

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR KECAMATAN LUBUK BAJA**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Cinditha Dwi Elnariza  
170910316**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR KECAMATAN LUBUK BAJA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Cinditha Dwi Elnariza  
170910316**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Cinditha Dwi Elnariza  
NPM : 170910316  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja”** Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Januari 2022



Cinditha Dwi Elnariza  
170910316

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR KECAMATAN LUBUK BAJA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Cinditha Dwi Elnariza  
170910316**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 22 Januari 2022**



**Daris Purba, S.E.I.,M.S.I  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Pelayanan publik ialah sesuatu hal terpenting dikarenakan selalu berkaitan dengan khalayak ramai atau masyarakat banyak yang mempunyai keberagaman tujuan dan kepentingan. Keperluan dalam mengurus KTP mengalami kenaikan seiring dengan masa berlakunya yang akan habis. Ini dikarenakan banyaknya permintaan guna mengurus KTP dan Kartu Keluarga, surat pindah, kartu kuning, dan surat keterangan ahli waris maka untuk itu Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam diharuskan bisa mencukupi layanan yang tepat waktu dan terbaik. Dengan berkembangnya zaman, seringkali ditemui beragam keluhan masyarakat terkait penurunan profesionalisme dalam rangka layanan publik hampir di keseluruhan sektor pemerintah yang disertai dengan menurunnya kualitas layanan publik. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, dengan teknik analisis data uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi ( $r^2$ ), uji t (sendiri), uji f bersama-sama). Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan baik dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Kesimpulan pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan Fasilitas (X2) juga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). dan Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Kantor Kecamatan Lubuk Baja Batam.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

*This public service is very important because it is always in touch with many people or the general public who have a variety of interests and goals. The need to apply for an ID card increases as the validity period expires. This is due to the large number of requests for obtaining family cards and identity cards, moving letters, yellow cards, and certificates of heirs. Therefore, Lubuk Baja District, Batam City, must be able to provide the best and timely service. Along with developments, various public complaints of a decline in professionalism in the context of public services are often found in almost all government sectors which are marked by the decline in the quality of public services. The purpose of this study was to determine the quality of services and facilities owned by the by the Lubuk Baja District uses quantitative research, with data analysis techniques validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, descriptive analysis, multiple linear regression analysis, coefficient of determination ( $r^2$ ), t test (alone), f test together). The results of the study indicate that there is a significant effect of both the quality of services and facilities on community satisfaction. And the conclusion in this study is that the influence of service quality on community satisfaction is 42.3% and the effect of facilities on community satisfaction is 45.1%, and the effect of service quality and facilities on community satisfaction is 12.6%.*

*Keyword: Service Quality, Facilities, Community Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

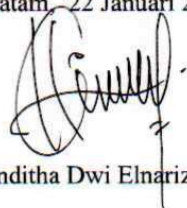
Puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang sudah memberi rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis bisa menuntaskan tugas akhir yang menjadi suatu syarat guna menuntaskan Prodi Sarjana pada Prodi Manajemen, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, saran beserta kritik akan selalu penulis terima dengan senang hati. Dengan adanya berbagai batasan, penulis menyadari skripsi ini tidak bisa diwujudkan tanpa dorongan, bimbingan, serta bantuan seluruh pihak. Sehingga, dengan rendah hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam, Ibu Dr. Nur Elfi Husda., S.Kom., M.SI
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong., S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Manajemen, Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si
4. Bapak Daris Purba, S.E.I.,M.S.I selaku pembimbing skripsi pada Manajemen Universitas Putera Batam
5. Dosen-Dosen Prodi Manajemen Universitas Putera Batam
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Orang Tua penulis, Bapak Rizaldi Kurniawan dan Ibu Eliana
8. Ibu Novi Harmadyastuti, S.Sos Selaku Camat Lubuk Baja
9. Bapak dan Ibu Pegawai Kecamatan Lubuk Baja yang telah banyak membantu mendapatkan informasi
10. Seluruh masyarakat yang telah bersedia menjadi responden
11. Para sahabat dan teman-teman seperjuangan yang tercinta

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 22 Januari 2022



Cinditha Dwi Elnariza





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.6.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis.....	11
2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan (Teori X1).....	11
2.1.2 Teori Fasilitas (Teori X2).....	17
2.1.3 Teori Kepuasan Masyarakat (Teori Y) .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	24
2.4 Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Sifat Penelitian .....	29
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel .....	30
3.5 Sumber Data.....	31
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	33
3.8 Teknik Analisa Data.....	35
3.8.1 Uji Validitas .....	35
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.8.3 Uji Normalitas.....	38
3.8.4 Uji Multikolinieritas.....	38
3.8.5 Analisis Deskriptif .....	38
3.8.6 Analisa Regresi Linear Berganda .....	39
3.8.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39

3.9 Uji Hipotesis .....	40
3.9.1 Uji t (secara sendiri-sendiri).....	40
3.9.2 Uji F (Secara Bersama-sama).....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.1.1 Sejarah Berdirinya Kecamatan Lubuk Baja.....	44
4.1.2 Struktur Organisasi .....	46
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	47
4.2.1 Profil Responden.....	47
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	54
4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	63
4.4.1 Uji Validitas .....	63
4.4.2 Uji Reabilitas.....	65
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
4.5 Uji Hipotesis .....	70
4.5.1 Uji t (secara sendiri-sendiri).....	70
4.5.2 Uji F (Secara Bersama-sama).....	72
4.6 Pembahasan.....	72
4.6.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat .....	72
4.6.2 Pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat .....	73
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	74
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
1.1 Simpulan .....	79
1.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	24
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Kecamatan Lubuk Baja Batam .....	45
<b>Gambar 4.2</b> Ruang Pelayanan Administrasi Publik .....	46
<b>Gambar 4.3</b> Proses Pekayanan .....	46
<b>Gambar 4.4</b> Ruang Pelayanan Publik .....	47
<b>Gambar 4.5</b> Kotak Saran dan Pengaduan .....	47
<b>Gambar 4.6</b> Proses Pelayanan Pengurusan KTP .....	48
<b>Gambar 4.8</b> Grafik Histogram .....	71
<b>Gambar 4.9</b> Grafik Normal Propability Plot .....	73
<b>Gambar 4.10</b> Uji Heterokedassiras dengan <i>Scatterplor</i> .....	48

## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 1.1</b> Daftar Pegawai Menurut Golongan.....	3
<b>Tabel 1.2</b> Daftar Pegawai Berdasarkan pendidikan .....	3
<b>Tabel 3.1</b> Tabel Periode Penelitian.....	28
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	30
<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin (gender).....	43
<b>Tabel 4.2</b> Usia Responden.....	44
<b>Tabel 4.3</b> Pendidikan Responden .....	44
<b>Tabel 4.4</b> Jenis Pelayanan .....	45
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Jawaban Pernyataan 1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Jawaban Pernyataan 2 Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Jawaban Pernyataan 3 Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Jawaban Pernyataan 4 Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Jawaban Pernyataan 1 Variabel Fasilitas.....	48
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Jawaban Pernyataan 2 Variabel Fasilitas.....	49
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Jawaban Pernyataan 3 Variabel Fasilitas.....	49
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Jawaban Pernyataan 4 Variabel Fasilitas.....	50
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Jawaban Pernyataan 1 Variabel Kepuasan Masyarakat.....	51
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Jawaban Pernyataan 2 Variabel Kepuasan Masyarakat.....	51
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Jawaban Pernyataan 3 Variabel Kepuasan Masyarakat.....	52
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Jawaban Pernyataan 4 Variabel Kepuasan Masyarakat.....	53
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	54
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	55
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	56
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas .....	62
<b>Tabel 4.23</b> Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat .....	62
<b>Tabel 4.24</b> Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
<b>Tabel 4.25</b> Tabel Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64
<b>Tabel 4.26</b> Hasil Uji T .....	64
<b>Tabel 4.27</b> Hasil Uji F .....	65
<b>Tabel 4.28</b> Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai .....	66
<b>Tabel 4.29</b> Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	67

