



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT DI  
KANTOR KECAMATAN KALIDONI KOTA  
PALEMBANG**

**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : RENISAH**

**NIM : 19.11 390**

**PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA**

---

---

**ABSTRACT**

Renisah, 2023. The Influence of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Kalidoni District Office, Palembang City. Department of Public Administration at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). Main Supervisor (I) Ir. Heru Adi Putranto, M.Si and Assistant Supervisor (II) Mansyur.

Service quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes and environments that meet or even exceed expectations. Quality is also defined as something related to meeting the expectations or needs of customers (society), where service is said to be quality if the service can provide products or services in accordance with the needs of customers (society).

This research has a problem formulation, namely: 1) What is the Quality of Public Services at the Sako District Office, Palembang City, 2) Is there an Influence of the Quality of Public Services on Community Satisfaction at the Kalidoni District Office, Palembang City. This research aims to determine the influence of public service quality and community satisfaction at the Kalidoni District Office, Palembang City.

This type of research uses quantitative research methods. The data collection techniques used are questionnaires, observation, documentation and literature study. Data processing and data analysis techniques use validity tests, reliability tests, simple linear regression tests, and t tests (Hypothesis). Data analysis was carried out using analysis to test the hypothesis regarding whether there is an influence between the quality of public services and community satisfaction at the Kalidoni District Office, Palembang City.

The results of this research show that the variable quality of public services has a positive and significant effect on public satisfaction. The results of the research show that there is "The Influence of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Kalidoni District Office, Palembang City". This can be seen from the research results that the quality of public services influences public satisfaction by 47.6%. This statement was obtained from the calculation results of SPSS Version 23. This research also shows that the variable quality of public services in part has a positive and significant effect on the variable public satisfaction.

**Keywords: Quality of Public Services and Community Satisfaction**

---

---



## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pelayanan publik sangat berpengaruh dalam kegiatan suatu lembaga atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna mencapai kesejahteraan. Kualitas harus diawali mulai dari apa yang dibutuhkan masyarakat dan berhenti pada apresiasi masyarakat. Apresiasi masyarakat mengenai seberapa bagus pelayanan itu sendiri yang akan menjadi penilaian keseluruhan dari keunggulan suatu pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan kepada masyarakat saat ini sudah cukup baik tetapi masih mendapat keluhan dari masyarakat misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum sepenuhnya bersifat melayani, ketidakjelasan waktu, biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik dan panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik merupakan beberapa contoh fenomena yang sering terjadi.

Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat. Hal tersebut sudah ada dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000, yaitu mengenai pembangunan Nasional (Propernas) 2000-2004 tentang pelayanan publik, sehingga kualitas pelayanan mempunyai artian

Berdasarkan permasalahan tersebut pemerintah harus dapat melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan citra positif dari masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 221-222), "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat

(*high trust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang baik atau berkualitas dan merasakan terpuaskan akan pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara penulis di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, pegawai maupun staff yang ada di Kantor Kecamatan Kalidoni masih belum sepenuhnya menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kantor Kecamatan Kalidoni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang, maka penulis menemukan beberapa indikasi permasalahan-permasalahan yang timbul, permasalahan yang pertama dari segi ketepatan pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh pegawai masih lamban dan melebihi batas waktu yang ditentukan, contohnya dalam pembuatan KTP sementara yang harusnya satu jam bisa selesai harus menunggu satu hari, permasalahan yang kedua yang timbul berdasarkan hasil observasi yaitu, sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Kalidoni masih kurang memadai, dapat diambil salah satu contoh, pelayanan di Kantor Kecamatan Kalidoni belum bisa dilakukan secara online, masyarakat tidak bisa mengakses langsung apa saja yang harus dilakukan untuk mempermudah administrasi, sehingga tidak sedikit masyarakat yang mondar-mandir untuk mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan, permasalahan

ketiga yang timbul berdasarkan hasil observasi lapangan yang penulis lakukan yaitu, masih ada masyarakat yang tidak tahu mengenai prosedur tahap alur pelayanan di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, karena itu, masyarakat harus berulang kali datang ke Kantor Kecamatan Kalidoni untuk mengurus keperluan mereka. Oleh karena itu, pelayanan di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, harus lebih ditingkatkan lagi baik dalam segi pelayanan administrasi



maupun dalam pelayanan yang lainnya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Proposal Skripsi ini dengan judul yaitu, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.**

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang?
2. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang?

## 3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tersebut, maka penelitian ini bertujuan, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

## 4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, adalah sebagai berikut :

### a. Bagi Penulis

Agar dapat menambah ilmu pengetahuan di dalam melakukan penelitian dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi

Satya Negara Palembang.

### b. Bagi Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang

Sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta meningkatkan kepuasan bagi masyarakat di masa yang akan datang.

