

**PENGARUH KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
KECAMATAN BELOPA UTARA KABUPATEN LUWU**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Palopo

Oleh,

**NURUL MAGFIRAH HAMZAH
NIM : 13.16.4.0098**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM PRODI EKONOMI SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
2017**

**PENGARUH KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
KECAMATAN BELOPA UTARA KABUPATEN LUWU**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Palopo

Oleh,

**NURUL MAGFIRAH HAMZAH
NIM : 13.16.4.0098**

Dibimbing oleh:

- 1. DR. HELMI KAMAL, M.HI.**
- 2. MUHAMMAD ILYAS, S.Ag.,MA.**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM PRODI EKONOMI SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

2017

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu**” Yang ditulis oleh **Nurul Magfirah Hamzah**, dengan NIM **13.16.4.0098** Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang *dimunqasyahkan* pada hari rabu **03Mei2017 M** bertepatan dengan **06Sya’ban 1438 H**, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 03 Mei 2017 M
06 Sya’ban 1438 H

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. Ketua Sidang (.....)
2. Dr. Takdir, S.H., M.H. Sekertaris Sidang (.....)
3. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. Penguji I (.....)
4. Rosdiana, ST., M.Kom. Penguji II (.....)
5. Dr. Helmi Kamal, M.HI. Pembimbing I (.....)
6. Muhammad Ilyas, S.Ag., M.Ag. Pembimbing II (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah

Dr. Hj. Ramlah. M, M.M.
NIP. 197310112003121003

Ilham, S.Ag., M.A.
NIP. 196102081994032001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Magfirah Hamzah
NIM : 13.16.4.0098
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan atau karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau karyasaya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukan sumbernya, segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggungjawab saya.

Demikian skripsi ini dibuat sebagaimana mestinya. Bila ada dikemudian hari ternyata saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 20 April 2017

Yang membuat pernyataan

NURUL MAGFIRAH HAMZAH
NIM . 13.16.4.0098

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Nurul Magfirah Hamzah

Palopo, 20 April 2017

Lamp : -

Kepada Yth:

Ketua Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Di,-

Palopo

Assalamu Alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Nurul Magfirah Hamzah

NIM : 13.16.4.0098

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : ***Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu***

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak diujikan pada sidang ujian munaqasyah.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu Alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Dr. Helmi Kamal, M.HI.
NIP. 19700307 199703 2 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Nurul Magfirah Hamzah

Palopo, 20 April 2017

Lamp : -

Kepada Yth:

Ketua Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Di,-

Palopo

Assalamu Alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Nurul Magfirah Hamzah

NIM : 13.16.4.0098

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : ***Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu***

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak diujikan pada sidang ujian munaqasyah.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu Alaikum Wr.Wb.

Pembimbing II

Muhammad Ilyas, S.Ag.,MA.
NIP: 19730904 200312 1 2008

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul : “Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu”

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Magfirah Hamzah
NIM : 13.16.4.0098
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diajukan pada ujian **Munaqasyah**

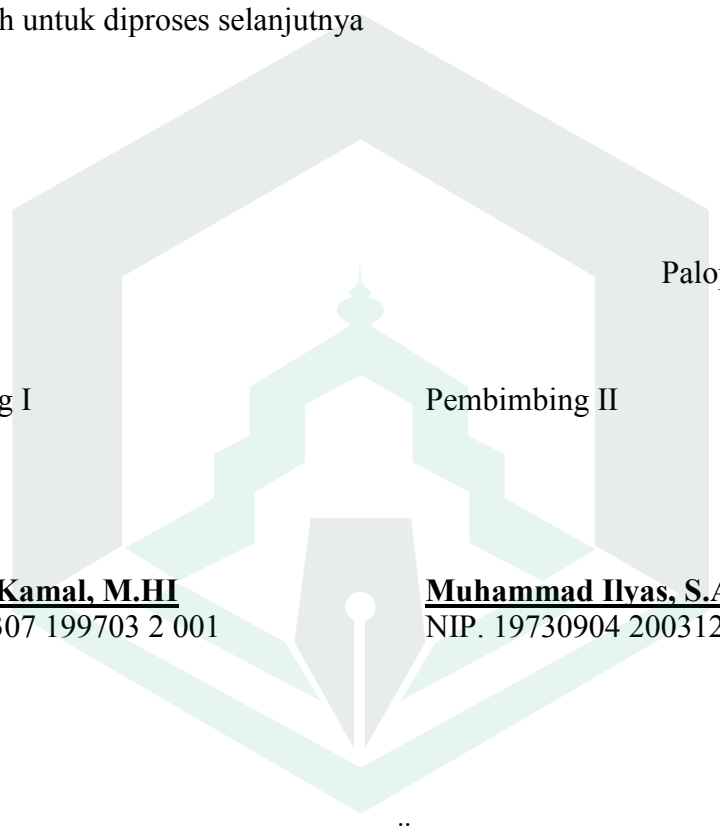
Demikianlah untuk diproses selanjutnya

Palopo, 20 April 2017

Pembimbing I Pembimbing II

Dr. Helmi Kamal, M.HI
NIP.19700307 199703 2 001

Muhammad Ilyas, S.Ag.,MA
NIP. 19730904 200312 1 008



ABSTRAK

Nama : Nurul Magfirah Hamzah
Nim : 13.16.4.0098
Judul : Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu

Kata kunci : Kinerja, Mutu Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Permasalahan penelitian ini adalah “Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu” dengan masalah sebagai berikut: 1. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu? 2. Apakah mutu pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu? 3. Apakah kinerja dan mutu pelayanan pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu?. Penelitian ini bertujuan: a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara c. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat signifikan antara kinerja dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Dalam pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sebanyak 80 orang responden. Tujuan penggunaan *purposive sampling* ini dilakukan untuk mewakili karakteristik populasi.