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> <i>Rumus Pearson Product Moment</i> .....	34
<b>Rumus 3.2</b> <i>Rumus Alpha Cronbach</i> .....	35
<b>Rumus 3.3</b> <i>Rumus Regresi Linear Berganda</i> .....	36
<b>Rumus 3.4</b> <i>Rumus Koefisien Determinasi</i> .....	37



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik ini dijadikan sesuatu hal terpenting dikarenakan selalu berkaitan dengan khalayak ramai atau masyarakat banyak yang mempunyai keberagaman tujuan dan kepentingan. Keperluan guna mengurus KTP mengalami kenaikan seiring dengan masa berlaku yang akan habis. Ini dikarenakan banyaknya permintaan guna mengurus KTP dan Kartu Keluarga, surat pindah, kartu kuning, dan surat keterangan ahli waris maka untuk itu Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam diharuskan bisa mencukupi layanan yang tepat waktu dan terbaik. Seiring dengan berkembangnya zaman, seringkali ditemui beragam keluhan masyarakat terkait penurunan profesionalisme dalam rangka layanan publik di hampir keseluruhan sektor pemerintah yang disertai dengan menurunnya kualitas layanan publik. Ini membuktikan dengan masih banyaknya permasalahan keluhan masyarakat terkait lambannya pengurusan yang tidak segera diatasi oleh aparaturnya. Itu lah yang menyebabkan semakin maraknya keluhan yang disampaikan masyarakat yang berakibat pada masyarakat merasakan kekecewaan serta mulai meragukan integritas penyedia layanan yang adil.

Area publik seperti instansi pemerintah dengan heterogenitas yang tinggi serta tingkat interaksi yang tinggi antara pegawai dengan masyarakat mengharuskan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara berkala. Kepuasan



masyarakat menjadi prioritas setiap perusahaan, karena akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan jasa (Istiyanto, B., & Nugroho, L. (2017). Oleh

karena itu, banyak instansi yang terus melakukan upaya agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan (Richa Mega Puspita 2018).

Salah satu bentuk pelayanan yang dirasakan belum maksimal adalah adanya keterlambatan dalam pelayanan pengurusan KTP, dimana estimasi waktu selesainya KTP dalam 1 hari kerja, namun kenyataannya hingga 7 hari kerja. Hal ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP yaitu blangko masih terbatas dan harus menunggu dari pusat, sehingga memakan waktu yang cukup lama. Selain itu adanya kendala dari server atau jaringan sehingga membuat mesin perekaman jadi *offline* dan pengimputan data jadi terhenti, maka dari itu perlu peningkatan server atau jaringan sehingga otomatis pelayanan, pengimputan data perekaman bisa dilakukan tepat waktu.

Dari segi fasilitas Kecamatan Lubuk Baja belum memiliki genset dan UPS (daya listrik cadangan) yang mana sangat berguna dikala waktu listrik padam, sehingga tidak mengganggu kelancaran aktivitas pelayanan publik dikantor Camat Lubuk Baja. Dan selain itu, proses pengambilan nomor antrian masih bersifat manual dan seharusnya kantor camat lubuk baja sudah memiliki E-Kios (mesin layanan publik), dan bahkan beberapa fasilitas tidak lagi berfungsi seperti televisi sehingga masyarakat jadi bosan sewaktu menunggu proses administrasi selesai. Maka dari itu adanya keluhan dari masyarakat ini lah yang seharusnya menjadi tolak ukur dari kantor Camat Lubuk Baja untuk terus memperbaiki sistem pelayanan dan fasilitas yang ada, guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan ialah sebuah keadaan di mana terbentuknya hubungan dinamis diantara pemberi dan pengguna layanan baik manusia ataupun jasa.(Suandi, 2019), jika layanan yang disediakan telah sesuai yang diinginkan penggunanya, bisa dianggap layanan itu adalah layanan yang memiliki kualitas. Begitupun juga, apabila layanan yang disediakan tidak sesuai keinginan pengguna layanan, bisa dianggap layanan itu tidak memiliki kualitas. Buruk baiknya kualitas layanan bukanlah didasarkan pada persepsi atau sudut pandang pemberi layanan/jasa tetapi didasarkan pada pandangan konsumen dan ketetapan atau aturan terkait kualitas layanan.

Fasilitas ialah objek terpenting guna meningkatkan kepuasan misalnya kenyamanan konsumen. Fasilitas merupakan hal terpenting dan utama dalam memasarkan jasa, dikarenakan suatu produk yang diberikan pada konsumen sangatlah membutuhkan suatu fasilitas pendukung guna membantu dalam menjelaskan produk mereka. Fasilitas ialah sebuah bentuk fisik yang memiliki fungsi menaikkan sebuah nilai layanan atau produk yang disediakan. Fasilitas adalah sebuah alat pengukuran dari suatu layanan, di mana memengaruhi kepuasan konsumen. Ketersediaan fasilitas ini, bisa membantu konsumen dalam merasakan kenyamanan dan beraktivitas (Fakhrudin 2021)

Dalam sistem layanan yang disediakan kecamatan sebagian masyarakat yang memiliki kepuasan layanannya dan sebageian ada yang belum memiliki kepuasan dengan layanan yang disediakan pihak Kecamatan. Dan selain itu fasilitas yang dimiliki sangat menentukan kecepatan dalam pelaksanaan pengurusan administrasi. Keadaan tersebut juga membatasi Kecamatan Lubuk Baja menjadi

kantor yang konotasinya pada *public service* (layanan masyarakat). Berbagai target kualitas penyelenggaraan layanan masyarakat, pelaksanaan pemerintahan serta pengadaan pembangunan yang terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, berdasarkan peningkatan dukungan penyelenggaraan layanan benar, tepat, dan cepat, maka dari itu kenaikan layanan kecamatan diharuskan senantiasa dilaksanakan.

Dalam hal ini, camat memiliki berbagai macam tugas, diantaranya yaitu mengerti aspirasi kebutuhan masyarakat serta diharuskan bisa menentukan kebijakan penangannya dengan baik supaya seluruh urusan aktivitas baik yang bersumber dari aspirasi masyarakat ataupun yang bersumber dari jalur pemerintah bisa terpadu dengan sebaik mungkin. Hal yang tidak bisa ditawar lagi yaitu bahwasannya layanan yang maksimal ialah hak bagi seluruh masyarakat dan pemerintahnya berkewajiban memberi layanan yang menjadi wujud pengabdian kepada masyarakat. Tetapi hal ini sesungguhnya masih belum terwujud.

