

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DI KANTOR KECAMATAN BENGKONG  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh  
Paramita Rosadi Siregar  
18101025**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DI KANTOR KECAMATAN BENGKONG  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Paramita Rosadi Siregar  
181010025**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Paramita Rosadi Siregar  
NPM : 181010025  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program studi : Administrasi Negara  
Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BENGKONG KOTA BATAM**

Merupakan hasil yang 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 didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi 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, 27 Januari 2023

  
METERAI  
TEMPEL  
89AKX16958638

**Paramita Rosadi Siregar**  
**181010025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DI KANTOR KECAMATAN BENGKONG  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memenuhi gelar sarjana

Oleh  
**Paramita Rosadi Siregar**  
181010025

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini

Batam, 27 Januari 2023

  
**Timbul Dompok, S.E., M.Si.**  
Pembimbing



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Bengkong-Kota Batam. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan sampel sebanyak 100 responden yang diberikan kuisioner. Fokus penelitian ini pada kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Bengkong. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengujian yang dilakukan antara lain uji instrumen angket terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis terdiri dari uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diukur dalam variabel bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, secara rata-rata penilaian responden cukup baik dimana secara rerata skor bukti langsung (3,523), keandalan (3,576), ketanggapan (3,563), jaminan (3,636), dan empati (3,676). Untuk kepuasan masyarakat yang mengacu pada indikator Indeks Kepuasan Masyarakat secara rata-rata kategori baik, dengan skor indikator sarana dan prasarana yang tertinggi. Hipotesis penelitian ini menyebutkan bahwa bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji-t atau secara parsial, hanya variabel keandalan dan ketanggapan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan variabel bukti langsung, jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sementara hasil uji f atau simultan menunjukkan Nilai F tabel dengan jumlah sebesar 3,09, sedangkan nilai F hitung adalah sebesar 52,019, karena nilai F hitung ( $52,019 > \text{nilai F table } (3,09)$ ), artinya terdapat pengaruh Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,857 berarti 85,7%, sedangkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,8735 berarti 73,5% variabel Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) mampu menjelaskan oleh Kepuasan Masyarakat (Y) dan sisanya ( $100\% - 73,5\% = 26,5\%$ ) tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, Kecamatan Bengkong.

## **ABSTRACT**

*This study aims to explain the quality of service to community satisfaction in the Bengkong sub-district of Batam City. This research is a descriptive quantitative research, with a sample of 100 respondents who were given a questionnaire. The focus of this research is on the quality of PATEN services in Kecamatan Bengkong. The data collection techniques used are observation, questionnaires and documentation. The testing techniques carried out included questionnaire instrument tests consisting of validity and reliability tests, classical assumption tests consisting of multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, normality tests, simple linear regression analysis, hypothesis testing consisting of t tests and the coefficient of determination. The results showed that service quality was measured in terms of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The hypothesis of this study states that direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have an effect on community satisfaction. The results of the t-test or partially, only the reliability and responsiveness variables have an influence on community satisfaction, while the direct tangibles, assurance and empathy variables have no influence on community satisfaction. While the f or simultaneous test results show the F table value with a total of 3.09, while the calculated F value is 52.019, because the calculated F value (52.019) > F table value (3.09), meaning that there is an influence of Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Empathy (X5) of Community Satisfaction (Y). The results of the determination obtained an R value of 0.857 which means 85.7%, while an R<sup>2</sup> value of 0.8735 means 73.5% of the variables Direct Evidence (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Empathy (X5) was able to explain by Community Satisfaction (Y) and the rest (100% - 73.5% = 26.5%) were not included in this study.*

**Keywords:** *Service Quality, Community Satisfaction, Kecamatan Bengkong.*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. yang sudah memberi rahmat, serta kasih karunia hingga peneliti mampu menuntaskan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bengkong Kota Batam”. Satu diantara persyaratan guna menuntaskan program sarjana (S1) Jurusan Administrasi Negara di Fakultas Universitas Putera Batam (UPB).

Penulis sadar masih jauh dari sempurna, sebabnya, kirtik serta saran hendak penulis terima dengan senang hati. Bersama segala keterbatasan, penulis sadar juga skripsi ini tak bisa ada tiada bantuan bimbingan serta dorongan dari beragam pihak. Maka bersama segala kerendahan hati, penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., sebagai Rektor UPB;
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S T., M.I.Kom, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, UPB sekaligus pembimbing akademik yang telah memberi dukungan serta motivasi guna menuntaskan skripsi ini secara baik;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si sebagai pembimbing skripsi yang meluangkan waktu, tenaga serta pikiran beserta memberi motivasi guna penulis supaya bisa menuntaskan skripsi ini secara baik;
5. Bapak serta ibu dosen Administrasi Negara UPB;
6. Bapak/ibu dosen penguji sebagai penguji skripsi yang sudah berkenan memberi saran serta kritik yang berguna untuk penulis;
7. Kantor Kecamatan Bengkong Kota Batam yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis;
8. Narasumber penulis lainnya dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
9. Kedua orang tuaku Bapak Horas Siregar dan Ibu Rusmiatur Pasaribu yang selalu mendoakan, memberi motivasi baik internal ataupun eksternal sampai penulis menuntaskan skripsi ini dengan baik; dan
10. Beserta semua pihak yang turut memberi semangat serta mendukung penulis guna melaksanakan studi ini, yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.



Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya, guna setiap doa, dukungan, bantuan, motivasi yang diberi semoga apa yang sudah rekan-rekan beri ke penulis dibalas Tuhan YME dengan berlimpah kebaikan serta rahmatnya.

Batam, 27 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paramita Rosadi Siregar', written in a cursive style.

Paramita Rosadi Siregar.



---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS</b> ..... Error! Bookmark not defined.	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kualitas .....	12
2.2 Pelayanan Publik .....	13
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	19
2.3 Kepuasan Masyarakat.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
2.5 Kerangka Pikiran .....	29
2.6 Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Operasional Variabel .....	31
3.3 Populasi .....	32
3.4 Sampel .....	33
3.5 Sumber Data .....	33
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.7 Metode Analisis Data .....	36
3.7.1 Uji Kualitas Data .....	36
3.7.2 Uji Reliabilitas Data .....	38
3.8 Metode Asumsi Klasik .....	39
3.8.1 Uji Normalitas .....	39
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	39
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....	39
3.9 Uji Pengaruh .....	40

3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
3.9.2 Hipotesis .....	40
3.9.3 Analisa Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	41
3.10 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Profil Responden .....	43
4.2 Analisis Deskriptif.....	45
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	53
4.3.1 Uji Validitas Variabel Bukti Langsung (X1).....	53
4.3.2 Uji Validitas Variabel Keandalan (X2) .....	54
4.3.3 Uji Validitas Variabel Ketanggapan (X3) .....	54
4.3.4 Uji Validitas Variabel Jaminan (X4).....	55
4.3.5 Uji Validitas Variabel Empati (X5).....	55
4.3.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	56
4.4 Uji Reliabilitas Variabel .....	56
4.5 Uji Normalitas .....	59
4.6 Uji Multikolinearitas.....	61
4.7 Uji Heterokedasitas.....	62
4.8 Uji Linear Berganda .....	63
4.9 Uji-t.....	65
4.10 Uji F.....	68
4.11 Uji R <sup>2</sup> .....	69
4.12 Pembahasan .....	69
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas .....	59
Gambar 4. 2 Normal Probablity Plot.....	60