Dari hasil penelitian uji validitas semua pertanyaan valid, uji realibilitas semua variabel reliabel, ini menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Faktor yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah mutu pelayanan pegawai sebesar 6.323 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kinerja dan mutu pelayanan pegawai Kecamatan Belopa Utara terlaksana dengan baik sesuai tujuan organisasi sebagai *publik service agencies* dalam memenuhi kepuasan masyarakat. Hal ini terbukti dengan puasnya masyarakat atas mutu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Belopa Utara sebesar 56,1%.

PRAKATA



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu”** dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Salawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad saw sebagai rahmat dimuka bumi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Namun dengan adanya dukungan dari suami dan orang tua tercinta, Ayahanda Hamzah D, S.Ag (Almarhum), ibunda Rosdiani, yang telah senantiasa mengasuh dan mendidik dengan cinta dan kasih sayang, serta selalu memberikan motivasi dan mendoakan penulis, sehingga hambatan yang ada dapat dilalui. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala keridhaan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor I, Dr. Rustan S., M.Hum, Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE.,M.M, dan Wakil Rektor III, Dr. Hasbi, M.Ag, yang telah membina dan mengembangkan IAIN Palopo sebagai tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah M.,M.M, Wakil Dekan I, Dr. Takdir, SH.,MH, Wakil Dekan II, Dr. Rahmawati Beddu, M.Ag, Wakil Dekan III, Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag, Beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Ketua Prodi Ekonomi Syariah, Ilham, S.Ag., MA, dan Sekertaris Prodi, Dr. Fasiha, S.EI.,M.EI, beserta seluruh dosen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di IAIN Palopo.

4. Pembimbing I, Dr. Helmi Kamal, M.HI, Pembimbing II, Muhammad Ilyas, S.Ag.,MA, atas bimbingan dan arahnya selama penulisan skripsi ini.

5. Penguji I, Dr. Mahadin Shaleh, M.Si, Penguji II, Rosdiana, ST.,M.Kom, atas masukan yang telah diberikan sebagai bahan pembelajaran dan perbaikan selama penulisan skripsi.

6. Kepala Perpustakaan beserta seluruh pegawai Perpustakaan IAIN Palopo yang telah membantu dan memberikan fasilitas berupa buku-buku,jurnal, dan skripsi, sebagai sumber referensi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Pegawai Kantor Kecamatan Belopa Utara, Camat Belopa Utara, Drs. Andi Baso Tenriesa, M.PA., M.si, Sekretaris, Muh. Iqbal Halwi, S.STP, Kepala Seksi Pemerintahan, Alimuddin. S.Sos, segenap Staf Kantor Kecamatan Belopa Utara yang senantiasa memberikan bantuanin formasi kepada penulis.

8. Saudara/ saudari penulis, Firmansyah Hamzah, Arfiansyah Hamzah, Nurul Huda Fitriani Hamzah, Muhammad Firdaus Hamzah, Nurul Mutmainnah

Hamzah, Nurul Fajriani Hamzah, dan Nurlaela beserta seluruh keluarga penulis yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis.

9. Teman-teman IAIN Palopo, terkhusus angkatan 2013 untuk prodi Ekonomi Syariah C yang selama ini membantu dan senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

10. Sahabat-sahabat tercinta, Hasan, Nurlianan, Riska Hastuti, Muh. Akri Lukman, Rasmawati Ilham Patinting, Nurkaisa, Muh.Efendi,S.E, Murdanil,S.E Nurmaulidah, Riana Fatmawati, Renita Ratnasari, Nita Adelia Sari C, yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis senantiasa bersikap terbuka dalam menerima saran dan kritikan dari berbagai pihak. Semoga skripsi yang dibuat penulis dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan khususnya bagi penulis. Amin

Palopo, 20 April 2017

Penulis

NURUL MAGFIRAH HAMZAH
NIM. 13.16.4.0098

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vii
ABSTRAK.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Hipotesis.....	9
D. Definisi Operasional.....	9
E. Tujuan.....	11
F. Manfaat.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	13
B. Kajian Pustaka.....	16
1. Pengertian Kinerja.....	17
2. Pengertian Mutu Pelayanan.....	20
3. Pengertian Kepuasan Masyarakat	22
C. Kerangka Berfikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel	28
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Pengolaan dan Analisis data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian	37
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
a. Keadaan Geografis	37
b. Keadaan Demografis	38
c. Struktur Organisasi Kecamatan Belopa utara.....	39
d. Keadaan Pegawai Kecamatan Belopa utara	43
e. Keadaan Sarana dan Prasarana Kecamatan Belopa Utara.....	45
2. Analisis data	48
3. Uji Instrumen Penelitian.....	52
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Realibilitas.....	53
c. Uji Hipotesis.....	54
B. Pembahasan.....	63
 BAB V PENUTUP.....	 67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara tegas dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