Sebagai sebuah instansi pemerintah yang segala tugasnya diperbantukan oleh pegawai negeri sipil, yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya terhadap pelayanan yang maksimal sebuah kebutuhan masyarakat. Untuk mewujudkan Aparatur Sipil sebagai yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, pelaksana negara mempunyai peran terbesar dikarenakan terbentuknya masyarakat yang dicita-citakan bergantung pada semangat, tekad, dan mental, kedisiplinan dan kepatuhan keseluruhan masyarakat serta para pelaksana negara.

Pegawai Negeri Sipil menjadi unsur Abdi Masyarakat, Abdi Negara, serta Aparatur Negara yang di tuntut utuh memiliki rasa tanggung jawab dan kedisiplinan supaya bisa menjalankan tugas yang dimilikinya dengan sebaik mungkin, dan ia diharuskan memiliki kepatuhan dan kesetiaan penuh pada Pemerintah, Negara, UUD 1945, dan Pancasila, sehingga bisa berfokus pada seluruh pikiran dan perhatian serta mengarahkan semua tenaga dan dayanya guna menjalankan tugas pembangunan dan pemerintahan secara berhasil dan berdaya guna. Menurut UU, pelimpahan wewenang berimplikasi besar pada akuntabilitas publik, yakni lembaga dan aparat layanan publik di daerah diharuskan bisa di pertanggungjawaban apa yang mereka laksanakan atau berikan demi kepentingan khalayak.

Dalam hal ini, layanan publik memiliki makna yang luas, artiannya tidak hanya sekedar memberi layanan dasar pada masyarakat, namun juga terkait seluruh aktivitas yang dilaskanakan pemerintah baik secara tidak langsung ataupun langsung. Layanan publik senantiasa dihubungkan dengan sebuah aktivitas yang dilaksanakan instansi atau sekelompok atau seseorang guna memberi kemudahan dan bantuan pada masyarakat demi memenuhi tujuan tertentu.

**Tabel 1.1** Jenis Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	7 hari kerja
2	Kartu Keluarga	7 hari kerja
3	Surat Pindah antar Kelurahan dan Kecamatan	1 hari kerja
4	Surat Keterangan Ahli Waris	1 hari kerja
5	Kartu AK.1 (Kartu Kuning/Pencari Kerja)	1 hari kerja

*Sumber : Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam*

Pelayanan kepada masyarakat ialah suatu tugas yang wajib dilakukan pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah. Dalam hal ini, pemerintah memiliki peran terpenting guna menawarkan layanan publik berdasarkan UU yang berlaku. UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 terkait Pelayanan Publik menjelaskan layanan publik ialah serangkaian aktivitas dalam memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan aturan UU bagi tiap penduduk dan warga negara atas jasa, barang, ataupun layanan administrative yang ditawarkan pelaksana layanan publik (Suandi 2019).

Kualitas layanan ialah sebuah keadaan di mana terbentuknya hubungan dinamis diantara pemberi maupun pemberi layanan, baik manusia ataupun jasa. Jika layanan yang ditawarkan sesuai apa yang diinginkan penggunanya, maka bisa dianggap layanan itu adalah layanan yang memiliki kualitas. Begitupun juga layanan yang ditawarkan tidak sesuai keinginan penggunanya, maka bisa dianggap layanan itu tidak memiliki kualitas. Buruk baiknya kualitas layanan bukanlah didasarkan pada persepsi atau sudah pandang pemberi layanan atau jasa tetapi didasarkan pada persepsi masyarakat serta ketetapan atau aturan terkait kualitas layanan.(Suandi 2019)

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima. Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha dalam memasarkan produk/jasa masing-masing. Fasilitas adalah suatu bentuk manfaat dari jasa kelurahan kepada masyarakat yang diberikan atas dasar adanya suatu transaksi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak. (Lupiyoadi, 2016)

Berdasarkan pengamatan penulis ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Kecamatan Lubuk Baja dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat, diantaranya dalam setiap pengurusan KTP, KK, Surat Pindah, dan Kartu Kuning serta Surat Keterangan Ahli Waris selalu saja berkas yang dikumpulkan kurang lengkap, hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan SOP pelayanan dan kurangnya sosialisasi dari dinas kependudukan kemasyarakatan. Selain itu fasilitas yang dimiliki juga kurang memadai, sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan adanya fasilitas yang kurang memadai guna menunjang kebutuhan masyarakat dalam melakukan layanan publik.

Maka dari hasil pengamatan sementara itu, sehingga penulis ingin meneliti lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam dalam upaya memaksimalkan kepuasan masyarakat mengatasi berbagai persoalan, di mana indikasinya terlihat dari minimnya dana operasional, minimnya fasilitas layanan sehingga menyebabkan keterbatasan layanan dan mengurangi profesionalitas dari karyawan yang mengatasi pelayanan, antara lain:

1. Adanya keterlambatan pelayanan dalam pengurusan KTP, karena blangko yang terbatas.

2. Minimnya fasilitas pendukung dalam pelayanan (UPS/daya listrik cadangan, genset, E-Kios/mesin layanan public, toilet dan kursi tunggu)
3. Masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengurusan dan pelayanan administratif.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada :

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Lubuk Baja dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Bagaimana fasilitas yang dimiliki dan sebagai sarana pendukung pelayanan pada masyarakat.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa baik pelayanan pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja?
2. Seberapa baik fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Lubuk Baja?
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan dan fasilitas dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas pada Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam.
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Lubuk Baja Kota Batam.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Ada berbagai manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini antara lain :

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil ini diharap dapat memberi sebuah tambahan referensi dan pengetahuan bagi kajian ilmu, secara khusus terkait manajemen bisnis.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Universitas Putera Batam

Diharap bisa dijadikan tambahan sebuah referensi perpustakaan dan karya ilmiah di Perpustakaan Universitas Putera Batam terkait materi tentang fakultas ilmu sosial dan humaniora secara khusus pada prodi manajemen bisnis.

- b. Bagi Perusahaan/Instansi



Diharap bisa memberi masukan kepada pihak kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai guna untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharap bisa bermanfaat menjadi sebuah bahan guna mengetahui perusahaan/instansi yang bergerak di bidang pelayanan, apabila pada suatu hari nanti diharapkan guna melakukan penelitian yang berkenaan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh sebuah instansi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

d. Bagi Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta dapat mengetahui cara membuat sebuah karya ilmiah, kemudian sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana (Strata 1) Program Studi Manajemen Bisnis di Universitas Putera Batam Tahun 2022.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teoritis**

##### **2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan ( Teori X1 )**

Pelayanan ialah aktivitas yang dilaksanakan guna mengurus, menyiapkan, serta membantu baik itu berwujud jasa atau barang dari pihak satu ke yang lainnya (Hardiyansah, 2011). Pada hakekatnya, pelayanan merupakan sekumpulan aktivitas sehingga proses layanan berjalan secara berkesinambungan dan rutin, mencakup semua kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilaksanakan sehubungan dengan saling mencukupi kebutuhan diantara pemberi serta penerima layanan. Dari berbagai pengertian tersebut, maka bisa di tarik kesimpulan bahwasannya pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas interaksi diantara pihak satu ke yang lainnya yang mempergunakan peralatan berupa lembaga perusahaan atau organisasi demi kepuasan konsumen/pelanggan/penerima (Suandi 2019)