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Data Jumlah penduduk Kecamatan Bengkong .....	5
Tabel 1. 2 Jenis Pelayanan di Kecamatan Bengkong.....	5
Tabel 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bengkong 2022 .....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3. 1 Interval Validitas.....	37
Tabel 3. 2 Indeks Koefisien Reliabilitas .....	38
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden pada Variabel Bukti Langsung .....	46
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden pada Variabel Keandalan.....	47
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden pada Variabel Ketanggapan.....	48
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden pada Variabel Jaminan .....	49
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden pada Variabel Empati .....	50
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Masyarakat .....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Langsung .....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan.....	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan.....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Empati .....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat .....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Bukti Langsung .....	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Keandalan.....	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Ketanggapan.....	57
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Jaminan.....	58
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Empati .....	58
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat .....	58
Tabel 4. 22 Uji Kolomorov Smirnov .....	60
Tabel 4. 23 Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4. 24 Uji Rank Spearman .....	62
Tabel 4. 25 Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4. 26 Uji t .....	66
Tabel 4. 27 Uji F .....	68
Tabel 4. 28 Uji R Square.....	69

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Koefisien <i>Pearson Moment</i> .....	37
Rumus 3. 2 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	38
Rumus 3. 4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
Rumus 3. 5 Nilai t .....	41
Rumus 3. 6 Analisis Koefisien Determinasi .....	41



---

**Universitas Putera Batam**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hubungan pemerintah dengan masyarakat sangat penting karena bersama dengan wilayah dan pengakuan dari negara lain, keberadaan populasi diperlukan untuk keberadaan suatu negara. Sesuai dengan mandatnya, pemerintah melayani masyarakat dengan menyediakan kebutuhannya dan membina lingkungan dimana semua anggota masyarakat dapat tumbuh dalam keterampilan dan kreativitas sehingga mereka dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Inilah yang dimaksud dengan demokrasi sektor publik, dimana birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam menyediakan layanan yang profesional dan prima kepada publik. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemberian pelayanan (memenuhi kebutuhan mereka yang berkepentingan dalam organisasi yang bersangkutan) sesuai dengan aturan serta prosedur yang sudah ditentukan.

Menurut Pasolong (2018:128) pelayanan publik ialah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pemerintah untuk kepentingan rakyat, kegiatan ini bertujuan untuk membuat orang bahagia tanpa bergantung pada penjualan barang atau jasa yang berwujud. Sementara pelayanan publik seperti yang didefinisikan oleh Sinambela (2014:5), disediakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan warganya. Negara diciptakan oleh publik (rakyat) dengan tujuan yang jelas untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pemerintah

suatu negara harus mampu memenuhi kebutuhan warganya. Kebutuhan dalam konteks ini bukan hanya individu, tetapi komunitas secara keseluruhan; misalnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan, pendidikan, dan bidang lainnya.

Untuk itu, pelayanan publik harus dapat memenuhi harapan pengguna atau masyarakat. Menurut Arianto (2018:83), pelayanan yang berkualitas dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi organisasi karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu tata cara yang memiliki nilai instrinsik sebagai nilai tambah namun tidak berwujud sedangkan menurut (Silfiah & Nabila, 2021:44) Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau.

(Engkus et al., 2021:43) menambahkan bahwa Kualitas layanan adalah yang terpenting bagi semua instansi untuk mencapai tujuan organisasi dan menjamin kelangsungan hidup organisasi. Merujuk pada penelitian (Putra, dkk: 2015), pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan,

karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk/jasa tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, sebaliknya jika kinerja (atau hasil) sesuai dengan harapan maka masyarakat akan merasa puas.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan

sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/kota. Camat adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, bukan sebagai Kepala wilayah. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah. Menurut Pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Kecamatan Bengkong adalah 1 dari 12 kecamatan yang ada di Kota Batam. Kecamatan Bengkong, salah satu kecamatan hasil dari kawasan induk Kecamatan Batu Ampar pada bulan Juni 2006, luasnya mencapai 9,8 km<sup>2</sup>. Untuk lebih jelasnya, pembagian administrasi Bengkong adalah sebagai berikut:

1. Kelurahan Bengkong Laut
2. Kelurahan Bengkong Indah
3. Kelurahan Sadai
4. Kelurahan Tanjung Buntung

Implementasi reformasi ini diharapkan dapat memberikan efek positif pada efisiensi dan efektivitas pemerintah, khususnya dalam memenuhi mandatnya

untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat, meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan warga negara melalui pembangunan infrastruktur, dan untuk menjamin keselamatan warga negaranya. Adapun data jumlah penduduk Kecamatan Bengkong adalah seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 1** Data Jumlah penduduk Kecamatan Bengkong

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk
1.	Bengkong Laut	19.854 jiwa
2.	Bengkong Indah	21.861 jiwa
3.	Sadai	35.280 jiwa
4.	Tanjung Buntung	34.928 jiwa
5.	Total	111.923 jiwa

Adapun jenis-jenis Pelayanan Publik yang ada di Kecamatan Bengkong adalah:

**Tabel 1. 2** Jenis Pelayanan di Kecamatan Bengkong

No.	Jenis Pelayanan Publik
1.	Dispensasi Nikah
2.	Domisili Usaha
3.	Kartu Keluarga
4.	Kartu Kuning
5.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)
6.	Surat Izin Gangguan HO
7.	Surat Keterangan Kematian/Ahli Waris
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu
9.	Surat Pindah
10.	Surat Izin Pariwisata

Merujuk pada penelitian (Sonani dan Yuila: 2021), bahwasanya seluruh layanan publik harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya salah satunya dengan melakukan penyederhanaan layanan publik yaitu berupa penyederhanaan prosedur pelayanan agar pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit. Salah satu konsep modern dalam ilmu administrasi negara adalah dengan mengembangkan

konsep New Public Management (NPM). New Public Management (NPM) untuk memperlakukan masyarakat umum sebagai pelanggan, sama seperti bisnis nirlaba mana pun. New Public Management (NPM) upaya untuk memasukkan standar administrasi bisnis ke dalam kerangka kerja organisasi pemerintah. Manajemen publik masa kini adalah New Public Services (NPS) di mana warga suatu negara dipandang sebagai peserta aktif dalam penyediaan layanan publik daripada sebagai konsumen pasif dari layanan tersebut, dan di mana hasil dari partisipasi tersebut dirayakan secara publik. New Public Service (NPS) memiliki usaha dalam menyeimbangi serta melengkapi teori New Public Management (NPM) agar dapat menjauhkan Pelayanan publik yang hanya mempertimbangkan faktor ekonomi (efisiensi dan efektivitas) dan mengabaikan faktor normatif (nilai-nilai demokrasi, keberadaban, partisipasi, akuntabilitas, transparansi) disebut “populisme ekonomi”.

