

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Desa Ambulu

Desa Ambulu merupakan salah satu dari wilayah kekuasaan Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo, Konon ceritanya bahwa pada zaman primitif dulu hidup sekelompok masyarakat yang hidup damai dan penuh kerukunan yang disebut Desa KEDUNG BAWON “yang kemudian lama kelamaan terkenal sehingga banyak penduduk yang datang dan menetap di desa ini, sampai terdengar oleh kerajaan Majapahit sehingga kerajaan menutus para punggawa (Prajurit) untuk mengetahui kondisi desa Kedung Bawon. Setelah prajurit tiba dan hari mulai malam dan berhenti (Bahasa Madura AMBUGELLU) di bawah pohon asem dan tak lama kemudian muncullah Buto Terong dan menyerang para prajurit, dan para prajurit menyerang buto terong yang kepalanya mengeluarkan api obor dan prajurit menyerang dengan menggunakan anak panah semakin diserang dengan seribu panah api obor tidak padam malahan sebaliknya api semakin besar dan menerangi hamparan sawah yang semula gelap menjadi terang. Semenjak itu orang tokoh masyarakat musyawarah dan menyebut desa ini dengan nama DESA AMBULU yang di kenal sampai sekarang (*Sumber data: Desa Ambulu*)

2. Visi Misi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Visi Desa Ambulu, yaitu:

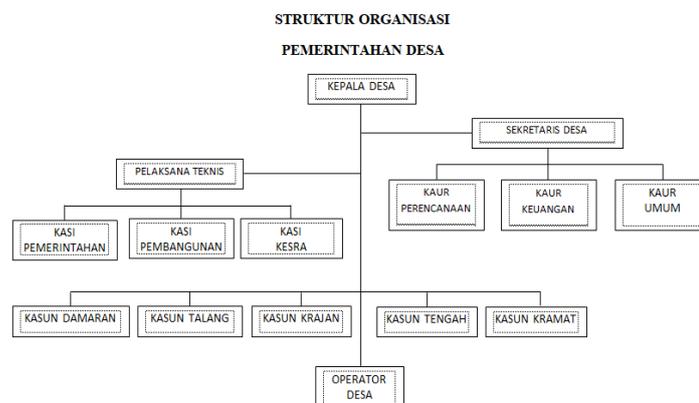
“Terwujudnya Tata Pemerintahan Desa Yang Baik dan Meningkatnya Kesejahteraan Rakyat”

Selain Penyusunan Visi juga telah ditetapkan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh Desa agar tercapainya visi desa tersebut. Visi berada diatas Misi. Pernyataan Visi kemudian dijabarkan ke dalam misi agar dapat di operasionalkan/dikerjakan. Misi Desa Ambulu, yaitu:

- a) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Desa yang Baik.
- b) Meningkatkan Pelayanan Pemenuhan Hak hak Dasar Rakyat.
- c) Pembangunan Infrastruktur Dasar.

(Sumber data: Desa Ambulu)

3. Struktur Organisasi

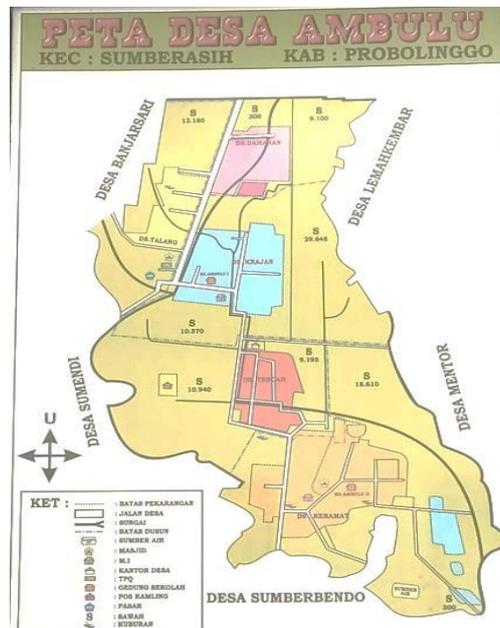


Sumber data: Kantor Desa Ambulu

Gambar 3 Struktur Organisasi pemerintahan Desa
Sumber: Data Primer yang diolah

- a) Kepala Desa : Eko Sudargianto
- b) Kepala Saksi Pemerintahan : Abdul Salam
- c) Kepala Saksi Pembangunan : Hartono
- d) Kepala Saksi Kesra : Husen
- e) Kepala Urusan Perencanaan : Subadar
- f) Kepala Urusan Bendahara : A. Afandi
- g) Kepala Dusun Damaran : Hasbullah
- h) Kepala Dusun Talang : Mulyadi
- i) Kepala Dusun Krajan : Misto Sudarsono
- j) Kepala Dusun Tengah : Misjan Purwianto
- k) Kepala Dusun Kramat : Sugeng Purwanto
- l) Operator Desa : Khusniah Nailul Mutia

4. Keadaan Geografis



Gambar 4 Peta Desa Ambulu
Sumber data: Kantor Desa Ambulu

Desa ambulu terletak di Kecamatan sumberasih Kabupaten Probolinggo memiliki luas administrasi 170Ha, terdiri dari 5 dusun yaitu Dusun damaran, Dusun talang , Dusun krajan , Dusun tengah, dan Dusun kramat, batas – batas wilayah sebagai berikut :

- a) Sebelah Utara : Desa Banjarsari
- b) Sebelah Timur : Desa Mentor
- c) Sebelah Selatan : Desa Sumberbendo
- d) Sebelah Barat : Desa Sumendi