Kualitas layanan adalah tindakan yang dapat mencirikan perusahaan dengan pesaing dalam suatu industri atau yang berbeda industri dengan memberikan lebih banyak totalitas layanan dari pesaingnya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan meningkat kepercayaan yang diungkapkan baik oleh konsumen atau tersirat. Ada 7 dimensi pelayanan kualitas menurut Grego and Schiffirin, yang pertama

adalah kedekatan, media untuk mendengarkan kedekatan melalui kemudahan ketentuan, kemudahan akses, dan kemudahan dalam pengaduan.(Prayoga 2019)

Ivancevich dan kawan-kawan dalam Ratminto & Winarsih (2005) menjelaskan pelayanan ialah berbagai produk yang tidak bisa diraba (tidak kasat mata) yang mengikutsertakan berbagai upaya manusia dan mempergunakan peralatan. Sementara pengertian secara lebih rinci menurut pandangan Gronroos dalam Ratminto & Winarsih (2005) yaitu: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Menurut Tjiptono (2012) layanan (*service*) merupakan sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* (tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan) dan *service delivery* (tampak (*visible*) atau diketahui oleh pelanggan).(Yuliana 2017).

#### 2.1.1.1 Teori Pelayanan Publik

UU No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik yakni : semua bentuk aktivitas dalam rangka penyediaan, bimbingan, pembinaan, pengaturan fasilitas dan jasa lainnya yang dijalankan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan UU yang diberlakukan. Layanan publik tak bisa dilepaskan dari permasalahan kepentingan umum. Layanan publik diperlukan masyarakat supaya bisa memenuhi kebutuhannya. Sinambela (Harbani Pasolong, 2010 : 199) menjelaskan layanan publik merupakan tiap aktivitas yang

dijalankan pemerintah pada umat manusia yang menawarkan kepuasan dan mempunyai setiap aktivitas, walaupun hasilnya tidak berkaitan dengan sebuah produk secara fisik.

Dari pemaparan tersebut, maka kualitas ialah ciri khas sebuah produk (jasa/barang) yang mendorong kemampuan dalam mencukupi kebutuhan. Kualitas layanan publik ialah terkait keadaan dinamis yang berhubungan dengan lingkungan, produk, proses, dan jasa manusia di mana penilaian kualitasnya ditetapkan ketika mendapatkan layanan publik tersebut (Hardiyansyah, 2018). Dari persepsi para ahli layanan publik serta kualitas layanan publik, penulis beranggapan bahwasannya layanan publik ialah bagaimana swasta ataupun aparatur pemerintah melayani masyarakat dengan sebaik mungkin dan tidak menghapus berbagai aturan atau metode yang sudah ditentukan. Sementara kualitas layanan publik ialah bagaimana masyarakat memiliki kepuasan dengan layanan yang diberikan baik berupa jasa/barang.

#### 2.1.1.2 Kualitas

Kualitas bergantung pada bagaimana seorang individu memberikan penilaiannya, dengan demikian jasa berdasarkan pandangan orang itu yang paling memuaskan ialah jasa yang berkualitas sangat tinggi (Garvin dalam Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012:143).

Sehingga dalam hal ini kualitas ialah perspektif yang sifatnya subyektif. Tiap pelanggan mempunyai keinginan dan kebutuhan yang berbeda antara satu dengan lainnya, dengan demikian kualitas bagi seseorang serupa dengan kepuasan

maksimal yang di rasakannya. Suatu hal yang dipandang memiliki kualitas baik oleh seseorang belum tentu sama kebaikannya dengan orang lain.

Kualitas mendorong konsumen secara khusus guna membentuk ikatan saling memberi keuntungan dengan perusahaan. ikatan ini memberikan perusahaan bisa mengerti kebutuhan dan harapan spesifik pelanggan. Sehingga perusahaan bisa memaksimalkan nilai baik yang dirasakan pelanggan serta menambahkepuasan yang bisa di rasakan konsumen.

#### 2.1.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan ialah sebuah tingkatan keunggulan yang diinginkan dan pengendalian pada tingkatan keunggula ini guna mencukupi keinginan konsumennya (Lovelock dalam Fandy Tjiptono, 2005 : 59). Kualitas layanan ialah sebuah keadaan yang berkaitan dengan sejauh mana pemberi jasa bisa menyediakan layanan sesuai keinginan konsumennya. Dari keterkaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan selaku pemberi jasa layanan diharap bisa memberi layanan yang bisa memberikan kenyamanan dan kesenangan bagi masyarakat. Dalam hal ini, mempertahankan kualitas pelayanan ialah sesuatu hal yang sangat berat dikarenakan keadaan yang ditemui perusahaan tidaklah stabil. Dalam hal ini, respon konsumen tentu bisa memberi kontribusi pada upaya perusahaan guna melaksanakan pembenahan layanan yang bertujuan guna memaksimalkan kepuasan konsumen. Konsumen yang semakin puas dengan layanan yang diberikan maka kemungkinan peluang konsumen melaksanakan kunjungan kembali juga semakin bertambah. Tetapi jika layanan yang disediakan

mengecewakan harapan konsumen, maka dimungkinkan terjadinya konsumen beralih kepada perusahaan lain.(Suandi 2019)

Kualitas Pelayanan Parasuraman, et al., dalam penelitian (Suandi 2019) mengidentifikasi kesepuluh dimensi kualitas, yakni :

1. *Tangibles*
2. *Understanding/Knowing the Customer*
3. *Security*
4. *Credibility*
5. *Communication*
6. *Courtesy*
7. *Access*
8. *Competence*
9. *Responsiveness*
10. *Reliability*

Tjiptono (2012:4) menjelaskan layanan yang baik bisa membentuk kepuasan pelanggan dan bisa semakin mengeratkan konsumen supaya konsumen tidak beralih kepada perusahaan lainnya. Dalam peningkatan kualitas layanan diperlukan berbagai unsur yang bisa menjadi pertimbangan antara lain :

- 1) Kecepatan yaitu waktu dalam melayani konsumen berdasarkan keterbatasan waktu standar yang sudah ditetapkan perusahaan ;
- 2) Ketepatan, kecepatan tanpa mempertimbangkan ketepatan tidaklah bisa memenuhi kepuasan konsumen. Maka dari itu, ketepatan ialah sesuatu hal terpenting guna dipertimbangkan supaya bisa menciptakan layanan yang bermutu ;
- 3) Kenyamanan ialah perasaan nyaman yang diberikan perusahaan yang mendorong konsumennya merasakan kenyamanan dengan layanan yang disediakan ;
- 4) Keramahan ialah layanan pada pelanggan yang ditandai dengan sikap ramah dan sopan ;
- 5) Keamanan ialah perasaan aman yang diberikan perusahaan ketika melayani konsumennya.

#### **2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan**

Defenisi Pelayanan dalam penelitian (Rahmadi 2021) menjelaskan indikator kualitas layanan memiliki berbagai dimensi yang terbagi atas 5 dimensi, yakni :

1. Bukti fisik yakni fasilitas yang berupa fisik, prasarana komunikasi, pekerja, dan perlengkapan ;
2. Empati yaitu kemudahan guna mengeratkan suatu hubungan dengan konsumen, bisa menjalin komunikasi dengan baik, selanjutnya pemahaman atas kemauan konsumen ;
3. Jaminan yaitu suatu pengetahuan serta kompeten dan kesopanan yang dipunyai karyawan ;



4. Daya tanggap yaitu keinginan pegawai yang berkeinginan menolong pada konsumen dan bisa memberikan sebuah layanan yang lugas ;
5. Reblibilitas yaitu kemampuan dalam menawarkan suatu layanan yang sudah dijanjikan secara akurat, memuaskan, dan langsung.