Salah satu bentuk transformasi pelayanan di tingkat kecamatan adalah Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) dimana penyelenggaraan pelayanan publik di kotamadya yang keseluruhannya mulai dari pengajuan permohonan hingga pengambilan dokumen dilakukan dalam satu pusat pelayanan. Masyarakat hanya berkomunikasi dengan pusat layanan di masing-masing desa. Tujuan dari pelayanan administrasi terpusat di kecamatan yang dikenal dengan PATEN (Program Pelayanan Administrasi Terpadu) adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Sejak 26 November 2013, Kecamatan Bengkong secara resmi telah melaksanakan PATEN (Program Pelayanan Administrasi Terpadu) untuk lebih

melayani masyarakat setempat. PATEN (Program Pelayanan Administrasi Terpadu) Bengkong menawarkan pelayanan administrasi yudisial dan non yudisial.

Adapun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Bengkong dapat dilihat pada hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bengkong di bawah ini:

**Tabel 1. 3** Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bengkong 2022

No.	Periode (2022)	Total IKM
1.	Januari – Juni	<b>87,32</b>
2.	Juli – Desember	<b>86,06</b>

(Sumber: Kantor Kecamatan Bengkong, 2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bengkong belum mencapai angka 100% sehingga mutu pelayanan yang ada di kecamatan bengkong belum mencapai kriteria “Sangat Baik” yaitu harus mencapai angka 88,31 – 100,00. Di samping itu, terjadi penurunan angka pada IKM Kecamatan Bengkong sebesar 1,26. Dapat dilihat pada periode pertama yaitu Januari-Juni 2022, Kecamatan Bengkong mendapat IKM sebesar 87,32. Namun, pada periode kedua yakni Juli-Desember 2022, IKM yang didapatkan oleh Kecamatan Bengkong yaitu 86,06.

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BENGKONG KOTA BATAM”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Masalah penelitian dapat diklasifikasikan menggunakan referensi di atas, seperti yang ditunjukkan pada rincian berikut:

1. Terjadinya Pemekaran Wilayah dalam rangka meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Bengkong.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Bengkong dinilai masih di bawah standar.
3. Kepuasan masyarakat yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan yang berkaitan dengan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang telah dilakukan secara formal namun masih jauh dari target ideal yang dicari yaitu 100%.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar ruang lingkup penelitian ini dapat dilaksanakan dengan efektif, maka peneliti menetapkan batasan pada penelitian itu sendiri, seperti yang diuraikan di bawah ini:

1. Fokus penelitian ini hanya pada Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Bengkong Kota Batam.
2. Objek penelitian yakni masyarakat yang ada di Kecamatan Bengkong Kota Batam
3. Data studi diambil dari jawaban responden Warga Kecamatan Bengkong Kota Batam



#### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti di atas mengarah pada rumusan masalah penelitian yang dinyatakan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?
2. Bagaimana pengaruh keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?
3. Bagaimana pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?
4. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?
5. Bagaimana pengaruh Empati terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?
6. Bagaimana pengaruh bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan oleh peneliti di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian yang diadakan ini, yaitu untuk:

1. Menganalisis pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
2. Menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.

3. Menganalisis pengaruh ketanggapan keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
4. Menganalisis pengaruh jaminan keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
5. Menganalisis pengaruh Empati keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
6. Menganalisis pengaruh bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati keandalan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, manfaat penelitian ini dapat disimpulkan yaitu meningkatkan pengetahuan mata pelajaran akademik dan kemampuan berpikir kritis tentang mata pelajaran tersebut, terutama dalam bidang yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dan administrasi pemerintahan daerah.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian yang disajikan di sini memiliki beberapa manfaat praktis, yang dapat dibagi menjadi dua kategori:

#### **a. Bagi Objek Penelitian**

- 1) Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan prima dan kepuasan masyarakat.

- 2) Data sebagai landasan pengambilan keputusan di Kantor Administrasi Kecamatan Bengkong.
- b. Bagi Penelitian Selanjutnya
- 1) Peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi tambahan.
  - 2) Dalam rangka menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat menjadi literatur tambahan.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas**

Kualitas adalah karakteristik dari produk dan jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen, terdapat dua variasi pendekatan dalam kualitas produk dan jasa yaitu pendekatan kualitas yang obyektif dan kualitas secara subyektif. Pendekatan obyektif menekankan pada pandangan terhadap kualitas secara internal, melalui pendekatan produksi dan penawaran. Sedangkan pendekatan subyektif menekankan pada kualitas secara eksternal yaitu kesesuaian produk dan jasa yang dihasilkan dengan pandangan eksternal yaitu keinginan atau harapan Citra, Kualitas Produk dan jasa serta Kepuasan Pelanggan atau konsumen (Daga Rosnaini, 2017:37).

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu (Ariani, 2020:16).

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan (Sulistiyowati, 2018:14). Sedangkan menurut

Atmaja (2018:11) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka penulis berpendapat bahwa kualitas yakni suatu jasa atau produk yang dimanfaatkan oleh pengguna, hanya dapat dinilai oleh pengguna dan dirasakan oleh pengguna, dimana dalam penyajiannya sesuai dengan standart yang berlaku bahkan lebih dari standart yang berlaku.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemberi layanan membantu masyarakat dan ada pada saat-saat kritis ketika memberikan satu service yang dibutuhkan oleh masyarakat (Mulyawan, 2016:5). Pelayanan publik adalah aktivitas yang dapat dirasakan dari pemberi dan penerima pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Pelayanan merupakan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek yang dilayani adalah individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi) (Mukarom, 2016:15).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Nasution, 2019).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa bahwa pelayanan publik merupakan suatu jasa yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi pada masyarakat dan merupakan bagian dari pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia No 25/2009.

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam berbagai bentuk dan dimensi, dengan standar, prosedur yang jelas, dan kepuasan yang meluas sebagai hasilnya. Kata kunci dalam pelayanan yang berkualitas adalah respek yakni menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, yakni ketulusan dan integritas dari penyedia layanan. (Pamekas, 2021:119).

Kualitas Pelayanan adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Kualitas pelayanan dapat dikatakan juga merupakan pelayanan terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Kualitas jasa harus harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir dengan kepuasan masyarakat serta persepsi positif terhadap kualiatas pelanan. (Arista, 2018:21).

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu perbuatan (deed), suatu kinerja (performance) dan suatu usaha (effort). Kualitas pelayanan selalu berdekatan dengan dua sisi yaitu memberi pelayanan dan yang menerima

pelayanan. (Semil, 2018:47). Sedangkan menurut (Firmansyah Farid & Haryanto Rudi, 2019:11) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik jasa yang bergantung kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Kualitas pelayanan juga merupakan taruhan dari reputasi organisasi.