### c. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang

Agar hasil dapat menambah wawasan dan referensi yang berhubungan dengan pelayanan, baik kalangan umum maupun mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang.

## 5. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017 : 63), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka piker yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Dalam penelitian ini penulis merumuskan hipotesis yang diuji, sebagai berikut :

Hipotesis nol ( $H_0$ ) Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan

Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kota Palembang.

Hipotesis alternative ( $H_a$ )

Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kota Palembang.

Bila terjadi penerimaan  $H_0$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat

pengaruh signifikan, sedangkan bila  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan.



## 6. Kriteria Penguji Hipotesis

Kriteria penguji hipotesis menggunakan Uji T ( Uji Parsial). Uji T ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variable bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Hipotesis yang digunakan menurut sugiyono (2013:214) adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = t dihitung

r = Keofisien korelasi (hubungan)  
n = Jumlah responden uji coba

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaanya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan atau penggunaannya.

Umumnya kualitas banyak digunakan sebagai dasar produk jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas, dan kinerja tersebut nantinya akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayannan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan pelayanan dengan yang dirasakan. Jika harapan adalah lebih besar dari kinerja kemudian mutu yang dirasa kurang dari memuaskan, sehingga ketidakpuasan pelanggan terjadi.

### 2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara umum

adalah setiap kegiatan yang dipergunakan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi. Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa, pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani, yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

Pengertian menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan, fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam undang-undang pelayanan publik merupakan, kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undnag-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayannan publik.

### 3.Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut Ibrahim (2005:22), adalah sebagai berikut :

1. Motivasi kerja dari setiap karyawan.
2. Kemampuan atasan dengan karyawan dalam memberikan jasa sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
3. Kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada



- konsumen.
4. Komunikasi dalam memberikan informasi dalam pelayanan.
  5. Kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan dalam memberikan pelayanan.

#### 4. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan, kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas hasil yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat semakin baik, jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas, apabila kinerja melampaui harapan masyarakat akan sangat puas, senang atau bahagia.

Dalam KEMENPAN-RB secara umum kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat berasal dari bahasa latin "satis" yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. (Crow et.all, 2003:13).

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan, respon, sikap individu yang bersifat subyektif terhadap objek tertentu, setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan, (Wati Setiasih, 2006:16).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disama artikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal

ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan, dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting, karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004:16), disebutkan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja.

Oliver dalam Tjiptono, (2004:16), memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidak sesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang disesuaikan dengan harapan.

### C. PROSEDUR PENELITIAN

#### 1. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses dari kegiatan ilmiah yang pada halikatnya berawal dari minat untuk mengetahui gejala tertentu. Sugiyono (2009:2) "metode penelitian merupakan pendekatan rasional yang memberikan kerangka pikir yang koheren dan logis, sedangkan



pendekatan empiris memberikan kerangka pengujian dalam memastikan suatu kebenaran.”

Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal pembuatan hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi ini menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dan hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan jauh lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik atau tampilan lainnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan (deskriptif) hal-hal yang dinyatakan dalam masalah penelitian. Penelitian ini juga bersifat analitis dan strategi asosiatif yakni menjawab masalah penelitian yang bersifat hubungan antara dua variabel atau lebih. Penulis akan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y). Sesuai dengan strategi yang dipilih, maka akan digunakan penelitian asosiatif kuantitatif.

## 2. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2014:39).

### 3. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas (*Independent Variable*), merupakan variabel independen yang dikembangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun pengaruhnya negative (Augusty Ferdinan:2006). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah: Kualitas pelayanan publik (X).

### 4. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Dependent variabel merupakan, variabel

yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen., Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti (Augusty Ferdinan:2006). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah: Kepuasan Masyarakat (Y).

## 5. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel, sebagai berikut :

### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:90), menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas, obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Dari definisi di atas penulis menetapkan populasi sasaran adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, sedangkan populasi terjangkau adalah masyarakat yang mengurus keperluan di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, dalam bulan Agustus, September dan Oktober pada tahun 2019 ada 1005 orang yang datang.

### b. Sampel

Sugiyono (2014:91), menyatakan sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk peneliti. Nilai populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk peneliti misal, karena terbatasnya dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili dan harus valid, yaitu bisa mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada



penelitian ini adalah sampling insidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dari jumlah populasi 1005 orang, penulis dalam menentukan ukuran sampel penelitian menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat eror 10%, (menurut Sugiyono).

Rumus yang digunakan, sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Besar populasi

e = Tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan 10%

Jawab :

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

$$n = \frac{1005}{(1+1005.(0.1)^2)}$$

$$n = \frac{1005}{1+1005(0.01)}$$

$$n = \frac{1005}{1+10.5}$$

$$n = \frac{1005}{11.5}$$

n = 87.39 dibulatkan menjadi 87

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel dalam populasi ini diperoleh sampel sebanyak 87 orang.