## **2.1.2 Teori Fasilitas ( Teori X2 )**

### **2.1.2.1 Pengertian Fasilitas**

Fasilitas ialah sumber daya fisik yang diharuskan ada sebelum sebuah jasa diberikan kepada pelanggan (Tjiptono, 2007). Berikutnya fasilitas bisa didefinisikan sebagai semua hal yang sifatnya peralatan fisik dan ditawarkan penjual jasa guna menunjang kenyamanan konsumennya (Kotler dan Keller, 2007). Dengan demikian bisa di tarik kesimpulan fasilitas adalah semua hal yang mempermudah pelanggan dalam usaha di bidang jasa, maka semua fasilitas yang tersedia adalah keadaan desain ekterior, interior, kelengkapan dan fasilitas serta kebersihan fasilitas wajib diperhitungkan terlebih yang berhubungan kuat dengan apa yang diperoleh dan yang dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Dalam hal ini tata letak dan desain penelitian berkaitan erat dengan pembentkan persepsi konsumen (Tjipto, 2006). Berbagai tipe jasa, persepsi yang dibentuk dari interaksi diantara konsumen dan fasilitas berpengaruh pada kualitas jasa tersebut di mata konsumen (Abdullah 2017).

### 2.1.2.2 Pertimbangan Tata Letak Fasilitas Jasa

Adapun 3 faktor yang perlu diperhitungkan perusahaan terkait kualitas pelayanan (Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016 : 46), yaitu :

1. Perencanaan Spasial berhubungan dengan unsur ukuran, bentuk, lokasi, dan jarak, hal ini sangatlah memiliki keterkaitan pada penggunaan waktu ;
2. Perencanaan ruang, ialah unsur yang meliputi perencanaan arsitektur dan interior, misalnya penempatan perlengkapan dan perabotan didalam ruangan ;
3. Perlengkapan ialah sarana pelengkap yang bisa memberi kenyamanan, menjadi pajangan ataupun infrastruktur pendukung dalam pemakaian barang konsumen.

### 2.1.2.3 Indikator Fasilitas

Mudie & Pirrie (2006) dalam penelitian (Rahmadi 2021) menjelaskan tata letak fasilitas jasa memiliki berbagai indikator yang terbagi atas 6 jenis, yakni :

1. Perencanaan spasial, aspek-aspek berupa warna, tekstur, simetri, dan proporsi ;
2. Perencanaan ruangan, faktor ini memengaruhi perencanaan arsitektur dan interior ;
3. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, aspek yang saling memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya dalam faktor ini ialah pencahayaan, pemilihan warna, pemilihan bentuk fisik, penempatan, penampilan visual, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang (seperti informasi/keterangan, penunjuk tempat atau arah, dan lainnya) ;

4. Warna, orang-orang menjelaskan bahwasannya warna memiliki bahasa tersendiri, yakni warna dapat menstimulasikan emosi dan peralatan spesifik;
5. Tata cahaya, ini perlu dipahami dalam membentuk tata cahaya dikarenakan adanya perbedaan cahaya didalam ruangan dan sinar matahari ;
6. Perkakasa atau perlengkapan, memiliki sebagian fungsi diantaranya menjadi sarana pelindung untuk sebagian barang berharga.

### **2.1.3 Teori Kepuasan Masyarakat ( Teori Y )**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian masyarakat ialah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama. Masyarakat merupakan masyarakat; mahluk yang bersekutu; bersatu membentuk masyarakat. menjadi anggota masyarakat; menjadi persoalan masyarakat; meluas (menyebar) ke masyarakat.

#### **2.1.3.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat pada organisasi publik sangatlah penting dikarenakan berkaitan dengan keyakinan masyarakat. Semakin baiknya pemerintahan dan kualitas layanan yang diberikan mengartikan makin tingginya kepercayaan masyarakat (Harbani Pasolong, 2010 : 221 – 222). Kepercayaan masyarakat bisa semakin meningkat (Suandi 2019)

Tiap pelaksana layanan harus mengukur kepuasan konsumen supaya mengamati masukan atau umpan balik yang bisa diambil pelaksana guna kebutuhan penerapan dan pengembangan strategi peningkatan kepuasan konsumen. KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 terkait Pedomanan Umum Pelaksanan

Pelayanan Publik menyebutkan ukuran kesuksesan pelaksanaan layanan ditetapkan dari tingkatan kepuasan pengguna layanan. Kepuasan layanan bisa dipenuhi jika pengguna layanan mendapat layanan berdasarkan apa yang diharapkan dan dibutuhkannya. Maka dari itu, tiap melaksanakan layanan secara berkelanjutan melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Suandi 2019)

Indeks kepuasan masyarakat bisa diukur dari berbagai unsur seperti yang termuat pada KEPMEMPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004 terkait pedomanan umum penyusunan indeks kepuasan layanan masyarakat unit layanan instansi pemerintah, unsur ini terbagi menjadi 14 jenis yang reliabel, valid, serta relevan menjadi unsur minimal yang diharuskan ada untuk dasar mengukur tingkatan kepuasan meliputi : (Suandi 2019)

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan

13. Kenyamanan lingkungan

14. Keamanan Pelayanan

Pengujian kepuasan pelanggan bisa dilaksanakan dengan berbagai metode dalam penelitian (Abdullah 2017:46–47) yang meliputi antara lain:

1. Sistem Saran dan Keluhan Perusahaan.
2. Survei Kepuasan Konsumen.
3. *Lost customer Analysis*.
4. *Mystery Shopping (Ghost Shopping)*. (Abdullah 2017:46–47).

#### 2.1.3.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Adapun indikator kepuasan masyarakat Menurut Tjiptono, 2006 (Abdullah 2017:47) yaitu :

1. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting sudah sesuai keinginan masyarakat/konsumen ;
2. Fasilitas dan kualitas layanan yang disediakan sudah sesuai harapan masyarakat/konsumen ;
3. Jasa yang diberikan sudah sesuai harapan masyarakat/konsumen.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dari teori-teori yang diungkapkan, maka penulisan dapat memperkuat teori-teori dari jurnal penelitian antara lain yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Abdullah Mursyid (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Real Cafe Di Makassar	Analisis statistik deskriptif dan analisis jalur/ <i>path analysis</i>	Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada 'Real Café' di Kota Makassar
2	Ester Dwiningsih Putri Permatasari Santoso, Bambang Susanto, Lilik Linawati	Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Klinik UKSW)	Metode <i>Fuzzy Quantification Theory I</i>	Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dokter umum memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pelanggan
3	Suandi	Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur	Uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas	Meningkatnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