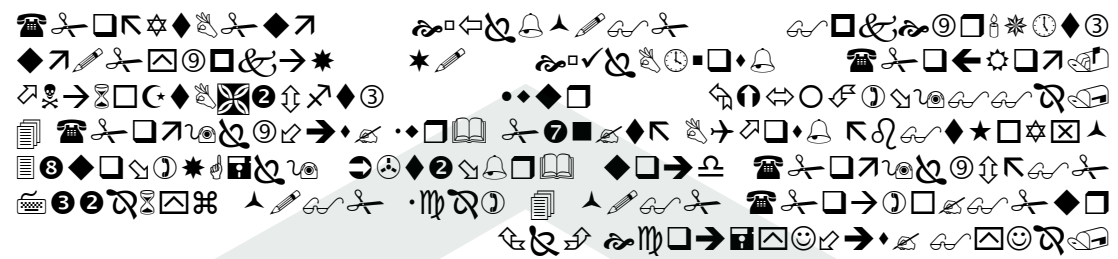
Masalah yang dialami masyarakat dalam menerima hak-haknya merupakan tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah yang memiliki tugas sebagai abdi masyarakat tanpa harus ada yang dibedakan dalam memperoleh pelayanan, sehingga masyarakat merasa disetarakan dengan masyarakat lainnya dalam menerima pelayanan yang ada.

Pelayanan publik merupakan bagian yang sangat penting dari sistem pemerintahan. Dimana pelayanan dari suatu instansi pemerintah dalam melayani kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam memperoleh hak-hak mereka yang sekarang ini sangat penting untuk diperhatikan. Terlepas dari permasalahan perbedaan pelayanan yang diterima oleh masyarakat, masalah kinerja pegawai juga harus diperhatikan pada instansi pemerintah yang terkadang kurang maksimal dalam pelaksanaannya yang berdampak pada menurunnya mutu pelayanan yang diberikan.

Kantor Kecamatan Belopa Utara sebagai *public service agencies* yang memiliki fungsi pelayanan khususnya pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pajak, dan lain sebagainya, pada unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tentunya mempunyai akses besar dan tidak terlepas dari peranannya dalam pengelolaan sumber dayanya.

Mencari solusi tentang kinerja dan mutu pelayanan pegawai tampaknya merupakan tuntutan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan adil dan jujur dalam pelaksanaannya khususnya wilayah Kecamatan Belopa Utara, secara efektif dan efisien pada layanan publik tersebut.

Sebagaimana Allah swt berfirman dalam Q.S. Al-Ma'idah /5:8



Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman! jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. dan janganlah kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Maha Teliti apa yang kamu kerjakan”¹

Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya ada lima dimensi dari

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: Mekar Surabaya, 2004) hal. 144

kualitas pelayanan. (1) *tangible* (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah. (2) *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) *responsiveness* (daya tangkap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu. (4) *assurance* (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat dipercaya dan bebas dari keragu-raguan. (5) *empaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.²

Kualitas kinerja mempengaruhi mutu pelayanan yang ada sehingga kepuasan masyarakat terkadang tidak dapat tercapai. Hal ini dikarenakan manajemen pada suatu organisasi tidak terarah sehingga dibutuhkan suatu sistem kerja dalam pencapaian tujuan organisasi. Dengan adanya tujuan memungkinkan pekerja mengetahui apa yang diperlukan dari mereka, atas dasar apa kinerja harus dilakukan dan bagaimana kontribusinya akan nilai.³

Perilaku pada dasarnya ditujukan untuk mencapai tujuan. Dengan kata lain, perilaku kita pada umumnya di motivasi oleh suatu keinginan untuk mencapai tujuan. Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang berada di dalamnya. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik.

² Rangkuti, Fredy, *Measuring Consumer Satisfaction : Gaining Customer Relation Strategy*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2002) , <https://freddyrangkuti.wordpress.com/buku-karya-dr-freddy-rangkuti/measuring-costumer-satisfaction/>, diakses 04 April 2017

³ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Edisi Pertama; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2007) hal. 44

Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia.⁴

Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap perkembangan organisasi. Kinerja yang baik akan memberikan mutu pelayanan yang baik pula sehingga adanya pelayanan prima yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi yaitu agar tercapainya kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat pada Kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu.

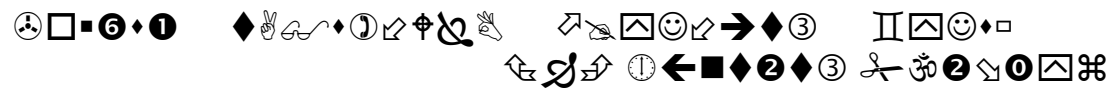
Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelanggan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.⁵

⁴Wibowo, *Manajemen Kinerja*(Edisi Pertama; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2007) hal. 111

⁵<http://definisi.org/artikel-pelayanan-prima.html>, di akses tanggal 05 Januari 2016

Tugas utama dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Hal ini berdasarkan firman Allah swt, dalam Q.S. Az-Zalzalah/99:7



Terjemahnya:

“Maka barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarrah, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya”.⁶

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

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan. Yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen dalam buku manajemen penelitian yang ditulis oleh Suharsimi Arikunto yaitu: *Responsivness, reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*.⁷

1. *Responsivnes* (daya tangkap) adalah respon atau kesigapan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

⁶Mushaf Al-Azhar, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Malang: Hilal, 2002) hal. 599

⁷Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 2003) hal. 44,

2. *Reability* (kehandalan) adalah suatu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. *Assurance* (jaminan) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menambahkan kepercayaan konsumen.
4. *Emphaty* (perhatian) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen/ pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti langsung) adalah fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi.