Luas wilayah dengan rincian penggunaan sebagai berikut :

Tabel 7
Luas Wilayah Desa Ambulu

No	Uraian	Luas (Ha)
1	Luas Pemukiman	100 Ha
2	Luas Persawahan	104 Ha
3	Luas Perkebunan	-
4	Luas Kuburan	2 Ha
5	Luas Pekarangan	66 Ha
6	Luas Taman	-
7	Luas Perkantoran	170 m
8	Luas Prasarana Umum lainnya	2 Ha
	Luas Wilayah	170 Ha

Sumber: Kantor Desa Ambulu

Sedangkan Tanah untuk Fasilitas Perkantoran dan Umum dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 8
Luas Tanah Fasilitas Perkantoran dan Umum

No	Uraian	Luas (Ha)
1	Tanah Kas Desa	114 Ha
2	Tanah Bengkok	114 Ha
3	Tanah Titi Sara	-
4	Kebun Desa	-
5	Sawah Desa	104 Ha
6	Lapangan Olahraga	1 Ha
7	Perkantoran pemerintah	360 m
8	Ruang publik/taman kota	-
9	Tempat pemakaman desa/umum	2 Ha
10	Tempat pembuangan sampah	-
11	Bangunan sekolah/ perguruan tinggi	2 Ha
12	Pertokoan	-
13	Fasilitas pasar	1,5 Ha
14	Terminal	-
15	Tanah utk Jalan	1,5 Ha
16	Daerah tangkapan air	-
17	Usaha perikanan	-
18	Sutet/aliran listrik tegangan tinggi	-
	Total Luas	3 Ha

Sumber: Kantor Desa Ambulu

Jumlah penduduk Desa Ambulu pada tahun 2021 tercatat sebanyak 4.250 jiwa, terdiri atas 2.116 jiwa laki-laki dan 2.134 jiwa perempuan yang tersebar di lima dusun.

Berikut data jumlah penduduk di tiap dusun di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih sesuai hasil pendataan pada tahun 2021:

Tabel 9
Jumlah Penduduk Di Tiap Dusun Desa Ambulu
Kecamatan Sumberasih Tahun 2021

NO	DUSUN	JUMLAH PENDUDUK		TOTAL
		L	P	
1	Damaran	261	254	515
2	Talang	394	408	802
3	Krajan	460	559	1019
4	Tengah	576	494	1070
5	Kramat	443	401	844
JUMLAH		2134	2116	4250

Sumber data : Kantor Desa Ambulu

5. Kependudukan

a) Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

- Laki-laki : 2.134 Orang
- Perempuan : 2.116 Orang
- Jumlah : 4.250 Orang

b) Jumlah Kepala Keluarga

- Dusun Damaran : 159 Kepala Keluarga
- Dusun Talang : 243 Kepala Keluarga
- Dusun Krajan : 283 Kepala Keluarga
- Dusun Tengah : 305 Kepala Keluarga
- Dusun Kramat : 284 Kepala Keluarga
- Jumlah : 1.274 Kepala Keluarga

c) Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

- Tamat SD : 203 Orang

- SLTP : 202 Orang
- SLTA : 163 Orang
- SLB : 2 Orang
- Perguruan Tinggi : 35 Orang

d) Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian

- PNS : 78 Orang
- Petani : 104 Orang
- Buruh Tani : 203 Orang
- Nelayan : 6 Orang
- Montir : 20 Orang
- Pertukangan : 50 Orang
- Dan Lain-Lain : Orang

(Sumber data: Desa Ambulu)

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

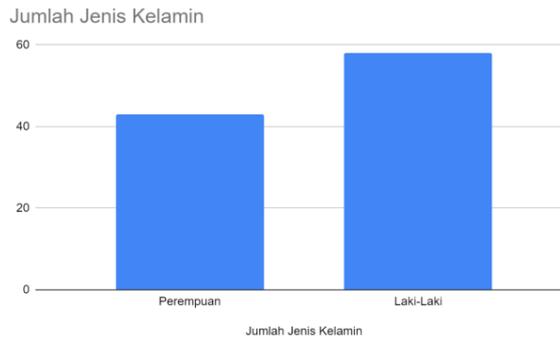
Penyajian data fokus penelitian ini, kegiatan setelah melakukan penelitian dan data yang diperoleh yaitu menggunakan kuesioner dan memberikan kepada seluruh responden.

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo, Pada bulan Mei-Juli 2022. Responden penelitian ini adalah masyarakat Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo sebanyak 100 responden, dengan rincian sesuai karakteristik responden seperti dibawah ini:

a) Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 5, sebagai berikut:

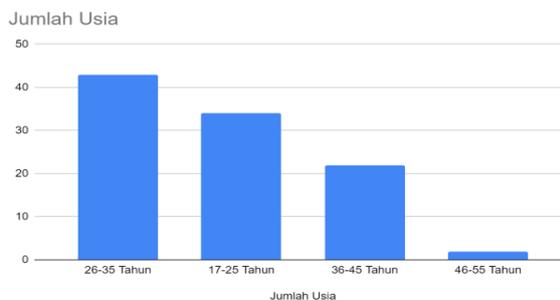


Gambar 5 Diagram Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar Diagram di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terendah terdapat pada interval jenis kelamin perempuan dengan jumlah 43 orang sedangkan frekuensi tertinggi pada jenis kelamin Laki-Laki dengan jumlah 57 orang.

b) Karakteristik Responden menurut usia

Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 6, sebagai berikut:

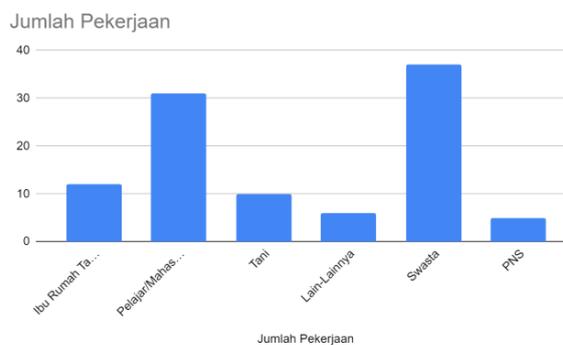


Gambar 6. Diagram Karakteristik Responden menurut usia

Berdasarkan Gambar Diagram di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terendah terdapat pada interval usia 46-55 tahun dengan jumlah 2 orang sedangkan frekuensi tertinggi pada usia 26-35 tahun dengan jumlah 42 orang.

c) Karakteristik responden menurut pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar 7, sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram karakteristik responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan Gambar Diagram di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terendah terdapat pada interval pekerjaan PNS dengan jumlah 5 orang sedangkan frekuensi tertinggi pada pekerjaan swasta dengan jumlah 37 orang.

2. Deskripsi Jawaban Responden

Setelah pembagian kuesioner kepada masyarakat desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo yang dapat diperoleh

rekapitulasi hasil jawaban responden dengan variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat.

a) Kualitas pelayanan (X_1)

Penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X_1) sebagai berikut:

Tabel 10
Data Frekuensi Responden Variabel
Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		STS	TS	TT	S	SS	
1	<i>Tangibel</i> /Berwujud (X1.1)	1	0	3	31	65	100
2	<i>Reability</i> /Kehandalan (X1.2)	0	4	4	27	65	100
3	<i>Responsiviness</i> /Ketanggapan (X1.3)	1	1	2	28	68	100
4	<i>Assurance</i> /Jaminan (X1.4)	1	1	2	28	68	100
5	<i>Empathy</i> /Empati (X1.5)	1	2	12	49	36	100
Jumlah		4	8	23	163	302	500
Persentase (%)		1%	2%	5%	33%	60%	100%

Sumber Data: Rekapitulasi data responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan 5 pernyataan dapat dideskripsikan, sebagai berikut:

- 1) Pernyataan 1 dengan indikator *Tangibel* /Berwujud (X1.1) menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 1(satu) karena kualitas pelayanan tidak memberikan kenyamanan, kedisiplinan dan kemudahan dalam proses pelayanan publik. 3 responden menyatakan

tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak mengerti dengan adanya proses pelayanan dan menganggap yang terpenting sudah dilakukan. 31 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena masyarakat sudah merasakan kemudahan, kedisiplinan dan kenyamanan dalam proses pelayanan publik. Sedangkan 65 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena masyarakat sudah terpenuhi dalam kemudahan, kedisiplinan dan kenyamanan dalam proses pelayanan yang sangat baik.

- 2) Pernyataan 2 dengan indikator *Reability/Kehandalan* (X1.2) menunjukkan bahwa 4 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena tidak memiliki standar pelayanan yang jelas atau keahlian dalam proses pelayanan. 4 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena tidak memahami apa yang dibutuhkan dalam proses pelayanan dan tidak ada kejelasan. 27 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena sudah merasakan standar atau kejelasan dalam keahlian proses pelayanan publik. Sedangkan 65 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena sudah sangat memberikan standar pelayanan dan keahlian dalam proses pelayanan yang baik.

- 3) Pernyataan 3 dengan indikator *Responsiviness/Ketanggapan* (X1.3) menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 1(satu) karena tidak melakukan pelayanan yang secara cepat, tepat dan cermat. 1 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena sangat tidak melakukan dengan cara yang cepat, tepat dan cermat dalam proses pelayanan. 2 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak mengerti dengan proses pelayanan dan yang terpenting masyarakat sudah melakukan pelayanan. 28 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena sudah merasakan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat dalam proses pelayanan. Sedangkan 68 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena masyarakat sudah sangat terpenuhi dalam proses pelayanan yang begitu cepat, tepat dan cermat.
- 4) Pernyataan 4 dengan indikator *Assurance/Jaminan* (X1.4) menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 1(satu) karena sangat tidak membantu memberikan jaminan dalam melakukan pelayanan. 1 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena dalam melakukan pelayanan tidak memberikan jaminan. 2 responden menyatakan tidak tahu dengan

skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak tahu apa yang harus dilakukan dalam melakukan pelayanan dan tidak memberikan jaminan terhadap kinerja pelayanan yang ada. 28 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena masyarakat sudah melakukan jaminan yang harus dilakukan dalam melakukan proses pelayanan. Sedangkan 68 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena petugas pelayanan sudah memberikan jaminan agar masyarakat yang merasakan kesenangan terhadap pelayanan yang akan menjadi baik.

- 5) Pernyataan 5 dengan indikator *Empathy*/Empati (X1.5) menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 1(satu) karena petugas pelayanan sangat tidak melayani dengan sikap ramah dan sopan. 2 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena tidak menerima sikap ramah dan sopan santun dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. 12 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak tahu bahwa pelayanan publik juga perlu adanya sikap ramah dan sopan santun dalam melakukan pelayanan publik. 49 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena masyarakat sudah merasakan sikap ramah dan sopan santun dalam melakukan pelayanan yang baik.