Kualitas Pelayanan yakni terdapatnya petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembandingan atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat. (Nurdin, 2019:57). Kualitas pelayanan adalah bentuk dari segala aktivitas yang di lakukan oleh perusahaan guna untuk memenuhi suatu harapan konsumen dalam suatu bentuk layanan. (Kurniawan & Erlinda, 2020:4)

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka kualitas pelayanan yang dapat di definisikan penulis yakni suatu jasa yang diberikan pada pengguna layanan bersifat tidak berwujud dan memiliki nilai yang sesuai dengan standart hukum, norma kesopanan dan norma sosial (keadilan). Penyedia layanan jika melayani pengguna layanan dengan optimal, maka akan menimbulkan persepsi yang baik terkait kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.



### **2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yakni terdiri dari:

#### **1. Sarana Pelayanan**

Untuk memberikan pelayanan kepada publik, pemerintah mempraktekkan berbagai bentuk birokrasi pemerintahan, termasuk proyek rutin serta berorientasikan pembangunan. Jelasnya seluruh upaya itu memerlukan fasilitas serta perlengkapan tempat kerja yang pas. Itu maknanya alat dan sumber daya tersebut wajib memfasilitasi penuntasan tugas secara tepat waktu serta efektif bersama capaian yang optimal.

Dengan kelajuan teknologi, saluran penyampaian pelayanan berada di bawah tekanan yang meningkat guna jadi lebih komprehensif, mutakhir, serta diasah secara ahli guna mencukupi kebutuhan populasi customer yang mengharap pelayanan lebih cepat dan lebih tepat dari badan pengatur yang melayaninya. . Selain memanfaatkan infrastruktur layanan yang mutakhir, penting juga untuk memperhatikan infrastruktur yang lebih konvensional, seperti gedung, kendaraan, peralatan kantor, dan perlengkapan lainnya.

#### **2. Keandalan**

Dalam organisasi yang dijalankan dengan baik, akan ada metrik kinerja khusus yang harus dicapai oleh setiap karyawan. Seperti diketahui, kriteria ini mencakup hal-hal seperti metode kerja, jumlah uang yang dihasilkan, dan waktu pengerjaan. Masuk akal untuk berasumsi bahwa semua pemerintah berharap birokrat akan melakukan yang terbaik untuk memaksimalkan efisiensi yang

mereka layani publik dan memastikan bahwa pekerjaan mereka menghasilkan laba atas investasi setinggi mungkin.

### 3. Daya Tanggap

Bekerja di lingkungan yang terkenal dengan konsistensi pendekatan seringkali mengarah pada upaya mempertahankan status quo dalam birokrasi. Konsekuensi: perlawanan gigih terhadap perubahan yang harus terjadi. Dengan kata lain, keinginan untuk mempertahankan status quo dapat menyebabkan birokrasi menjadi acuh tak acuh terhadap situasi baru, terobosan dalam pengetahuan, dan metode berbisnis yang, di pinggiran, menunjukkan perlunya perspektif dan metode baru dalam berbisnis. Kemampuan untuk mempertahankan perspektif jangka panjang sangat penting tidak hanya untuk memastikan bahwa birokrasi bekerja lebih efisien dengan tingkat output yang meningkat, tetapi juga untuk menjamin bahwa semua kegiatannya benar-benar relevan dengan upaya gabungan pemerintah dan masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut. mencapai tujuan yang telah disepakati secara nasional.

Masyarakat yang membutuhkan layanan pemerintah biasanya mengharapkan layanan yang cepat dan profesional dari lembaga pemerintah. Misalnya dari segi kecepatan, harus ditentukan berapa lama waktu yang dibutuhkan agar pelayanan dapat selesai tepat waktu. Dengan perincian ini, masyarakat luas mungkin berspekulasi tentang kapan interaksi mereka dengan aparat bersenjata akan berakhir.

#### 4. Jaminan

Jelas bahwa pegawai pemerintah, yang dikenal sebagai "apparatur," harus menjaga kerahasiaan yang ketat dalam menjalankan tugas mereka. Ini termasuk, namun tidak terbatas pada, menginstruksikan karyawan tersumpah untuk menjaga kerahasiaan rahasia pemerintah dan tidak mengungkapkan informasi sensitif apa pun tentang orang yang menerima layanan mereka. Masalahnya, dengan memaksakan norma "rahasia jabatan" yang kaku, birokrasi secara efektif ditutup. Namun, zaman modern menuntut keterbukaan dalam bentuk demokrasi birasial.

#### 5. Harga

Ada banyak jenis layanan masyarakat yang dapat diberikan kepada orang yang membutuhkan; beberapa jenis layanan masyarakat selalu diberikan secara gratis, sementara yang lain hanya tersedia jika ambang tertentu terpenuhi. Namun, skema biaya tersebut telah menjadi standar, masuk akal, dan dapat dijangkau oleh masyarakat umum dan prinsip eksplisit undang-undang.

#### 6. Empati

Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari birokrasi pemerintah tidak punya banyak pilihan selain melalui serangkaian langkah yang dikoordinasikan oleh mesin birokrasi; pada gilirannya, mereka yang menerima layanan tersebut atau memiliki ikatan dengan birokrasi berharap diperlakukan dengan sopan dan ramah selama proses berlangsung. Ketika aparat menampilkan keramahan dan kemanfaatan dalam pelayanannya kepada publik, hal itu mengirimkan pesan yang kuat yang membantu membentuk demokrasi yang lebih responsif dan ramah. Ini adalah pengalaman yang sangat berharga dan memperkaya bagi publik. Di sisi

lain, kesan kurang baik justru akan berlipat ganda dan menambah aspek negatif dari demokrasi birasial (Nurdin, 2019:58).

### **2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik secara akurat, seseorang perlu menggunakan lebih dari sekedar satu indikator (atau "barometer"). Karena dimensi pelayanan tersebut di atas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, maka perlu mendapat perhatian khusus dalam konteks pemerintahan dan pembangunan, ekonomi, pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, keamanan masyarakat, dan bidang lainnya. Indikator Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud) yakni pelayanan yang memiliki nilai moneter terbatas dan biasanya berbentuk fisik. Aset berwujud biasanya selalu dapat ditransaksikan untuk beberapa nilai moneter meskipun likuiditas pasar yang berbeda akan bervariasi. dengan indikator:
  - a. Penampilan petugas/aparat saat melayani pelanggan,
  - b. Kerapian lokasi pelayanan,
  - c. Kemudahan penggunaan layanan,
  - d. Kedisiplinan pegawai pelayanan saat melayani pelanggan,
  - e. Aksesibilitas permintaan layanan pelanggan, dan
  - f. layanan penggunaan teknologi bantu.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu elemen penting dalam mempertahankan kemampuan sistem dalam suatu badan usaha agar selalu dalam kondisi

kelayakan bekerja atau di bawah suatu standar kondisi tertentu, dengan indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas,
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiviness* (Ketanggapan) yakni keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan seharga, dengan indikator:

- a. Menanggapi setiap pertanyaan pelanggan atau permintaan layanan.
- b. Petugas/aparat cepat memberikan pelayanan.
- c. Staf menyediakan layanan yang sangat baik.
- d. Pelayanan dilakukan dengan teliti oleh petugas/aparat.
- e. Anggota staf memberikan layanan tepat waktu, dan anggota staf menanggapi semua keluhan pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan) yakni aparatur menjamin bahwa dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, dengan indikator: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,

- a. Staf memberikan jaminan biaya layanan,
- b. Staf memberikan jaminan biaya legalitas, dan
- c. Staf memberikan jaminan biaya layanan untuk kelebihan pembayaran.