Karena pegawai-pegawai mengadakan reaksi, baik secara positif maupun negatif terhadap segala sesuatu yang dilakukan oleh manajernya, maka adalah penting bagi manajer untuk menggunakan motivasi ekstern yang menimbulkan tanggapan-tanggapan yang positif dari para pegawai.⁸

Kepuasan masyarakat atau nasabah sangatlah penting, karena jika masyarakat merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi maka akan berdampak pada perkembangan instansi atau organisasi tersebut. Dimana, jika pelayanan yang diberikan kurang baik akan menimbulkan respon yang negatif, atau sebaliknya jika pelayanan yang diberikan memuaskan masyarakat maka menimbulkan respon yang positif. Memuaskan kebutuhan

⁸Moekijat, *Dasar-Dasar Motivasi*, (Bandung: CV. PIONIR JAYA, 2002) hal. 11

konsumen atau dalam hal ini anggota sesungguhnya prasyarat bagi kelangsungan hidup bagi suatu perusahaan didalamnya.⁹

Dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat haruslah secara adil tanpa harus pilih-pilih dan tanpa melihat status sosial yang dimiliki oleh masyarakat. Walaupun pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan akan tetapi ini belum dapat memuaskan masyarakat, masih ada hal-hal yang membuat masyarakat merasa belum terlayani secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyak pihak pada instansi pemerintah yang lebih mementingkan kepentingan pribadi dibanding kepentingan umum. Banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan instansi pemerintah akibat perbedaan pelayanan yang diberikan.

Terlihat dari sikap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan kepada masyarakat dalam mengurus keperluannya, dimana pihak keluarga, dan orang-orang yang memiliki pangkat serta jabatan yang lebih sering didahulukan dan pelayanan yang diberikan berbeda, sehingga kepercayaan masyarakat akan pelayanan dari suatu instansi pemerintah menurun.

Dimana hal ini harus di benahi dengan semaksimal mungkin sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan rekomendasi terhadap pengelolaan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai abdi masyarakat.

⁹<http://gofaztrack.com/service-excellence/definisi-pelayanan-prima-atau-service-excellence/>, di akses tanggal 10 Maret 2017 pukul 14:03 WITA

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kinerja pegawai mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu?
2. Apakah mutu pelayanan pegawai mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu?
3. Apakah kinerja dan mutu pelayanan pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu?

C. Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini dideskripsikan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu.
2. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu.

3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu.

D. *Definisi Operasional Variabel*

Untuk mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah pembahasan ini, maka penulis memberikan pengertian dan maksud kata yang terdapat dalam rangkaian judul penelitian ini sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai : Yang dimaksud dengan kinerja pegawai dalam hal ini, baik Pegawai Negeri Sipil dan tenaga honorer pada kantor Kecamatan Belopa Utara dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Kinerja pegawai ini, apakah ada pengaruhnya terhadap kerakat dalam pelayanan yang diberikan. Kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Dan pegawai adalah orang yang bekerja pada suatu tempat yang resmi, memiliki data-data pribadi dan mempunyai kekuatan hukum.¹⁰ Kinerja pegawai merupakan hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya: standar, target/ sasaran/ kriteria/ yang ditentukan dan disepakati bersama. Dimana kinerja pegawai ini, merupakan variabel bebas.

¹⁰ Tim dosen administrasi, *Pegawai dan Administrasi*, IKIP Malang, (Malang1990), <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kinerja-pegawai-menurut-ahli.html>, diakses 10 Maret 2017

2. Mutu pelayanan pegawai : Yang dimaksud dengan mutu pelayanan pegawai dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dihasilkan dari para pegawai kepada masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara. Kualitas/ mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban dari aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dimana mutu pelayanan pegawai ini, merupakan variabel bebas.

3. Kepuasan masyarakat : Yang dimaksud dengan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pada kantor Kecamatan Belopa Utara. Bila jasa/ layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/ layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dimana kepuasan masyarakat ini, merupakan variabel terikat.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara kabupaten Luwu.

F. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini dilaksanakan maka diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memberikan serta menambah pengetahuan baru mengenai hubungan pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Belopa Utara kabupaten Luwu dan sebagai informasi tambahan khususnya pada kantor kecamatan yang ada di kota Belopa demi meningkatkan kinerja pegawai kecamatan di kota Belopa.
- b. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya terkait dengan masalah yang sama sekaligus sebagai bahan untuk mengaplikasikan pemahaman penulis tentang teori-teori yang didapatkan sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjawab persoalan yang terkait akan kinerja dan mutu pelayanan yang berdampak pada masyarakat.