Sedangkan 36 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena masyarakat sudah sangat merasakan sikap ramah dan santun dalam melayani pelayanan yang begitu amat baik.

b) Kinerja Pegawai (X_2)

Penilaian responden terhadap variabel kinerja pegawai (X_2) sebagai berikut:

Tabel 11
Data Frekuensi Responden Variabel
Kinerja Pegawai (X_2)

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		STS	TS	TT	S	SS	
1	Kuantitas hasil kerja (X2.1)	2	4	2	29	63	100
2	Kualitas hasil kerja (X2.2)	0	4	5	21	70	100
3	Efesiensi dalam melaksanakan tugas (X2.3)	0	6	5	25	64	100
4	Disiplin Kerja (X2.4)	0	4	6	27	63	100
5	Inisiatif (X2.5)	0	1	6	38	55	100
6	Ketelitian (X2.6)	0	2	2	21	75	100
7	Kepemimpinan (X2.7)	0	2	1	30	67	100
8	Kejujuran (X2.8)	1	3	13	48	35	100
9	Kreativitas (X2.9)	1	4	12	35	48	100
Jumlah		4	30	52	274	540	900
Persentase (%)		0%	3%	6%	30%	60%	100%

Sumber Data: Rekapitulasi data responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui variabel kinerja pegawai (X_2) dengan 9 pernyataan dapat dideskripsikan, sebagai berikut:

- 1) Pernyataan 1 dengan indikator Kuantitas hasil kerja (X2.1) menunjukkan bahwa 2 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 1(satu) karena sangat tidak

memberikan layanan yang diharapkan oleh masyarakat. 4 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena petugas pelayanan tidak memberikan layanan yang diharapkan masyarakat. 2 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak tahu bahwa apa yang dimaksud dengan layanan yang diharapkan. 29 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena sudah merasakan dengan layanan yang diharapkan masyarakat terhadap pelayanan publik. 63 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena masyarakat sudah sangat merasakan bahwa pelayanan yang dibutuhkan sudah terpenuhi dalam pelayanan.

- 2) Pernyataan 2 dengan indikator Kualitas hasil kerja (X2.2) menunjukkan bahwa 4 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena dari kinerja pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaan yang tidak secara efektif dan efisien. 5 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena tidak tahu bahwa mana yang dikatakan efektif dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan. 21 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena dari kinerja pelayanan yang menyelesaikan tugas yang efektif dan efisien. 70 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai

- 5(lima) karena masyarakat sudah merasakan terpenuhi dalam pekerjaan yang dilakukan oleh pelayanan publik yang secara efektif dan efisien.
- 3) Pernyataan 3 dengan indikator Efisiensi dalam melaksanakan tugas (X2.3) menunjukkan bahwa 6 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena kinerja pelayanan publik tidak memberikan layanan yang baik. 5 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak mengerti dengan adanya pelayanan yang baik atau layak dalam melakukan pelayanan. 25 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena kinerja pelayanan sudah dikatakan pelayanan yang baik dalam melayaninya. Sedangkan 64 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena masyarakat sudah merasakan terpenuhi dalam kinerja pelayanan yang sudah memaksimalkan pelayanan yang amat baik.
- 4) Pernyataan 4 dengan indikator Disiplin Kerja (X2.4) menunjukkan bahwa 4 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena kinerja pelayanan publik tidak taat peraturan yang dibuat oleh pimpinan. 6 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena dalam pelayanan publik bahwa kinerjanya tidak melaksanakan aturan dan masyarakat tidak mengetahui peraturana

apa saja yang dibuatnya. 27 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena kinerja pelayanan sudah mentaati peraturan yang telah ditetapkan oleh pimpinan dalam melaksanakan melayani pelayanan yang baik. Sedangkan 63 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena masyarakat sudah merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan dan kinerja pelayanan publik sudah melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan.

- 5) Pernyataan 5 dengan indikator Inisiatif (X2.5) menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena tidak berinisiatif untuk mencapai target dalam melaksanakan pelayanan publik. 6 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak mengetahui dalam masalah pelayanan publik yang dan akan mencari keluar jalannya. 38 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena sudah merasakan untuk mencapai target dalam melakukan pelayanan publik. Sedangkan 55 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena sudah melaksanakan pelayanan publik dengan rasa tanggung jawab dan berinisiatif dalam masalah pelayanan publik.
- 6) Pernyataan 6 dengan indikator Ketelitian (X2.6) menunjukkan bahwa 2 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang

bernilai 2(dua) karena kinerja pelayanan publik tidak memahami dalam melaksanakan yang benar. 2 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena kinerja pelayanan tidak begitu memahami dan akan memperoleh pelayanan yang tidak benar. 21 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena dalam melaksanakan pelayanan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat dan akan menjadi pelayanan yang benar. Sedangkan 75 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena kinerja pelayanan publik sudah memahami dalam pelayanan yang benar dan masyarakat akan merasakan kenyamanan dalam pelayanan publik yang ada.

7) Pernyataan 7 dengan indikator Kepemimpinan (X2.7) menunjukkan bahwa 2 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena tidak menetapkan pelayanan publik dan tidak sesuai dengan kinerja yang harus dilaksanakan. 1 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak merasakan apa yang menjadi penetapan pelayanan publik sudah sesuai dengan kinerjanya. 30 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena masyarakat sudah mengetahui bahwa kinerja pelayanan sesuai dengan penetapan pelayanan publik yang sudah dibuat oleh pimpinan dan menetapkan

pelayanan yang sudah ada. Sedangkan 67 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena kinerja pegawai sudah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan penetapan pelayanan publik dan masyarakat sudah terpenuhi dalam pelayanan publik.