5. *Empathy* (Empati) adalah kemampuan emosional untuk memahami apa yang orang lain rasakan dan melihat suatu masalah dari sudut pandang orang lain. Empati berasal dari kata *empathia* yang berarti ikut merasakan. Empati merupakan bentuk kecerdasan emosional yang ditandai dengan beberapa indikator:
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah,
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. (Nurdin, 2019:56).

### **2.3 Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler (2012), Kepuasan ialah rasa puas ataupun tidak puas yang muncul dari perbandingan performa seseorang terhadap produk atau jasa dengan harapannya. Harapan pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan mereka. Menurut Tjiptono (2010) harapan pelanggan berfungsi sebagai tolok ukur penting dalam setiap evaluasi. Dibawah ialah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengharapan customer:

1. Keinginan serta persyaratan terkait bersama apa yang dikatakan customer kepada bisnis saat menjalankan bisnis dengan mereka.
2. Pengalaman sebelumnya yang luas selama fase bulan madu menggunakan jasa perusahaan saingan.

3. Umpan balik dari pelanggan sebelumnya dapat membuktikan kualitas layanan.
4. Persepsi pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan bentuk komunikasi pemasaran lainnya.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan ialah rasa puas atau tidak puas yang diciptakan dari pencocokan tingkat yang diharapkan dari kinerja pelayanan publik (atau hasilnya) dengan harapan sendiri. Ketika kinerja jauh dari harapan, pelanggan dibiarkan merasa tidak puas; ketika melebihi harapan mereka, mereka merasa puas atau bahkan gembira. Berdasarkan pengertian, kita dapat mengatakan kepuasan ialah rasa puas atau senang dengan suatu produk yang memenuhi harapan pembeli.

Salah satu hal yang menentukan puas atau tidaknya masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima adalah bagaimana mereka dipersepsikan oleh masyarakat tersebut. Lupiyoadi (2006) menggambarkan bagaimana kualitas layanan yang bisa menimbulkan kepuasan rakyat bisa dinaikkan lewat:

1. Mengurangi kemungkinan keretakan berkembang antara manajemen dan publik.
2. Prinsip kedua adalah kolaborasi sektor publik untuk meningkatkan penyampaian layanan melalui pengembangan visi bersama untuk reformasi penyampaian layanan.
3. Menyediakan forum bagi anggota masyarakat untuk menyampaikan keluhan, termasuk menyuarakan kritik yang membangun dan menawarkan nasihat.

4. Mengembangkan pelayanan untuk memenuhi kepuasan dan harapan masyarakat.

Menurut definisi di atas, terdapat konsensus mengenai komponen kebahagiaan (ekspektasi dan hasil kinerja yang diharapkan). Dalam konteks perilaku konsumen, harapan adalah perkiraan terbaik masyarakat atas apa yang dapat diharapkan dari suatu produk setelah dibeli atau dikonsumsi (barang dan jasa). Setelah mengkonsumsi barang yang dibeli dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara umum, seseorang mengembangkan "perasaan kekeluargaan" dengan mereka. Organisasi publik perlu merancang dan mengelola sistem akuisisi dan retensi pelanggan untuk memperluas basis klien mereka dan memastikan kelangsungan hidup mereka.

Bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), diperlukan pengembangan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur kemajuan yang dapat diukur. Selain itu, data indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi bidang layanan yang masih butuh ditingkatkan serta sebagai motivasi bagi tiap unit penyelenggara layanan guna menaikkan layanannya.

Sesuai dengan prinsip layanan yang ditentukan di Keputusan Men.PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan selanjutnya disempurnakan menjadi daftar 14 hal yang "relevan, sah, dan terpercaya" yang harus dicantumkan untuk menghitung indeks kebahagiaan untuk populasi umum, item ini adalah sebagai berikut:



1. Prosedur Pelayanan, kemudahan penyampaian layanan kepada masyarakat dilihat dari perspektif infrastruktur penyampaian layanan.
2. Syarat layanan, standar ketelitian teknis serta administratif yang dibutuhkan guna menerima layanan yang sepadan bersama macam pelayanan.
3. Kejelasan Petugas layanan, profesionalisme petugas layanan (nama, jabatan, serta tanggung jawab).
4. Kedisiplinan Petugas layanan, kehandalan staf saat memberi layanan, dengan penekanan khusus kepada menjaga jam kerja tetap selaras bersama ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung Jawab Petugas layanan, definisi tanggung jawab dan wewenang staf pada perencanaan serta pelaksanaan layanan.
6. Kemampuan Petugas layanan, definisi tanggung jawab dan wewenang staf dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan.
7. Kecepatan Pelayanan, jangka waktu di mana lembaga bertujuan untuk menyelesaikan layanan.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, penyampaian layanan yang tidak membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi orang yang dilayani.
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, sikap dan perilaku anggota staf yang memberikan pelayanan yang tenang dan ramah kepada masyarakat serta saling menghormati dan menghargai anggotanya.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan, akurasi sehubungan dengan besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh masing-masing institusi.

11. Kepastian Biaya Pelayanan, pembayaran sesuai dengan jadwal biaya yang telah disepakati.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan, waktu pemberian layanan sesuai dengan parameter yang telah ditentukan.
13. Kenyamanan Lingkungan, lingkungan fisik dan emosional yang membuat penerima layanan merasa nyaman.
14. Keamanan pelayanan, standar keamanan lingkungan dijamin di tingkat penyedia atau sumber, membuat masyarakat tidak terlalu khawatir tentang risiko apa pun yang terkait dengan penyampaian layanan.