### 6. Angket (Kuisisioner)

Kuisisioner merupakan, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang datang ke Kantor Kecamatan Kalidoni untuk dijawabnya. Menurut Sugiyono (2014:142), metode ini menggunakan instrument tertutup (*closed questioner*) yang berbenstuk pilihan. Dalam hal ini responden memilih jawaban yang telah disediakan dengan cara member tanda checklist (√).

Setiap pertanyaan kuisisioner diberikan bobot dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2014:93),

skala likert adalah alat ukur yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk mengisi skala likert dalam instrument penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih salah satu dari setiap butir pertanyaan. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi 5 hingga dengan skor 1. Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2

Skor Pilihan Jawaban Kuisisioner

No.	Hasil Pernyataan	Jumlah Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sebagai bahan penafsiran terhadap penilaian responden yang ditemukan besar atau kecil. Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi atau seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*), digunakan pedoman yang dikemukakan Sugiyono (2007: 28), yaitu dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3

Interval Nilai

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2.	0,20 – 0,399	Rendah
3.	0,40 – 0,599	Sedang
4.	0,60 – 0,799	Baik
5.	0,80 – 1,000	Sangat Baik

### Studi Kepustakaan



Studi kepustakaan yaitu, kegiatan yang dilakukan penulis dalam mencari dan menyimpulkan data-data yang diperlukan melalui buku-buku yang berhubungan dengan perumusan masalah-masalah yang akan diangkat dalam penelitian, misalnya buku-buku yang memuat teori-teori beserta penjabaran yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.

### Dokumentasi

Dokumentasi yaitu, segala materi yang membuat informasi atau pengumpulan, penyusunan, dan penyaluran setiap jenis dokumen dalam setiap bidang kegiatan. Menurut Arikunto (2010:201), dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya.

### Teknik Uji Coba Instrumen

Instrumen adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dari sumber penelitian dari sumber data yang akan dijadikan sebuah sampel. Instrumen penelitian baru memenuhi persyaratan keabsahan (*validity*) dan keandalan (*reability*). Prinsip keabsahan dapat dipenuhi apabila instrument tersebut menghasilkan data yang stabil dan konsisten, serta tidak berfluktuasi dan ke kontaminasi (*bias*) oleh waktu dan tempat.

Dalam melakukan penelitian dengan menggunakan suatu instrument, tentunya instrument tersebut harus dalam keadaan valid dan reliabel, karena kadang-kadang instrument akan menurun keakuratannya didalam melakukan pengukuran jadi harus ditera sebelum digunakan.

### Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Jadi dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat test, maka alat test tersebut semakin mengenai pada sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini menggunakan, Corrected

item-Total Correlation.

Uji variabel instrument digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir suatu daftar pertanyaan dan mendaefenisikan suatu variabel instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) apa yang sebenarnya diukur (Sugiyono, 2014:137).

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 23 dan dibandingkan dengan nilai  $r_{krisis}$  ( $r_{tabel}$ ).

Kriteria pengujian validasi :

$r_{hitung} \geq r_{tabel}$  = valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$  = Tidak Valid

Atau dalam SPSS

Sig < 0,05 = Valid

Sig > 0,05 = Tidak Valid

### Uji Realibitas

Reabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki realibitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam menentukan tingkat realibilitas internal suatu alat ukur. Pada penelitian ini, akan dilakukan uji realibilitas dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* Menurut Sekaran dalam Priyatno Duwi (2016:158) nilai realibitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8.

Uji reabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang, instrument yang tidak reliable maka tidak konsistensi untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya.

### Analisis regresi linier sederhana

Teknik analisis linier sederhana adalah hubungan dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara suatu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk,



mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linear sederhana Sugiyono (2009:188), sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

#### 1. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (bebas) terhadap variabel (terikat) secara terpisah. Adapun untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan dengan rumus uji t, sebagai berikut:

##### a. Uji T

Menurut Sugiyono (2012:214), rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden uji coba

Dasar pengambilan keputusan pengujian :

1. Jika  $t^{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_o$  ditolak
2. Jika  $t^{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_o$  diterima

#### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan, untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial digunakan koefisien determinasi.

Menurut Sugiyono (2013:250), koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Hal ini berarti bila  $R^2 = 0$  menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Bila adjusted  $R^2$  semakin besar mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan bila adjusted  $R^2$  semakin kecil bahkan mendekati nol, maka dapat dikatakan semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun rumus koefisien determinasi adalah, sebagai berikut:

$$kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

kd = Besar atau jumlah koefisien determinasi

$R^2$  = Nilai koefisien korelasi

#### D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

##### 1. Teknik Analisa Data Analisis Regresi

##### Linear Sederhana

Tabel 37

Regresi

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas pelayanan publik <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable : kepuasan masyarakat

Sumber : Data berdasarkan hasil SPSS versi 23.

