pada tanggal 09 November 1998 sebagai anak ke dua dari dua bersaudara dari pasangan Chazim Syarif dan Siti Rohyati. Saat ini ia bertempat tinggal di Desa Kedungwringin Rt 07 Rw 02, Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas. Hp:089649328897. Alamat E-mail:sabilululu@gmail.com. Pendidikan SMA ditempuh di MA AL-FALAH JATILAWANG, lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017, penulis diterima di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali. Pada tahun 2020 penulis menerima Beasiswa Bidikmisi dari pemerintah Republik Indonesia.

Selama mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi UNUGHA, penulis aktif di BEM Fakultas Ekonomi, UKM Kewirausahaan dan di organisasi ekstra kampus yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Al-Ghazali Cilacap.