Kuesioner digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi tingkat kepuasan penerima layanan selama proses penyusunan IKM.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebagai rujukan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 1** Penelitian Terdahulu

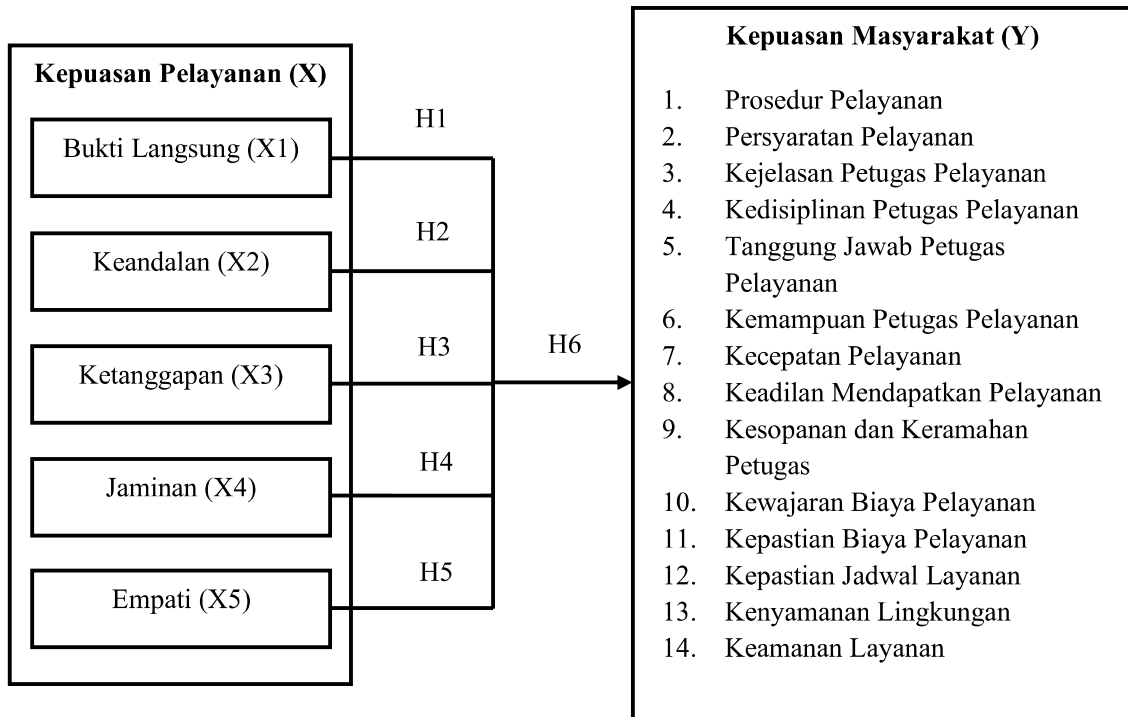
<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil</b>
Andi Izatul Fiddah	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan, bahwa secara simultan dan parsial Kualitas Pelayanan yang terdiri dari: daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa.
Luh Kadek Budi Martini, A.A Istri Ngurah Dyah Prami, Umami Latifah	Pengaruh Kualitas Layanan Publik di Kantor Desa Bajera terhadap Kepuasan Masyarakat	Deskriptif Kuantitatif	Pengujian simultan sendiri ada dampak positif signifikan secara bersamaan dari kemampuan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati capaian angka F-hitung sejumlah 23,800 serta sig 0,000 pada kepuasan masyarakat.
Septi Kumalasari, Neysa Amallia, Ahmad Junaiedi	Kualitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi terhadap kepuasan masyarakat	Deskriptif Kuantitatif	Variabel daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ), Jaminan ( <i>Assurance</i> ), dan Perhatian ( <i>Empathy</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya, dengan nilai <i>thitung</i> > <i>ttabel</i> . (2) pada variabel Kehandalan ( <i>Reliability</i> )

			dan Kemampuan Fisik ( <i>Tangibles</i> ) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai thitung < ttabel. (3) berdasarkan uji f atau simultan bahwa variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya.
Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	Deskriptif Kuantitatif	Kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat.
Nabila Istikomah, Murdiansyah, Fika Fibriyanita	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang Menggunakan Pelayanan Publik di Kecamatan Martapura Kota	Deskriptif Kuantitatif	Hasil studi ini memperlihatkan Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) secara parsial tak berdampak signifikan pada Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kec. Martapura Kota. Secara simultan Faktor Kualitas Pelayanan yang mencakup Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ), Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ), Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ), Jaminan ( <i>Assurance</i> ), serta Empati ( <i>Empathy</i> ) berdampak signifikan pada Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Pelayanan Publik Di Kecamatan Martapura Kota, Variabel

			yang berdampak dominan pada Kepuasan Masyarakat
Nia Sonani, Iis Anisa Yulia	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Secara bersama-sama variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.
Pupung Pundenswari	Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
Fientje Palijama	<i>The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in Districts of Gorom Island, Eastern Seram</i>	Deskriptif Kuantitatif	Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen/masyarakat 76,9%, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Begitu pula sebaliknya jika semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka akan turun sebesar satu poin, maka kepuasan konsumen/masyarakat akan menurun sebesar 0,769 atau 76,9%.
Timbul Dompok	Pengaruh Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kecamatan Batam Kota	Deskriptif Kuantitatif	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai (Y) di Kecamatan Batam

			Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin dan lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.
--	--	--	--

**2.5 Kerangka Pikiran**



**Gambar 4. 1** Kerangka Pemikiran

## 2.6 Hipotesis

Cuma menggunakan 1 variabel independen dan 1 variabel dependen dalam penelitian ini sehingga hipotesis yang diajukan penulis sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>** : Bukti Langsung berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
- H<sub>2</sub>** : Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
- H<sub>3</sub>** : Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
- H<sub>4</sub>** : Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
- H<sub>5</sub>** : Empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.
- H<sub>6</sub>** : Bukti langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bengkong.



---

**Universitas Putera Batam**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2018:33) desain penelitian ialah seperangkat langkah yang dipergunakan para akademisi saat memilih, mengumpulkan, serta menganalisis data dengan komprehensif guna mendapat informasi bersama maksud dan aplikasi tertentu. Rancangan rencana studi ialah cetak biru untuk studi selanjutnya. Perencanaan dipergunakan menjumpai jawaban terhadap pertanyaan studi yang sudah diberi guna dipertimbangkan selanjutnya.

Desain studi amat esensial untuk melaksanakan studi. Desain studi merupakan cetak biru guna melaksanakan prosedur studi, seperti memutuskan instrument pengumpulan data, memilih sampel, menyusun dan menganalisis hasil, serta menarik kesimpulan. Tiada desain yang tepat, peneliti tak bisa melaksanakan studi yang akurat sebab kurangnya protokol studi yang terdefinisi dengan baik. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kuantitatif, dan metodologi yang digunakan memenuhi standar keilmuan dengan bersikap objektif, rasional, konkrit, dan sistematis dalam pendekatan dan evaluasinya (Sugiyono, 2016: 70).

#### **3.2 Operasional Variabel**

Penelitian ini, sebagaimana dijelaskan pada BAB II, menggunakan variabel independen dan dependen. Variabel independen, juga dikenal sebagai variabel

bebas, adalah jenis variabel prediktor yang mempengaruhi atau menjadi penyebab dari jenis variabel prediktor lain (dependen). Dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan (Kualitas Penyedia) merupakan variabel bebas. Sedangkan yang dimaksudkan variable dependent ataupun lazim dinamai variable terikat ialah variable keluaran ataupun konsekuen, maknanya ialah variable ini jadi akibat dari variable bebas. Dalam studi ini, kesejahteraan masyarakat ditemukan menjadi variabel pengganggu yang signifikan.