1. Bagi Akademis

a. Manfaat bagi pembaca

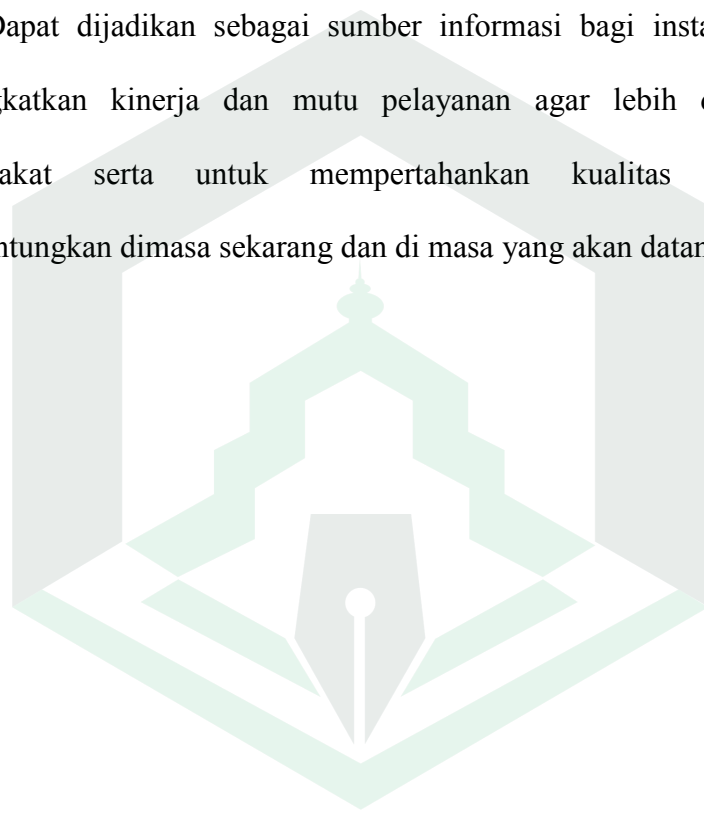
Sebagai bahan referensi untuk penelitian pada bidang kinerja dan mutu pelayanan dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah pustaka yang ada di bidang pelayanan berdasarkan dengan realita yang ada di masyarakat.

b. Manfaat untuk penelitian lebih lanjut

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

2. Bagi umum

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



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Penelitian Terdahulu yang Relevan*

Penelitian ini akan mengemukakan penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan dengan masalah yang terkait dengan yang penulis teliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Ridwansyah Program Studi Ekonomi Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Kota Palopo”*** tahun 2014. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif yakni suatu pendekatan dengan cara menggambarkan dan menjelaskan aspek-aspek yang terdapat dalam Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Kota Palopo.

Populasi dalam hal ini adalah nasabah dan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 100 orang. Sumber data yang diperoleh dari data primer yaitu dari perusahaan secara langsung dengan cara observasi dan wawancara langsung

dengan pegawai inti koperasi tersebut dan penyebaran kuisisioner kepada anggota KSU Karya Mandiri Palopo dan data sekunder didapatkan secara tidak langsung melalui studi pustaka untuk mendukung penelitian pada perusahaan. Hasil penelitian berdasarkan pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan produk yang ditawarkan kepada para nasabah sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Karena ada beberapa indikator penilaian kepuasan yang dijawab oleh para responden sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya responden yang memilih puas terhadap pelayanan sebesar 44% dan 53% nasabah sangat puas kepada KSU Karya Mandiri terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah KSU Karya Mandiri.¹¹

Penelitian yang dilakukan oleh Miratusolina Program Studi Ekonomi Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mini Market Alfamidi Ratulangi Palopo”*** tahun 2014. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Sumber data diperoleh dari data primer yang berdasarkan pengamatan dan wawancara langsung dengan sejumlah karyawan dan data sekunder yang dikumpulkan dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip dan studi pustaka yang berkaitan dengan hasil pembahasan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pada variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap

¹¹ Ridwansyah, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Kota Palopo”*, Studi Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, 2014

kepuasan konsumen pada Alfamidi Ratulangi. Variabel jaminan (X3) dan empati (X4) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen karena variabel tersebut masing-masing mempunyai nilai t-hitung diatas 5,000 dan yang paling dominan adalah variabel jaminan (X3) yaitu sebesar 5,779. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Alfamidi sebesar 86,1%.¹²

Penelitian yang dilakukan oleh Nur'aeni Program Studi Ekonomi Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dengan judul "***Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Bara Kota Palopo***" tahun 2014. Berdasarkan analisis data yang dilakukan mengenai pengaruh faktor dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PDAM Kecamatan Bara Kota Palopo, meliputi *Reliability, Assurance, Tangible, Empaty, dan Responsivnes* dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan yang berpengaruh terhadap kepuasan.

Adapun variabel tingkat kualitas layanan yang meliputi *responsivnes* dan tingkat *reliability* mempunyai nilai *p-value* sebesar 0,002 yang signifikan pada alfa 5%. *Assurance* dan *tangible* mempunyai nilai *p-value* sebesar 0,003, dan tingkat *emphaty* mempunyai nilai *p-value* sebesar 0,004. Kelima kualitas layanan tersebut

¹² Miratusolina, " *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mini Market Alfamidi Ratulangi Palopo*", Program Studi Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, 2014

mempunyai nilai *p-value* <0,05 (nilai standar yang signifikan). Variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen/ pelanggan PDAM Kecamatan Bara Kota Palopo.¹³

Perbedaan penelitian yang saya lakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridwansyah, Miratusolina, Nur'aeni adalah variabel kinerja terhadap kepuasan sedangkan dari tiga hasil penelitian sebelumnya hanya pada satu variabel saja yaitu variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Suwarno Zaini Rohmad dengan judul ***“Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki”*** tahun 2013. Berdasarkan uji statistik untuk koefisien variabel kinerja diperoleh nilai t hitung sebesar 19,258 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu keluarga di Kecamatan Baki.¹⁴

Perbedaan hasil penelitian yang saya lakukan dengan penelitian yang dilakuakn oleh Suwarno Zaini Rohmad adalah pengaruh kinerja pegawai kantor