- 8) Pernyataan 8 dengan indikator Kejujuran (X2.8) menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 1(satu) karena sangat tidak melaksanakan kejujuran dan tidak sesuai dengan prosesur yang ada. 3 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena tidak mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh pelayanan publik. 13 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak mengetahui apa yang dilaksanakan pelayanan publik sudah sesuai dengan prosedur yang ada. 48 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena masyarakat sudah menyakinkan bahwa prosedur pelayanan publik sudah sesuai dengan pelayanan yang ada. 35 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena masyarakat sudah menyakinkan betul dalam pelaksanaan prosedur pelayanan publik.
- 9) Pernyataan 9 dengan indikator Kreativitas (X2.9) menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 1(satu) karena kinerja pelayanan sangat

tidak memberikan kreatif dalam melaksanakan pelayanan yang begitu sulit. 4 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena tidak memberikan secara kreatif untuk menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan publik. 12 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena tidak mengetahui apa yang dirasakan oleh petugas yang begitu sulit dan petugas membuat kreatifitas. 35 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena petugas pelaksana pelayanan publik sudah memberikan kreatif dalam permasalahan pelayanan publik. Sedangkan 48 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena petugas pelayanan sudah bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik yang sulit dan memberikan sebuah jalan keluar dalam permasalahan pelayanan publik.

c) Kepuasan Masyarakat (Y)

Penilaian responden terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sebagai berikut:

Tabel 12
Data Frekuensi Responden Variabel
Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		STS	TS	TT	S	SS	
1	Persyaratan (Y1)	0	3	10	39	48	100
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (Y2)	0	0	0	48	52	100
3	Waktu Penyelesaian (Y3)	0	2	1	35	62	100
4	Biaya/Tarif (Y4)	0	2	2	24	72	100
5	Produk Spesifikasi Jenis	0	0	2	28	70	100

	Pelayanan (Y5)						
6	Kompetensi Pelaksana (Y6)	0	0	1	31	68	100
7	Perilaku Pelaksana (Y7)	0	0	2	28	70	100
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Y8)	0	0	1	31	68	100
9	Sarana dan Prasarana (Y9)	0	1	14	49	36	100
Jumlah		0	8	33	313	546	900
Persentase (%)		0%	1%	4%	35%	61%	100%

Sumber Data: Rekapitulasi data responden

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan 9 pernyataan dapat dideskripsikan, sebagai berikut:

- 1) Pernyataan 1 dengan indikator Persyaratan (Y1) menunjukkan bahwa 3 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena tidak memberikan bantuan kekurangan administrasi dalam pelayanan. 10 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak mengetahui apa yang membuat persyaratan yang harus dipakai dan mengatakan bahwa biaya administrasi yang ada. 39 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena sudah membantu segala kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sedangkan 48 responden menyatakan sangat setuju karena kinerja pelayanan publik sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segala hal.
- 2) Pernyataan 2 dengan indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur (Y2) menunjukkan bahwa 48 responden menyatakan setuju dengan

skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena petugas pelayanan memberikan tata cara dalam proses pelayanan dan 52 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena masyarakat sudah merasakan terbantu dengan adanya kebutuhan masyarakat dan mengajarkan bagaimana tata cara melakukan pelayanan publik.

- 3) Pernyataan 3 dengan indikator Waktu Penyelesaian (Y3) menunjukkan bahwa 2 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena tidak memberikan pelayanan yang tepat waktu. 1 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak merasakan berapa lama pelayanan yang harus diselesaikan. 35 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena masyarakat sudah merasakan ketepatan waktu yang dilakukan oleh petugas pelayanan dan memberikan harapan terhadap masyarakat. Sedangkan 62 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena petugas pelayanan publik sudah memberikan harapan yang tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan publik.
- 4) Pernyataan 4 dengan indikator Biaya/Tarif (Y4) menunjukkan bahwa 2 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena membutuhkan biaya/tarif dalam pelayanan publik. 2 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran

yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat mengetahuinya bahwa dalam proses pelayanan itu tidak membutuhkan biaya lagi. 24 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena dengan pembiayaan pelayanan publik biasanya terdapat tarif untuk melakukan pelayanan dan tidak semua yang harus ada biaya dalam pelayanan. Sedangkan 72 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena dengan pembiayaan pelayanan publik biasanya terdapat biaya dan tidak mengeluarkan biaya yang begitu besar.

5) Pernyataan 5 dengan indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Y5) menunjukkan bahwa 2 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena tidak mengetahui apa yang menentukan jenis pelayanan yang dibutuhkan. 28 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena menentukan jenis pelayanan yang telah ditetapkan oleh pimpinan dalam melaksanakan pelayanan publik. 70 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena masyarakat merasa terpenuhi dan sangat menentukan jenis pelayanan yang telah ditetapkan.

6) Pernyataan 6 dengan indikator Kompetensi Pelaksana (Y6) menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena keahlian atau pengalaman petugas pelayanan publik tidak bisa diketahui dalam melakukan

pelayanan. 31 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena petugas pelayanan sudah pengalaman dalam melaukan pelayanan publik yang ada. Sedangkan 68 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena masyarakat sudah terpenuhi dengan adanya pelayanan publik dan bisa memberikan keahlian dalam pelayanan yang begitu baik.