### **3.3 Populasi**

Masalah data umum terjadi dalam penelitian, dengan ukuran populasi menjadi sumber perhatian terbesar; Namun, sumber informasi yang benar-benar dibutuhkan tergantung pada masalah yang dipelajari atau hipotesis yang diuji. Bahkan jika berhasil melacak sumber data yang benar, kesalahan dalam menentukan sumber tersebut akan menyebabkan data yang dikumpulkan menjadi cacat dan kesimpulan salah. Populasi ialah daerah umum yang tersedia subyek atau obyek yang mempunyai karakter serta kualitas tertentu dan telah diputuskan peneliti guna dikaji serta kemudian hendak diputuskan pengkonklusiannya. Istilah "penduduk" mengacu pada lebih dari sekedar jumlah orang di daerah tertentu; itu juga menggambarkan karakteristik hal-hal di daerah itu (Pasolong, 2013:99). Adapun populasi sebanyak 111, 923 jiwa.

### 3.4 Sampel

Penelitian tidak harus mensurvei seluruh populasi, karena hal itu akan menghadirkan tantangan waktu dan keuangan yang signifikan. Untuk kepentingan penelitian yang disebut juga sampel, lebih mudah diambil sampel dari populasi. Menurut Nawawi Sampel (Pasolong, 2013: 100), Sampel diambil dari populasi umum untuk memberikan informasi yang dapat diandalkan untuk survei, dan mereka harus secara akurat mewakili sampel secara keseluruhan. Untuk penelitian ini, peneliti mengandalkan metodologi Slovin; ukuran sampel dihitung dengan membandingkan ukuran populasi dan presentasi ketidakteelitian, karena kesalahan pengambilan sampel hingga 10% dianggap dapat diterima.

**Tabel 3. 1** Sampel Penelitian

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Rasio	Sampel
1.	Bengkong Laut	19.854 jiwa	19.854:111.923	18
2.	Bengkong Indah	21.861 jiwa	21.861:111.923	20
3.	Sadai	35.280 jiwa	35.280:111.923	31
4.	Tanjung Buntung	34.928 jiwa	34.928:111.923	31
<b>Total</b>		<b>111.923 jiwa</b>		<b>100</b>

### 3.5 Sumber Data

Metode pengumpulan data adalah sarana dimana peneliti mengumpulkan informasi dan fakta penting guna suatu studi (Sugiyono, 2018:137). Data untuk studi ini asalnya dari dua sumber yaitu data primer serta sekunder.

#### 1. Sumber Data Primer

Definisi data primer berdasar (Sugiyono, 2018:137) ialah sumber data langsung yang memberi informasi pada agregator data. Data primer

didapatkan dari kuesioner kepada warga di Kecamatan Bengkong, Kota Batam.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder berdasar (Sugiyono, 2018:138) sumber data yang tak secara langsung memberi data pada penghimpun data, seperti melalui individu lainnya ataupun bahan tertulis. Kumpulan data sekunder untuk studi ini berasal dari masyarakat Kantor Kecamatan Bengkong, Kota Batam, dan diambil dari berbagai sumber berita, jurnal online, majalah cetak, dan catatan resmi pemerintah.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode merujuk sebuah cara hingga bisa nampak pemakaiannya lewat angket, wawancara, pengobservasian, tes, pendokumentasian, serta lainnya. Sedang, instrument penghimpun data ialah alat yang dipergunakan menghimpun data. Alat penghimpunan data di studi ini ialah peneliti memperluas kuisisioner kepada respondent beserta peninjauan secara langsung pada respondent yang yakni guna mendapat yang ialah data primer yang berguna untuk peneliti, ini sejumlah cara ataupun metode yang dipergunakan mendapat data primer.

#### 1. Kuisisioner

Metode pengumpulan data kuisisioner melibatkan pengiriman serangkaian pertanyaan tertulis kepada sampel penelitian atau kumpulan

responden, yang kemudian mengisi lembar jawaban. Selama peneliti memiliki pemahaman yang kuat tentang variabel penelitian dan harapan serta ekspektasi responden, diseminasi kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang sangat efektif. Peneliti menggunakan kuesioner tertutup (Kuisisioners) dengan model fakta tertutup untuk memberikan opsi jawaban yang memetakan ke skala likert. Skala Likert lazimnya dipergunakan di studi guna mengukur sikap orang terhadap suatu topik atau peristiwa. Namun skala nilai komisararis dalam menjawab pertanyaan ialah:

SS (Sangat Setuju) = 5

S (Setuju) = 4

CS (Cukup Setuju) = 3

TS (Tak Setuju) = 2

STS (Sangat Tak Setuju) = 1

## 2. Observasi

Observasi langsung ke subjek penelitian merupakan salah satu contoh observasi yang merupakan salah satu cara pengumpulan data. Informasi ataupun data yang dihimpun asalnya langsung dari asal tertulis yang disediakan oleh dinas resmi. Penggunaan langsung teknologi ini dimaksud guna mengisikan informasi yang hilang serta memperbandingkan ilmu yang didapat terdahulu bersama keakuratan data yang ada (Sugiyono, 2018:229). Peneliti dalam studi mengumpulkan data dengan mengamati apa yang terjadi ketika warga Bengkong mendatangi kantor kelurahan untuk meminta pelayanan.

### 3. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan pertanyaan langsung dan menerima umpan balik segera untuk lebih memahami masalah yang diteliti (Sugiyono, 2018:213). Peneliti dalam penelitian ini mengadakan pertemuan dengan pejabat kelurahan yang terlibat dalam topik yang diteliti; namun, mengingat penelitian ini bersifat kuantitatif, pertemuan ini hanya berfungsi untuk mengumpulkan data sekunder dari kantor kelurahan Bengkong.

## **3.7 Metode Analisis Data**

### **3.7.1 Uji Kualitas Data**

Data yang diberikan oleh responden berupa jawaban kuesioner harus diverifikasi untuk memastikan hasil yang akurat dan dapat dipercaya.

#### 1. Uji Validitas Data

Setiap item faktual dalam kuisisioner dapat digunakan untuk menentukan keabsahan data, dan dapat dilakukan pengujian untuk membuktikan bahwa data tersebut akurat dengan menggunakan koefisien korelasi koefisien, seperti yang dilakukan dalam uji Pearson product moment, uji rank spearman, dan prosedur serupa lainnya. Agar setiap alat bukti dianggap valid. Menurut (Wibowo, 2012: 36) biasanya, tingkat signifikansi 5% digunakan untuk menguji koefisien korelasi; ini berarti bahwa jika satu bukti mendukung perangkat bukti berikutnya, bukti pertama dianggap valid.