¹³ Nur'aeni, *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Bara Kota Palopo”*, Program Studi Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, 2014

¹⁴ SuwarnoZaini Rohmad, *“Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki”*, 2013, <http://library.uwp.ac.id/digilib/files/disk1/9/--suwarno-426-3-bab2.pdf>, diakses 09 Agustus 2016

Kecamatan Belopa Utara memiliki pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan tingkat signifikansi $>0,05$ sebesar 0,158.

ii. Kajian Pustaka

Menurut Sunyoto, manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, dan pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu. Hasibuan, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Sumber daya manusia pada suatu instansi pemerintah semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan yang baik, dengan tuntunan yang begitu besar akan kebutuhan masyarakat yang setiap tahunnya meningkat hal ini disebabkan dengan pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat. Membuat para pegawai instansi pemerintah harus lebih maksimal lagi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang cukup besar.

Keluhan akan pelayanan pada instansi pemerintah sekarang ini semakin meningkat, hal ini dikarenakan manajemen kinerja para pegawai pemerintahan yang dianggap kurang maksimal sehingga berpengaruh terhadap mutu yang dihasilkan.

Pada kantor Kecamatan Belopa Utara, yang mencakup delapan desa dan dua kelurahan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam penanganan proses yang dilakukan dengan adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tugas yang diberikan dalam melayani masyarakat. Seperti dijelaskan dibawah ini:

1. Kinerja pegawai

Menurut Simamora kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Sedangkan Shadily, mengatakan kinerja atau *performance* adalah berdaya guna prestasi atau hasil. Wahyudi Kumorotomo memberikan batasan pada konsep kinerja organisasi publik setidaknya berkaitan erat dengan efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tangkap.¹⁵

Kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Serta fasilitas sosial merupakan suatu kecenderungan bahwa kehadiran orang lain kadang-kadang meningkatkan kinerja individu dan pada waktu yang lain menghalanginya. Kehadiran orang lain dapat meningkatkan perkembangan yang selanjutnya meningkatkan kecenderungan orang menunjukkan respon secara dominan. Apabila respon dipelajari dengan baik, kinerja akan membaik. Akan tetapi, apabila dibiarkan, kinerja akan memburuk.¹⁶

Kesenjangan kinerja mungkin karena penetapan tujuan yang terlalu tinggi sehingga tidak terjangkau, mungkin pula karena perencanaan yang kurang baik, atau

¹⁵ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Edisi Pertama; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007) hal.42

¹⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Edisi Pertama; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007) hal.82

mungkin pula karena prosedur dan mekanisme kerja yang kurang mendukung. Namun kemungkinan besar terjadi karena kualitas dan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki baik pemimpin, manajer atau bawahan.¹⁷ Hal ini merupakan tanggung jawab utama dari pemimpin agar kinerja para karyawan atau pegawai dapat lebih baik dalam melayani masyarakat. Dimana telah dijelaskan dalam hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari Muslim:¹⁸

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مَسْلَمَةَ عَنْ مَالِكٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ لَا كَلْبُكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَاعِيَةٍ عَلَى نَبْتِ بَعْضِهَا وَوَادِيَةٍ وَهِيَ مَسْئُودَةٌ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ وَهُوَ عَنْهُمْ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالٍ يَدِيهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Artinya:

“Ibnu Umar r.a berkata : saya telah mendengar rasulullah saw bersabda : setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang isteri yang memelihara rumah tangga suaminya akan ditanya perihal tanggungjawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu/pekerja rumah tangga yang bertugas memelihara barang milik majikannya juga akan ditanya dari hal yang dipimpinnya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya (diminta pertanggungjawaban) dari hal-hal yang dipimpinnya”.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja :¹⁹

- a. Efektifitas dan efisiensi

¹⁷ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Edisi Pertama; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007) hal.339

¹⁸ Muhammad Fuad Abdul Baqi, *Al-Lu'lu Wal Marjan*, (Semarang: Al-Ridha, 1993), Hal. 562-563(<http://drsmusthofiqma.blogspot.co.id/2012/12/hadis-tentang-kepemimpinan.html>, diakses 15 September 2016

¹⁹ <http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html>, diakses 10 Maret 2017

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

b. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.

c. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

d. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Miner, mengemukakan 4 dimensi yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

1. Kualitas, yaitu : tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.

3. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, keterlambatan waktu kerja efektif/ jam kerja hilang.
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

2. Mutu Pelayanan Pegawai

Pelanggan mendefinisikan kualitas dengan berbagai cara. Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Heizer dan Render mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.²⁰ Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

²⁰ <http://septianariap.blogspot.co.id/2012/11/manajemen-mutu.html?m=1>, diakses 4 April 2017

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²¹

Dari definisi kualitas yang ada, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa.