7) Pernyataan 7 dengan indikator Perilaku Pelaksana (Y7) menunjukkan bahwa 2 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena petugas pelayanan tidak bisa diketahui dalam melakukan pelayanan publik dan perilaku yang dilakukan. 28 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai (empat) karena perilaku pelaksana pelayanan memiliki jiwa sikap ramah dalam menangani masyarakat. Sedangkan 70 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena perilaku pelaksana yang membuatlah masyarakat yang memenuhi segala yang dibutuhkan masyarakat dan menangani pelayanan yang begitu ramah.

8) Pernyataan 8 dengan indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Y8) menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak mengetahui bahwa pelayanan publik juga memberikan kritik dan saran. 31 responden menyatakan setuju

dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena petugas pelayanan publik menerima kritik dan saran dari masyarakat. Sedangkan 68 responden menyatakan sangat setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 5(lima) karena petugas pelayanan publik menyarankan dan beri kritikan agar pelayanan publik semakin baik dalam melayani kebutuhan masyarakat.

- 9) Pernyataan 9 dengan indikator Sarana dan Prasarana (Y9) menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan tidak setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 2(dua) karena petugas pelayanan tidak memenuhi fasilitas yang baik terhadap masyarakat. 14 responden menyatakan tidak tahu dengan skala pengukuran yang bernilai 3(tiga) karena masyarakat tidak mengetahui seberapa yang harus dikeluarkan dalam segala sarana dan prasarana yang dibutuhkan. 49 responden menyatakan setuju dengan skala pengukuran yang bernilai 4(empat) karena sarana dan prasarana sudah cukup memenuhi dalam berbagai hal kebutuhan pelayanan publik. Sedangkan 36 responden menyatakan sangat setuju karena dari petugas pelayanan publik sudah terpenuhi sarana dan prasarana yang begitu baik dalam pelayanan publik.

C. Analisis Dan Interpretasi Data

1. Uji Instrument Penelitian

a) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk valid atau tidak valid nya dalam suatu instrument kuesioner, sebagai berikut:

Tabel 13
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pernyataan	R_{hitung}	r_{tabel} 5% (100-2= 98)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X1.1	0,548	0,196	Valid
	X1.2	0,773	0,196	Valid
	X1.3	0,664	0,196	Valid
	X1.4	0,784	0,196	Valid
	X1.5	0,696	0,196	Valid
Kinerja Pegawai (X ₂)	X2.1	0,754	0,196	Valid
	X2.2	0,740	0,196	Valid
	X2.3	0,638	0,196	Valid
	X2.4	0,747	0,196	Valid
	X2.5	0,514	0,196	Valid
	X2.6	0,663	0,196	Valid
	X2.7	0,628	0,196	Valid
	X2.8	0,457	0,196	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	X2.9	0,494	0,196	Valid
	Y.1	0,419	0,196	Valid
	Y.2	0,273	0,196	Valid
	Y.3	0,598	0,196	Valid
	Y.4	0,667	0,196	Valid
	Y.5	0,692	0,196	Valid
	Y.6	0,638	0,196	Valid
	Y.7	0,692	0,196	Valid
	Y.8	0,638	0,196	Valid
Y.9	0,466	0,196	Valid	

Sumber: Data berdasarkan SPSS

Berdasarkan tabel 13 diatas diketahui bahwa $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur variabel

kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Uji validitas untuk masing-masing item dari variabel menunjukkan nilai berada diatas nilai $r_{tabel} = 0,196$. Dengan itu, nilai validitas terdapat pada kolom r_{hitung} yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 23 butir pernyataan semua dinyatakan valid (sah), karena sudah melebihi r_{tabel} .

b) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 14
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,731	0,60	Reliabel
Kinerja Pegawai (X_2)	0,800	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat(Y)	0,709	0,60	Reliabel

Sumber: Data berdasarkan SPSS

Berdasarkan tabel 14 diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (konsisten dan dapat dipercaya), karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari ketetapan reliabilitas yaitu 0,60 sehingga untuk analisis lebih lanjut.

▪ ***Pearson Product-moment Correlation Coefficient***

Menurut Riduwan, 2009: 227, *Korelasi product moment* berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel yang lain. Dalam penelitian ini proses analisis menggunakan alat bantu SPSS. Perhitungan korelasi Pearson atau *korelasi Product Moment* berdasarkan SPSS tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 15
Pearson Correlations

Variabel	Coefficient	Significant
$X_1 - X_2$	0,263	0,000
$X_1 - Y$	0,403	0,000
$X_2 - Y$	0,601	0,000

Sumber: Berdasarkan SPSS

Menurut Arikunto (2006: 233) *koefisien korelasi Pearson* dapat diinterpretasikan dengan menggunakan tabel kriteria hubungan seperti berikut ini:

Tabel 16
Kriteria Hubungan

R	Keterangan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi/Kuat
0,600 – 0,799	Tinggi/Kuat
0,400 – 0,599	Cukup/Sedang
0,200 – 0,399	Rendah/Lemah
< 0,200	Sangat Rendah/Lemah