Pada output di atas, ini menjelaskan variabel yang dimasukkan dan dikeluarkan. Dalam hal ini semua variabel di masukan metode yang digunakan adalah enter.

**Tabel 38**  
**Hasil Uji Regresi Sederhana**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.614	2.276		7.738	.000
	Kualitas pelayanan publik	.351	.039	.694	8.898	.000

Sumber : Data diperoleh berdasarkan hasil SPSS versi 23.

Tabel diatas merupakan skeluaran regresi sederhana, persamaan regresi sederhana adalah  $Y = a + Bx$ . Persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien variabel diatas, yaitu :  $Y = 17,614 + 0,351X$

Dengan hasil prestasinya adalah :

1. Nilai 17,614 artinya jika tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan  $X = 0$ , maka kualitas pelayanan publik adalah 17,614.
2. 0,351 artinya adalah adanya pengaruh kepuasan masyarakat, maka peningkatan akan bertambah 0,351.

**Analisis Koefisien Determinasi**

**Tabel 39**  
**Hasil uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 <sup>a</sup>	.482	.476	2.334

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan public

Sumber : Data diperoleh

berdasarkan hasil SPSS versi 23.

Analisis koefisien determinasi untuk mengetahui berapa besar persentase

variabel dependen.

Berdasarkan output model summary dapat diketahui nilai R adalah 0,694 dan R square adalah 0,482. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen X terhadap variabel Y dapat



dilihat pada Adjusted R Square, yaitu sebesar 48,2%.

Uji t (Hipotesis)

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) secara terpisah.

Diketahui :

- 1. Ho : diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan

- publik dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.
- 2. Ha : diduga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

Kriteria pengujian :

Ho diterima jika nilai signifikan > 0,05

Ha diterima jika nilai signifikan < 0,05

Tabel 40 Hasil uji t (Hipotesis) Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.614	2.276		7.738	.000
Kualitas pelayanan public	.351	.039	.694	8.898	.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber : Data diperoleh berdasarkan hasil SPSS versi 23.

Dari tabel di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

t<sub>hitung</sub> X = 8,898 nilai sig = 0,000 ternyata variabel X memiliki nilai sig (probabilitas) di bawah dari 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel kepuasan masyarakat.

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, maka dengan ini penulis dapat menyimpulkan bahwa:

- 1. kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Kalidoni kota Palembang kepada masyarakat sudah baik terhadap kepuasan masyarakat, ini dibuktikan dengan

banyaknya item pertanyaan-pertanyaan yang masuk dalam kategori atribut sangat tinggi, dilihat dari hasil pengujian data analisis regresi sederhana.

- 2. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat kalidoni kota Palembang bahwa Y = 17,64 + 0,351X yang artinya jika tidak adanya pengaruh kepuasan masyarakat X = 0, maka kualitas pelayanan publik adalah 17,64 dan adanya pengaruh kepuasan masyarakat, maka penulis menggunakan SPSS versi 23 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat, sebesar 47,6% dan t<sub>hitung</sub> X = 8,898 nilai sig 0,000 sehingga dengan penelitian yang dilakukan penulis mendapatkan hasil bahwa Ha diterima.

## 2. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian dan pengolahan data hasil kuisioner, kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Kalidoni kota Palembang kepada masyarakat sudah baik, dan sudah memenuhi syarat dan prosedur yang ada di Kantor Kecamatan Kalidoni, maka dari itu penulis ingin memberi saran agar kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat tetap dipertahankan atau ditingkatkan lagi, agar masyarakat merasa pelayanan yang didapatkan sudah terpenuhi dengan sangat baik, masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, dan pegawai Kantor Kecamatan Kalidoni bisa memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan mereka sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi pelayanan yang prima.

### DAFTAR PUSTAKA

- Brata, 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Harabani Pasolong. 2010:221-222. *Indeks Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Erlangga.
- ISO. 2001 : 35. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Loina. 2001 : 38. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Publik*. Bandung: Pustaka Jaya.
- Moenir. 2002:28. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Organisasi Publik*. Bandung: Pustaka Jaya.
- Oliver, dalam Tjiptono. 2004:16. *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung (Anggota IKAPI). CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supardi, dkk, 2019. *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Palembang STIA Satya Negara.
- Tjiptono, Chandra dan Andriana. 2008. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Citra Titipan Kilat.
- Tse dan Wilton. 2004:16. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

### Sumber-sumber lain

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Tentang Kepuasan Masyarakat.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pedoman Penyusunan Skripsi: 2019 STIA Satya Negara Palembang

Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2008. Tentang Pemerintahan Daerah Kecamatan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 19 Tahun 1998. Tentang Pemerintahan Daerah Camat.

Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014. Tentang administrasi pemerintahan, pasal 1 ayat 15.