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Masyarakat

Beberapa definisi mengenai masyarakat dari para sarjana, seperti misalnya:²²

1. R. Linton: Seorang ahli antropologi mengemukakan, bahwa masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah cukup lama hidup bekerjasama, sehingga mereka ini dapat mengorganisasikan dirinya berfikir tentang dirinya dalam satu kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.
2. M.J. Herskovits: Mengatakan bahwa masyarakat adalah kelompok individu yang diorganisasikan dan mengikuti satu cara hidup tertentu.
3. J.L. Gillin dan J.P. Gillin: Mengatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia yang terbesar dan mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap

²¹ www.landasanteori.com, <https://id.scribd.com/doc/104833469/Kepmenpan-Nomor-63-Tahun-2003-Pedoman-Pelayanan-Publik>, diakses 10 Maret 2017

²² Abu Ahmadi, *Ilmu Sosial Dasar*, (Cet IV: Jakarta: PT.RINEKA CIPTA 2003, hal. 225

dan perasaan persatuan yang sama. Masyarakat itu meliputi pengelompokan-pengelompokan yang lebih kecil.

b. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakannya dengan harapannya.²³ Menurut Rangkuti Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Kepuasan masyarakat adalah terpenuhinya harapan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah Kecamatan Belopa Utara. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kecamatan Belopa utara adalah sikap pegawai yang disiplin dengan menyelesaikan keperluan masyarakat dengan tepat waktu, menangani keluhan dengan cepat, serta sikap sopan dan ramah yang diperlihatkan oleh para pegawai Kecamatan Belopa utara.

²³ <http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>, diakses 10 Maret 2017

iii. Kerangka Berfikir

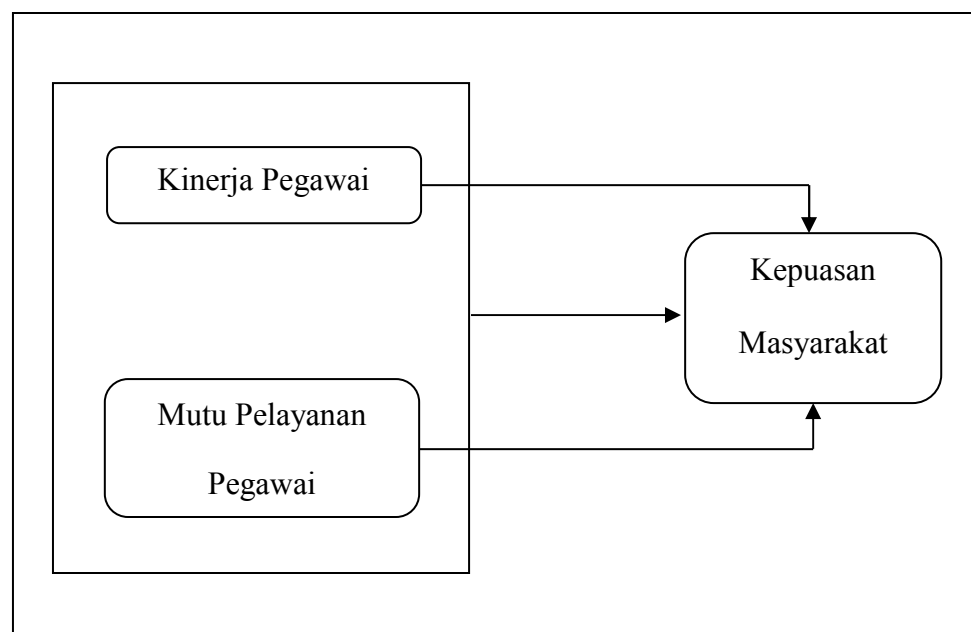
Adapun kerangka pemikiran dalam hal ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja pegawai, mutu pelayanan pegawai dan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu. Kerangka pemikiran tersebut dinyatakan dengan fungsi matematis yang menyatakan pengaruh antar variabel. Untuk menentukan bentuk fungsi image digunakan analisis regresi, karena variabel yang digunakan adalah 3 (tiga) variabel, dimana dalam persamaan dari 2 (dua) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat.

1. Variabel bebas / Independent (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Dengan kata lain variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas yang diteliti pada penelitian ini ada dua, pertama (X1) adalah kinerja pegawai, kedua (X2) adalah mutu pelayanan pegawai.

2. Variabel terikat / Dependent (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang memberikan reaksi/ respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Menurut Sugiyono, Variabel Terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam hal ini variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara.



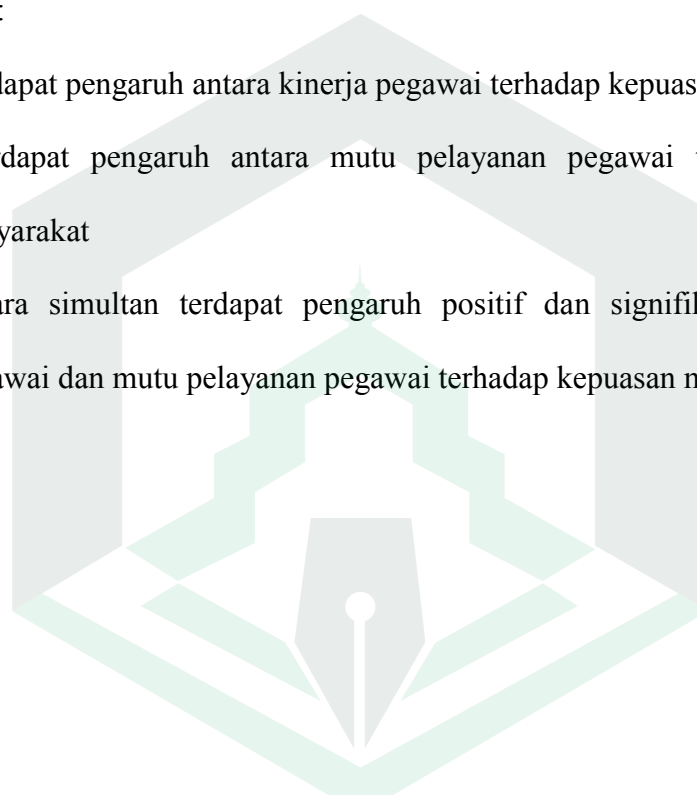
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

Keterangan:

H1 : Terdapat pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

H2 : Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat

H3 : Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Survei merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang ditujukan pada sejumlah besar individu atau kelompok; unit yang ditelahnya, apakah individu ataukah kelompok, jumlah yang relatif besar. Karena jumlah yang ditelahnya relatif besar, tentunya mustahil untuk bisa menelahnya secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif seperti halnya yang dilakukan melalui studi kasus. Pada survei, fokus perhatiannya hanya ditujukan kebeberapa variabel saja, mengingat unit yang ditelahnya dalam jumlah besar.