**Tabel 3. 2** Interval Validitas

<b>Interval Koefisien Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Besarnya nilai koefisien korelasi *Pearson Product Moment* dapat diperoleh;

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Rumus 3. 1** Koefisien *Pearson Moment*

Penjelasan:

$r_{xy}$  : Koef. korelasi r pearsonn      : Total sampel

x : Variable bebas

y : Variable terikat

Pengujian ini bisa ditinjau mempergunakan pengujian 2 sisi ditingkatan signifikan 0.05. Persyaratan data dianggap valid ataupun tak valid, ditetapkan syarat yakni:

- 1) Jika angka r-hitung > angka r-tabel, maknanya tiap item pernyataan kuesioner dianggap berkorelasikan signifikan pada jumlah skor itu, hingga item itu dianggap valid.
- 2) Jika angka r-hitung < angka r-tabel, maknanya tiap item pernyataan kuesioner dianggap tak berkorelasikan signifikan pada jumlah skor itu, hingga item itu dianggap tak valid.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas Data

Kata reliability data mengarah kepada capaian yang relatif konstan jikalau diukurkan secara berulang 2 kali bahkan lebih. Pada statistik, dijumpai ada sejumlah pendekatan guna mengujikan reliability alat ukur misalnya; *Formula Belah Dua Spearman-Brown*, metode *Anova Hoyt*, *Formula Flanagan* beserta Test Ulang.

Cuma, lazimnya studi berpijakan kepada instrumen data basisnya metode *Cronbach's Alpha*. Rumus metode *Cronbach's Alpha* ialah:

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad \text{Rumus 3. 2 Cronbach's Alpha}$$

Penjelasan:

$r_i$  : Reliability Instrument

$k$  : Total butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$  : Total varian di butir  $\sigma^2$  : Varian total

Cara guna memutuskan konklusi reliabel ataupun tidak datanya ialah bersama memperbandingkan nilai alpha bersama tabel kriteria indeks koefisien reliability. Data bisa dianggap reliabel, bilamana  $r\text{-alpha} > r \text{ tabel}$  (angka alpha > 0,60). Ini adalah persyaratan indeks koefisien reliability:

**Tabel 3. 3** Indeks Koefisien Reliability

Nilai Interval	Kriteria
< 0,20	Amat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat tinggi



### **3.8 Metode Asumsi Klasik**

Di studi ini dilaksanakan pengujian awal ataupun pre-test terhadap sebuah instrumen yang dipergunakan mendapat data, wujud serta macam data yang hendak diolahkan dari data (Wibowo, 2012: 61).

#### **3.8.1 Uji Normalitas**

Normality data didapat guna meninjau beda yang ada (residu) yang dikaji terdistribusikan normal ataupun tak normal. Capaian data yang dianggap terdistribusikan normal hendak bisa ditinjau dari kurva yang wujudnya *bell-shaped curve*. Jika data tak berdistribusikan normal serta total sampel kecil lalu macam data nominal ataupun ordinal hingga metode penganalisisan yang paling pas ialah statistik non-parametrik.

#### **3.8.2 Uji Multikolinearitas**

Multicolinearity bisa diukurkan mempergunakan pengujian yang bisa mendeteksi serta mengujikan persamaan yang diciptakan berlangsung gejala multicolinearity ataupun tidak. Lazimnya cara yang dipergunakan mendeteksi berlangsungnya gejala multicolinearity ialah mempergunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Korelasi yang bebas multicolinearity punya angka  $VIF < 10$ .

#### **3.8.3 Uji Heteroskedastisitas**

Saat pengujian heteroscedastisity dipergunakan meninjau gejala ketidaksepadanan varian residualnya di model regresi. Saat mengujikannya terdapat metode umum dipergunakan metode Park Gleyser. Guna mengukurkannya, mampu dikonklusikan dari capaian probabilitasnya, jika

capaiannya > angka alpha 0.05, maka tak berlangsung heteroscedastisity di model itu.

### 3.9 Uji Pengaruh

#### 3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Multiple linear regression analysis ialah model regresi yang mengaitkan lebih dari 1 variable bebas. Perihal itu dilaksanakan supaya bisa diketahui seberapa besar dampak variable bebas pada variable terikat. (Wibowo, 2012: 126).

Multiple regression analysis di studi ini ialah kinerja selaku variable dependent (terikat) serta Kualitas Pelayananandan lingkungan kerja selaku variable independent (bebas), maka persamaan regresi berganda mampu dituliskan:

#### Rumus 3. 3 Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Penjelasan:

Y : Kepuasan

a : Nilai Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub>, b<sub>6</sub> : Koef. variable X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>

e : Kesalahan Random

#### 3.9.2 Hipotesis

Uji hipotesis dilaksanakan guna mengukur korelasi setiap variable independen secara individual ataupun parsial diukurkan mempergunakan pengujian t-statistik.

## 1. Uji t

Rumus pengujian-t ialah:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3. 4 Nilai t}$$

Penjelasan:

r : Koef. Korelasi

$r^2$  : Koef. determinann : Total sampel

Persyaratan uji hipotesis terhadap pengujian t ialah:

- H0 diterima jika  $t < t$  tabel ataupun  $t$  hitung  $< t$  tabel
- H0 ditolak jika  $t$  hitung  $< t$  tabel ataupun  $t$  hitung  $> t$  tabel

Koefisien regresi suatu variable independent punya dampak positif pada variable dependent bila angka  $t$  hitung  $> t$  tabel, ataupun probability (Sig)  $< \alpha$ . Guna menetapkan besar  $t$  tabel dipergunakan rumus  $\alpha = 10\% : 2$  bersama derajat kebebasan  $n-2$ , yakni  $n$  ialah total respondent.

### 3.9.3 Analisa Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

$R^2$  dipergunakan guna mengukur model studi itu bisa menjabarkan studi. Angka  $R^2$  bisa diinterpretasi selaku capaian yang menjabarkan Kinerja pegawai dijabarkan Kualitas Pelayanan dan lingkungan kerja, prosentase kelebihannya mampu dijabarkan variable lainnya yang tak masuk di model studi itu. Rumus  $R^2$  ialah:

$$R^2 = \frac{2 \text{ Sum of Square Regression}}{\text{Sum of Square total}} \quad \text{Rumus 3. 5 } R^2$$

### 3.10 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 1) Lokasi Penelitian

Lokasi studi ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Bengkong Batam. Alamat lengkapnya ialah Jalan Golden Prawn Bengkong Laut, Sadai, Bengkong, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

#### 2) Jadwal Penelitian

**Tabel 3. 4** Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Tahun 2022-2023																			
		September				Oktober				November				Desember				Januari			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Studi Pustaka																				
2.	Perumusan Judul																				
3.	Pengajuan Proposal Skripsi																				
4.	Pengambilan Data																				
5.	Pengolahan Data																				
6.	Penyusunan Laporan Skripsi																				
7.	Pengajuan Laporan Skripsi																				
8.	Pemberian Skripsi																				
9.	Penuntasan Skripsi																				
10.	Sidang Hasil																				