Sumber: Arikunto, 2006

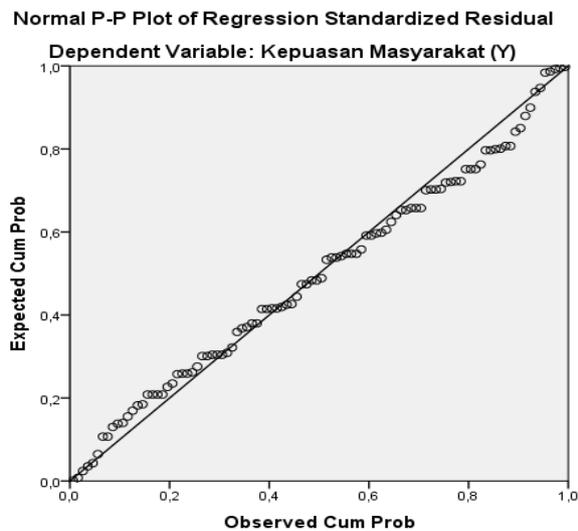
Koefisien korelasi Kualitas pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,403 dengan dengan level signifikan 0,000. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat “Cukup/Sedang”. Yang berarti kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sudah mencukupi namun harus melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar bisa melebihi dari kata cukup/sedang ini, maka perlu dengan adanya memperbaiki dengan apa yang sudah menjadi kendala dalam melayani.

Koefisien korelasi Kualitas pelayanan (X_2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,601 dengan dengan level signifikan 0,000. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat “Tinggi/Kuat”. Yang berarti kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sudah memiliki kategori yang kuat namun untuk harus melebihi dari itu agar memperoleh nilai yang akan lebih baik lagi kedepannya.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil pengujian menggunakan probability plots adalah sebagai berikut:

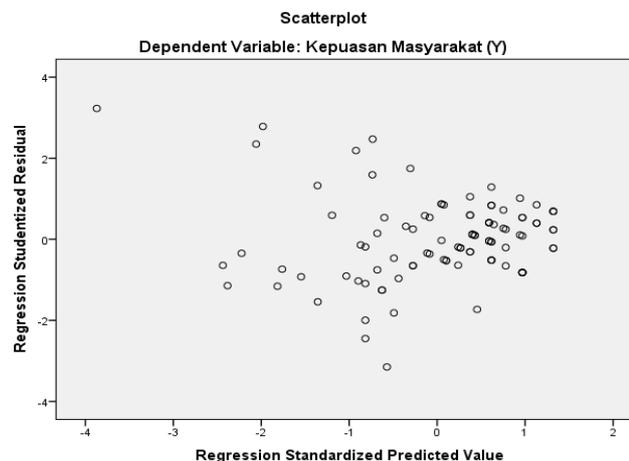


Gambar 8 Grafik P-P Plot
Sumber: Data Berdasarkan SPSS

Berdasarkan gambar 8 merupakan hasil uji normalitas grafik P-P Plot diatas menunjukkan bahwa grafik uji normalitas memiliki titik-titik yang menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Yang berarti pengujian normalitas ini merupakan data yang baik untuk memperoleh data yang seperti distribusi normal, yakni tidak berat ke kiri ataupun ke kanan.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot.



Gambar 9: Scatterplot dependent variabel Y
Sumber: Data Berdasarkan SPSS

Gambar 9 merupakan hasil grafik scatterplot diatas didapatkan tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0. Maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Yang dimaksud heteroskedastisitas yaitu tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga layak digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan variabel independennya.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda berguna untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat, hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 17
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.540	2.609		7.490	.000
	Kualitas pelayanan (X1)	.309	.094	.263	3.299	.001
	Kinerja pegawai (X2)	.360	.054	.532	6.672	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Sumber: Diolah berdasarkan SPSS

Dari hasil analisis regresi linier berganda yang ditampilkan pada tabel 17 maka diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 19,540 + 0,309X_1 + 0,360X_2$$

Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,309 artinya jika X_1 bertambah satu satuan dan variabelnya tetap maka Kepuasan masyarakat (Y) akan bertambah sebesar 0,309. Sedangkan tanda positif pada koefisien regresi tersebut berarti antara variabel X_1 dan Y menunjukkan hubungan searah, maksudnya apabila semakin baik kondisi kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien regresi variabel kinerja pegawai (X_2) adalah sebesar 0,360 artinya jika X_2 bertambah satu satuan dan variabelnya tetap maka Kepuasan masyarakat (Y) akan bertambah sebesar 0,360. Terdapat hubungan yang searah antara variabel X_2 dan Y, maksudnya semakin baik Kinerja pegawai yang diterima maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

4. Uji Hipotesis

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel indenpenden secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 18
Hasil Pengujian Hipotesis menggunakan Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	358,865	2	179,433	35,957	,000 ^b
Residual	484,045	97	4,990		
Total	842,910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Interpretasi tabel di atas adalah sebagai berikut:

Karena nilai p value adalah 0.000 dan $< 0,05$ maka hipotesis bahwa populasi memiliki rata-rata yang sama. Sedangkan nilai F hitung adalah 35,957.

Langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut:

a) Merumuskan Hipotesis

H_0 : Kualitas pelayanan dan Kinerja pegawai secara simultan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo.

H_a : Kualitas pelayanan dan Kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo.

b) Menentukan Taraf Signifikan (α) = 0,05

c) Berdasarkan tabel di atas diperoleh F hitung sebesar 35,957

d) Menentukan F tabel, dengan tingkat keyakinan sebesar 90%, $\alpha = 10\%$ df.

Maka $n-k-1 = 98-1-1 = 96$. Maka nilai F tabel adalah 2,75

e) Menentukan Kriteria Pengujian

H_0 diterima jika F hitung < F tabel atau nilai signifikan > 0,05

H_a diterima jika F hitung \geq F tabel atau nilai signifikan < 0,05

f) Mengambil Keputusan

Jika F hitung < F tabel atau nilai signifikan > 0,05 maka H_0 diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo. Yang artinya Fhitung lebih kecil dari Ftabel dengan itu variabel independen secara simultan tidak ada pengaruh terhadap variabel dependen.