## Lanjutan tabel diatas

4	Dina Yuliana (2017)	Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung	Menggunakan metode analisis kinerja dan analisis jalur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas layanan, dan informasi aksesibilitas secara gabungan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara
5	Arif Fakhruddin (2021)	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadji Negoro Jember	Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji f serta uji koefisien determinan	Hasil penelitian ini menunjukkan bersifat valid dan reliabel. Pada uji hipotesis kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen.
7.	Dimas Willy Prayoga (2019)	<i>The effect of company Service quality and image to The satisfaction of BPJS ketenagakerjaan Users</i>	<i>The data analysis used is descriptive analysis and path analysis</i>	<i>There is a positive correlation between service quality and company image. There is also a significant partial effect of satisfaction on service quality</i>
8	Assunta Di Vaio, Ana Lopez-Ojeda, Casiano Manrique-de-Lara-Penate, Lourdes Trujillo	<i>The measurement of sustainable behaviour and satisfaction with services in cruise tourism experiences. An empirical analysis</i>	<i>This study explores aspects overlooked by other studies by adopting a research model that goes beyond the traditional approach</i>	<i>There is a positive relationship between satisfaction with sustainable services (environmental and social sustainability) and global satisfaction</i>

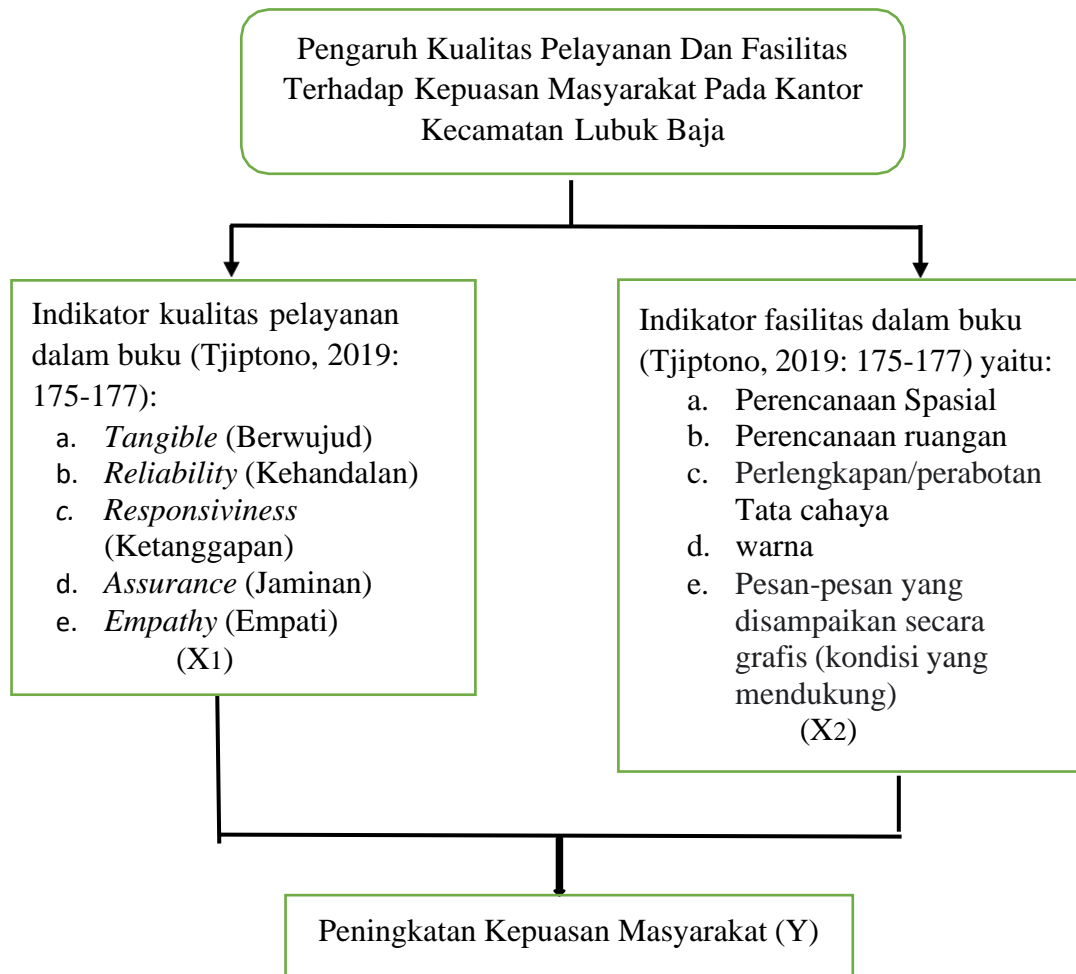
### 2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja” penelitian ini akan menganalisis hubungan/pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam hal ini, penganalisan fasilitas akan dilaksanakan dengan indikator berikut : ruang tunggu, ruang layanan, tempat pendaftaran, media informasi, serta sarana pendukung. Dan penganalisan kualitas layanan akan dilaksanakan dengan indikator berikut : Empati (*Empathy*), Jaminan (*Assurance*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Berwujud (*Tangible*).

Hasil penelitian diharapkan bisa dijadikan rekomendasi bagi Pemda Kota Batam supaya lebih memerhatikan berbagai kebutuhan instansi pemerintah, misalnya Kantor Camat supaya lebih memaksimalkan kualitas layanannya. Dalam hal ini bisa dilakukan dengan menyajikan seluruh jenis fasilitas pekerjaan yang diperlukan, baik fasilitas pendukung ataupun fasilitas yang langsung disediakan demi kenyamanan dan kemudahan pegawai/petugas dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan pentingnya fasilitas pekerjaan ini, maka sebuah instansi diharuskan memberi dan menyediakan fasilitas pekerjaan dikarenakan kesuksesan sebuah instansi tak bisa dilepaskan dari penyediaan fasilitas pekerjaan. Begitupun dengan kualitas layanan, semakin baiknya fasilitas yang diberikan, semakin baiknya kualitas layanan yang disediakan. Maka dari itu, hal yang menjadi dasar terbentuknya kerangka pemikiran disajikan berikut:





**Gambar 2.1** Kerangka Berpikir  
Sumber : (Hasil Olahan Peneliti)

Dari pokok masalah yang dirumuskan, penulis memberikan pemaparan terkait berbagai variabel yang dipergunakan pada penelitian yaitu :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Yaitu suatu keberhasilan kerja pegawai di Kantor Camat Lubuk Baja berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Terdapat 5 (lima) indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangible* (Berwujud)

Yakni dengan memberi layanan yang ramah, baik, serta bisa memberi perasaan kepuasan pada masyarakat. Indikator ini terdiri atas ruang tunggu, ruang layanan, yang disediakan bersih, nyaman dan cukup luas.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Yakni kemampuan atau kehandalan yang dimiliki Pegawai, dengan keahlian yang dimiliki, diharapkan semaksimal mungkin dalam menggunakan sarana yang ada dalam melayani masyarakat.

c. *Responsiveness* (tanggap)

Yakni kemampuan pegawai untuk membantu dan melayani masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti, memerhatikan kebutuhan, layanan yang tepat waktu, serta keluhan masyarakat dengan bertanggung jawab.

d. *Assurance* (Jaminan)

Yakni dengan memberikan jaminan pelayanan yang baik, pelayanan yang dapat tepat waktu, sesuai dengan SOP pelayanan kepada masyarakat.

e. *Empathy* (Empati)

*Empathy* (Empati) pada Kantor Camat Lubuk Baja yaitu melayani masyarakat dengan ramah, membantu melayani setiap keperluan masyarakat, dan bersikap sopan dalam melayani masyarakat.

2. Variabel Fasilitas Kerja (X<sub>2</sub>)

Variabel ini yaitu sarana yang mempermudah dan membantu tugas Pegawai di kantor camat sebagai penunjang berbagai aktivitas dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

Fasilitas kerja ini memiliki berbagai indikator, antara lain :

1. Pesan-pesan yang diajukan secara grafis, aspek yang memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya dimana faktor ini meliputi pemilihan bentuk perwajahan lambing, pencahayaan, pemilihan warna, pemilihan bentuk fisik, penempatan, dan penampilan visual ;
  2. Warna, orang-orang yang menjelaskan bahwasannya warna memiliki Bahasa tersendiri, yakni warna dapat menstimulasikan emosi dan perlatan spesifik ;
  3. Tata cahaya, ini perlu dipahami dalam menyusun tata cahaya dikarenakan perbedaan cahaya antara di dalam ruangan dan sinar matahari langsung ;
  4. Perkakas atau perlengkapan, memiliki sebagian fungsi diantaranya menjadi sarana pelindung untuk berbagai barang berharga ;
  5. Perencanaan ruangan, dimana faktor ini memengaruhi perencanaan arsitektur dan interior ;
  6. Perencanaan spasial, aspek-aspek berupa warna, tekstur, simetri dan proporsi.
3. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Adapun indikator kepuasan masyarakat yaitu :

1. Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan/masyarakat ;
2. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan/masyarakat ;

3. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan/masyarakat.

## **2.4 Hipotesis**

Dari tinjauan pustaka yang sudah dipaparkan, hipotesis dalam penelitian ini, adalah :

- H1: Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Lubuk Baja.
- H2: Ada pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Lubuk Baja.
- H3: Ada pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Lubuk Baja



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1. Jenis Penelitian**

Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan pendekatan survey. Dalam hal ini, peneliti memberikan kuesioner pada tiap sampel dari populasi yakni Masyarakat Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam. (Richa Mega Puspita 2018).

#### **1.2. Sifat Penelitian**

Dalam penelitian ini merupakan termasuk dalam penelitian yang bersifat pengembangan terhadap penambahan variable, indikator, objek, dan alat analisis yang pernah digunakan oleh peneliti sebelumnya.

#### **1.3. Lokasi dan Periode Penelitian**

##### **1.3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Alamat Jl. Bunga Raya No.03, Baloi Indah, Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Kepulauan Riau.

##### **1.3.2 Periode Penelitian**

Waktu pelaksanaan yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu selama lima (5) bulan.

**Tabel. 3.1** Jadwal Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian				
		2021/2022				
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan 2022
1	Pengajuan Judul					
2	Pembuatan BAB I					
3	Pembuatan BAB II					
4	Pembuatan BAB III					
5	Pembuatan Kuesioner					
6	Penelitian Lapangan					
7	Pengumpulan Data dan Pengolahan Data					
8	Pembuatan BAB IV dan V					
9	Pengumpulan Skripsi dan Jurnal Penelitian					

Sumber : Data Olahan Peneliti (2021)

## 1.4 Populasi dan Sampel

### 1.4.1 Populasi

Populasi ialah seluruh jumlah yang meliputi subjek objek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti guna diamati dan selanjutnya di buat kesimpulan (Sujarweni, 2019 : 80). Populasi yang dipakai ialah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam pada periode Bulan Oktober – November tahun 2021 berjumlah 100 orang.

#### **1.4.2** Teknik Penentuan Besar Sampel

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh menggunakan kuisioner yang diisi oleh 100 orang responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik sampel jenuh, yang mana keseluruhan jumlah populasi digunakan untuk sampel. Menimbang total populasi berjumlah hanya 100 Orang, maka secara keseluruhan layak digunakan sebagai sampel. Maka sampel dari penelitian ini yaitu keseluruhan masyarakat yang telah mengurus administrasi Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.(Aditya Irawan 2018:78)

Adapun jumlah responden diambil dari masyarakat yang telah melakukan proses pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam pada periode oktober hingga november 2021.

#### **1.4.3** Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sampel jenuh, yang mana keseluruhan jumlah populasi digunakan untuk sampel.(Sugiyono 2017)

### **1.5** Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh Kantor



Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam. Studi kepustakaan ialah tahapan terpenting di mana sesudah seorang peneliti menentukan topik, tahapan berikutnya yaitu melaksanakan kajian referensi dan teoritis yang berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan (Sugiyono 2017). Studi pustaka yang dipergunakan meliputi artikel, buku-buku terkait penelitian ini.

### **1.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang dipergunakan oleh peneliti ialah kuesioner. Sugiyono (2017) menyebutkan angket (kuesioner) ialah teknik memilih data yang dilaksanakan dengan cara membagikan serangkaian pertanyaan tertulis pada responden supaya ditanggapi. Kuesioner ini akan diberikan pada masyarakat yang menjadi sampel penelitian.

Skala yang dipergunakan dalam kuesioner ialah likert. Dalam hal ini, skala likert ialah skala yang dipergunakan dalam menguji persepsi, pendapat, dan sikap sekelompok ataupun seorang individu terkait fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Skala likert secara kuantitatif dilakukan dengan alternatif jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS), selanjutnya diberikan skors pada tiap jawabannya yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2) dan Sangat Tidak Setuju (1).

Studi kepustakaan ialah tahapan terpenting di mana sesudah peneliti menentukan topik penelitian, tahapan berikutnya yaitu melaksanakan kajian referensi dan teoritis yang berkaitan dengan penelitian yang diselenggarakan.

Studi ini meliputi artikel dan buku-buku terkait penelitian ini (Sugiyono 2017).

## **1.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017 : 66 ), pada dasarnya variabel penelitian ialah semua hal yang berwujud apa saja yang ditentukan peneliti guna dipahami supaya didapat informasi terkait hal tersebut. Variabel yang dipergunakan meliputi variabel dependen dan independent (Rahmadi 2021).

### **1.7.1 Variabel Indendenpen (Pelayanan)**

Variabel ini ialah jenis yang diyakini bisa memberikan pengaruh pada variabel terikatnya. Jenis ini ialah variabel yang bisa di manipulasi supaya bisa melihat nilai yang dipunyainya bisa berubah ataupun tidak (Rahmadi, 2021). Variabel bebas yang digunakan yaitu indikator pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

### **1.7.2 Variabel Independen (Fasilitas)**

Variabel ini ialah jenis yang diyakini bisa memberikan pengaruh pada variabel terikatnya. Variabel ini bisa di manipulasi guna mengamati nilai

yang dipunyainya bisa berubah ataupun tidak (Rahmadi 2021). Variabel yang dipergunakan ialah fasilitas. Dalam hal ini fasilitas memiliki berbagai indikator yang terbagi atas 6 jenis (Tjiptono, 2014 : 318), yakni :

1. Pertimbangan Spasial
2. Perencanaan Ruangan,
3. Perlengkapan/perabotan
4. Tata cahaya
5. Warna
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

### **1.7.3 Variabel Dependen (Kepuasan Masyarakat)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan masyarakat. Indikator kepuasan Menurut Tjiptono, 2006.(Abdullah 2017) :

1. Kinerja actual produk perusahaan pada berbagai atribut penting sudah sesuai keinginan konsumen ;
2. Fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai keinginan konsumen ;
3. Jasa yang diberikan sudah sesuai keinginan konsumen.