Jika F hitung \geq F tabel atau nilai signifikan < 0,05 karena F Hitung lebih besar dari F tabel yakni $35,957 > 2,75$ maka H_a diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo. Yang artinya Fhitung lebih besar dari Ftabel dengan itu maka dari variabel independen secara simultan ada pengaruh terhadap variabel dependen.

g) Membandingkan F hitung dengan F tabel

Nilai F hitung terhadap F tabel. F hitung adalah 35,957 sedangkan F tabel adalah 2,75 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$. Signifikan sebesar 0,000 yang artinya lebih dari 0,05. Yang berarti variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kerangka Hasil Penelitian

Peraturan Bupati (PERBUP) Probolinggo No 93 Tahun 2017 tentang penyelenggara pelayanan publik

Analisis kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terhadap kepuasan masyarakat

Kualitas Pelayanan (X_1), Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63) dapat diukur dengan lima dimensi yaitu

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1. <i>Tangibel</i> (Berwujud) | 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) |
| 2. <i>Reability</i> (Kehandalan) | 5. <i>Empathy</i> (Empati) |
| 3. <i>Responsiviness</i> (Respon/Ketanggapan) | |

Menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai (X_2), yaitu:

- | | |
|---------------------------------------|-----------------|
| 1. Kuantitas hasil kerja | 6. Ketelitian |
| 2. Kualitas hasil kerja | 7. Kepemimpinan |
| 3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas | 8. Kejujuran |
| 4. Disiplin kerja | 9. Kreativitas |
| 5. Inisiatif | |

1. *Tangibel* (Berwujud)

Dari hasil jawaban responden tentang kuailitas pelayanan, yakni:

SS = 65
S = 31
TT = 3
TS = 0
STS = 1

2. *Reability* (Kehandalan)

Dari hasil jawaban responden tentang kualitas pelayanan, yakni:

SS = 65
S = 27
TT = 4
TS = 4
STS = 0

3. *Responsiviness* (Respon atau ketanggapan)

Dari hasil jawaban responden tentang kualitas pelayanan, yakni:

SS = 68
S = 28
TT = 2
TS = 1
STS = 1

5. *Empathy* (Empati)

Dari hasil jawaban responden tentang kualitas pelayanan, yakni:

SS = 36
S = 49
TT = 12
TS = 2
STS = 1

4. *Assurance* (Jaminan)

Dari hasil jawaban responden tentang kualitas pelayanan, yakni:

SS = 68
S = 28
TT = 2
TS = 1
STS = 1

1. Kuantitas Hasil Kerja

Dari hasil jawaban responden tentang kinerja pegawai, yakni:

SS = 63
S = 29
TT = 2
TS = 4
STS = 2

2. Kualitas Hasil Kerja

Dari hasil jawaban responden tentang kinerja pegawai, yakni:

SS = 70
S = 21
TT = 5
TS = 4
STS = 0

3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Dari hasil jawaban responden tentang kinerja pegawai, yakni:

SS = 64
S = 25
TT = 5
TS = 6
STS = 0

6. Ketelitian

Dari hasil jawaban responden tentang kinerja pegawai, yakni:

SS = 75
S = 21
TT = 2
TS = 2
STS = 0

5. Inisiatif

Dari hasil jawaban responden tentang kinerja pegawai, yakni:

SS = 55
S = 38
TT = 6
TS = 1
STS = 0

4. Disiplin Kerja

Dari hasil jawaban responden tentang kinerja pegawai, yakni:

SS = 63
S = 27
TT = 6
TS = 4
STS = 0

7. Kepemimpinan
Dari hasil jawaban responden tentang kinerja pegawai, yakni:
SS = 67
S = 30
TT = 1
TS = 2
STS = 0

8. Kejujuran
Dari hasil jawaban responden tentang kinerja pegawai, yakni:
SS = 35
S = 48
TT = 13
TS = 3
STS = 1

9. Kreativitas
Dari hasil jawaban responden tentang kinerja pegawai, yakni:
SS = 48
S = 35
TT = 12
TS = 4
STS = 1

Ada Pengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat (Y), yakni:

1. Persyaratan	6. Kompetensi Pelaksana
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	7. Perilaku Pelaksana
3. Waktu penyelesaian	8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
4. Biaya/Tarif	9. Sarana dan Prasarana
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	

1. Persyaratan
Dari hasil jawaban responden tentang kepuasan masyarakat, yakni:
SS = 48
S = 39
TT = 10
TS = 3
STS = 0

2. Sistem, Mekanisme dan prosedur
Dari hasil jawaban responden tentang kepuasan masyarakat, yakni:
SS = 52
S = 48
TT = 0
TS = 0
STS = 0

3. Waktu Penyelesaian
Dari hasil jawaban responden tentang kepuasan masyarakat, yakni:
SS = 62
S = 35
TT = 1
TS = 2
STS = 0

4. Biaya/Tarif
Dari hasil jawaban responden tentang kepuasan masyarakat, yakni:
SS = 72
S = 24
TT = 2
TS = 2
STS = 0

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
Dari hasil jawaban responden tentang kepuasan masyarakat, yakni:
SS = 70
S = 28
TT = 2
TS = 0
STS = 0

6. Kompetensi Pelaksana
Dari hasil jawaban responden tentang kepuasan masyarakat, yakni:
SS = 68
S = 31
TT = 1
TS = 0
STS = 0