## **1.8 Metode Analisis Data**

Metode penganalisisan yang dipergunakan ialah dengan uji instrumen, analisis deskriptif, dan analisis data yang terdiri dari :

### **1.8.1 Uji Validitas**

Uji ini dipergunakan dalam menguji valid ataupun sah tidaknya sebuah kuesioner. Dalam hal ini, kuesioner dipandang valid apabila pertanyaan yang termuat bisa mengungkapkan suatu hal yang hendak diujikan oleh kuesioner tersebut. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2018:121). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.

Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur". Untuk menguji validitas pada masing-masing item yakni dengan mengkorelasi skor setiap butir dengan skor totalnya yang adalah jumlah setiap skor butir. Menurut Sugiyono, 2018 : 121), apabila korelasi  $\leq 0,30$ , mengartikan item dipandang tidak valid, namun apabila  $\geq 0,30$ , mengartikan item dipandang valid. Guna memperhitungkan validitas alat pengukuran maka dipergunakan rumusan Pearson Product Moment yakni:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

**Sumber :** (Sugiyono, 2018:183)

Keterangan:

$\sum y^2$  = jumlah kuadrat seluruh skor Y

$\sum x^2$  = jumlah kuadrat seluruh skor X

y = total skor item kuesioner

x = skor item kuesioner

n = jumlah responden

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antar X dan Y

### 1.8.2 Uji Reliabilitas

Dalam Penelitian (Suherman 2018:1–14) uji ini ialah “Sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Guna menguji reliabilitas sebuah instrumen maka bisa mempergunakan Rumusan Alpha Cronbach yang disajikan di bawah:

**Rumus 3.1 Rumus Alpha Cronbach**

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah variansi butir pertanyaan

$\sigma_1^2$  = variansi total

Sedangkan untuk menghitung variansi total digunakan rumus sebagai berikut ;

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum Y_t^2 - \frac{(\sum Y_t)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah responden

$\sum Y_t$  = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$X_{11}$  = Jawaban responden untuk setiap butir soal

$\sigma_t^2$  = variansi tiap item

$\sigma_i^2$  = variansi tiap item

### 1.8.3 Uji Normalitas

Uji ini dipakai guna mengamati model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai data yang distribusinya normal ataupun tidak dengan menggunakan uji statistik non-parametrik uji Kosmogorov Smirnov (K-S). Dimana ketentuan yang digunakan yaitu ;

Bila  $\text{sig} > 0,05$  mengartikan distribusinya normal

Bila  $\text{sig} < 0,05$  mengartikan distribusinya tidak normal

### 1.8.4 Uji Multikolinieritas

Uji ini ini dipakai guna mengukur apakah pada model regresi ditemui adanya korelasi diantara variabel bebasnya. Guna melihat ada ataupun tidak multikolinieritas bisa diamati dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Bila  $\text{tolerance} < 0,10$   $\text{VIF} > 10$  mengartikan tidak ada *multikolinieritas*. Apabila  $\text{tolerance} > 0,10$   $\text{VIF} < 10$  mengartikan ada *multikolinieritas*.

### 1.8.5 Analisis Deskriptif

Penganalisan ini ialah penganalisan yang dipergunakan dalam menganalisis data dengan menggambarkan ataupun mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan seperti apa adanya dengan tidak dimaksudkan menarik kesimpulan yang diberlakukan secara generalisasi atau umum.

### 1.8.6 Analisa Regresi Linear Berganda

Penganalisisan ini tujuannya guna memahami hubungan diantara variabel terikat dan variabel bebasnya. Rumusan yang dipergunakan yaitu :

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

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Fasilitas

e = *Term of error*

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

a = Konstanta

### 1.8.7 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut (Ghozali, 2018:97) Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) mengukur kemampuan variabel independen dalam suatu model dalam menjelaskan varians variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) berkisar antara nol (0) sampai dengan satu (1). Semakin kecil nilai R<sup>2</sup> (mendekati 0), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai R<sup>2</sup> semakin besar



(mendekati 1) maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi varians variabel terikat. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi yang telah dirumuskan sebagai berikut :

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

Rumus 3. 1 Koefisien Determinasi

**Sumber :** (Hermanto & Darmanah, 2020:124)

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji t (secara sendiri-sendiri)

Uji ini ialah pengujian koefisien regresi parsial individual yang dipakai guna memahami apakah secara individual variabel bebas memengaruhi variabel terikatnya. Apabila  $\text{sig} > 0,05$  mengartikan variabel bebas tidak berpengaruh signifikan pada variabel terikatnya, dan apabila  $\text{sig} < 0,05$  mengartikan variabel bebas berpengaruh signifikan pada variabel

terikatnya. (Endang and Cholidah 2017). Adapun langkah-langkah yang dilaksanakan pada pengujian ini yakni :

- a. Menetapkan  $H_a$ = hipotesis alternatif ;  $H_o$ = hipotesis nol

$H_a$  :  $b_2 \neq 0$ , artinya fasilitas kantor camat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat

$H_o$  :  $b_2 = 0$  mengartikan fasilitas kantor camat tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

$H_a$  :  $b_1 \neq 0$  mengartikan kualitas pelayanan kantor camat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja Kota Batam

$H_o$  :  $b_1 = 0$ , mengartikan kualitas layanan kantor camat tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja Kota Batam

- b. Menetapkan tingkatan signifikan ( $\alpha$ ) dan  $t_{tabel}$

Tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$ .

- c. Kriteria pengujian

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$   $H_o$  di terima, mengartikan fasilitas tidak berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $H_o$  di tolak, mengartikan fasilitas berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat.

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$   $H_0$  di terima, mengartikan kualitas layanan tidak berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat.s

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $H_0$  di tolak, mengartikan kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat

### 3.9.2 Uji F (Secara Bersama-sama)

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Jika nilai Sig  $< 0,05$  maka variabel independen ( $X$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ) dan jika nilai Sig  $> 0,05$  maka variabel independen ( $X$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). (Endang and Cholidah 2017).

Langkah-langkah yang dilaksanakan pada uji ini ialah :

- a. Menetapkan  $H_a$  = Hipotesis alternatif ;  $H_0$  = Hipotesis nol

$H_0$ :  $b_1 : b_2 = 0$ , mengartikan fasilitas dan kualitas pelayanan kantor kecamatan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja dan dengan tingkat signifikansi 5%.

$H_a$  :  $b_1 : b_2$  minimal salah satu  $\neq 0$ , artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kantor kecamatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja tingkat signifikansi 5%.

b. Menetapkan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) dan  $F_{\text{tabel}}$

Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05.  $F_{\text{tabel}}$  dapat dicari dengan menentukan besar derajat kebebasan (*degree of freedom*) pembilang dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) penyebut. Untuk derajat kebebasan (*degree of freedom*) pembilang menggunakan k, sedangkan derajat kebebasan (*degree of freedom*) penyebut menggunakan n-k-1.

c. Kriteria pengujian

$H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak), jika  $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$ , artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kantor kecamatan tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja.

$H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima) jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ , artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kantor kecamatan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja..



---

**Universitas Putera Batam**