Dengan survei, penelitian hendak menggambarkan karakteristik tertentu dari suatu populasi, apakah berkenan dengan sikap, tingkat laku, ataukah aspek sosial lainnya; variabel yang ditelah disejalankan dengan karakteristik yang menjadi fokus perhatian survei tersebut. Karena dimaksudkan untuk menggambarkan karakteristik tertentu dari suatu populasi, maka individu atau kelompok yang diteliti haruslah bisa mewakili populasi. Artinya, individu atau kelompok yang diambil sebagai sampel penelitian, haruslah bisa mewakili populasi individu atau kelompok yang diteliti.

Oleh sebab itu, teknik *sampling* (cara pengambilan sampel atau contoh dari individu atau kelompok yang diteliti) merupakan persoalan penting pada setiap survei.²⁴

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dipandu oleh hipotesis tertentu, yang salah satu tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah menguji hipotesis yang ditentukan sebelumnya.

Dalam penelitian ini nantinya menggunakan data sampel yang diambil dari populasi. Populasi yang dijadikan subyek adalah publik atau masyarakat dalam menerima pelayanan pada Kantor Kecamatan Belopa Utara. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket.

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang digunakan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapat jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.²⁵ Yang diberikan kepada masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa utara. Analisis data yang nantinya akan dilakukan untuk menguji hipotesis, ada tidaknya pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

²⁴Sanapiah Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Edisi: 1-8, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 23

²⁵Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Edisi Pertama, Cet. XII; Jakarta, PT Bumi Aksara, 2010), hal. 67

1. Lokasi Penelitian

Dalam menentukan lokasi penelitian, penulis memilih kota Belopa sebagai lokasi penelitian pada Kantor Kecamatan Belopa Utara yang terletak di jalan poros Belopa, desa Pammanu, untuk mengetahui kinerja pegawai, mutu pelayanan pegawai, di kantor Kecamatan Belopa Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama dua minggu, terhitung mulai tanggal 12 Januari 2017 sampai dengan tanggal 25 Februari 2017.

C. *Populasi dan Sampel*

1. Populasi

Menurut kamus riset karangan Drs. Komaruddin yang dimaksudkan dengan populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.²⁶ Populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah masyarakat kantor Kecamatan Belopa.

Karena jumlah populasi yang terlalu banyak maka diadakan *sampling* untuk menentukan apakah sampel itu dapat mewakili populasi dengan menggunakan perhitungan statistik agar dapat memberi petunjuk mengenai penyimpangan sampel

²⁶Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Edisi Pertama, Cet.XII; Jakarta, PT Bumi Aksara, 2010), hal. 53

dari populasi sekaligus dapat memberi kepastian mengenai tingkat kepercayaan yang selanjutnya dipergunakan untuk menilai data yang diperoleh dari sampel.

2. Sampel

Sampling atau sampel berarti contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah objek penelitian. Tujuan lainnya dari penentuan sampel ialah untuk mengemukakan dengan tepat sifat-sifat umum dari populasi dan untuk menarik generalisasi dari hasil penyelidikan. Selanjutnya penentuan sampel bertujuan untuk mengadakan penaksiran peramalan dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan tujuan untuk mendapatkan sampel sesuai tujuan penelitian. Penggunaan metode *purposive sampling* ini mempunyai suatu tujuan atau dilakukan dengan sengaja, cara penggunaan sampel ini diantara populasi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang dikenal sebelumnya.²⁷

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 80 responden. Untuk menentukan banyaknya sampel dari suatu populasi, maka digunakan rumus Slovin. Rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel penelitian. Pertanyaan yang sering kali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah

²⁷Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Edisi Pertama, Cet. XII; Jakarta, PT Bumi Aksara, 2010), hal. 55

beberapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin sebagai berikut:²⁸

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

Dimana:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Besarnya populasi diambil dari sebagian masyarakat dalam mendukung pengambilan sampel, diketahui sebesar 15.281 orang dengan tingkat kesalahan 10%.

Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

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

$$n = \frac{15.281}{1 (10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{15.281}{1 (0,1\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{15.281}{2,01}$$

²⁸<http://kutukulia.blogspot.co.id/2013/06/rumus-slovin-dalam-menentukan-jumlah-sampel-penelitian.html>, diakses 10 April 2017

$n = 7.602$ orang

Berdasarkan perhitungan di atas, karena jumlah populasi terlalu banyak maka diambil sampel yang mewakili populasi sebesar 80 orang/responden.

D. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dengan tujuan penelitian ini didukung dengan data yang akurat.

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari masyarakat yang termasuk dalam lingkup kerja kantor kecamatan Belopa Utara dengan melakukan penyebaran kuesioner yang berpengaruh terhadap kinerja dan mutu pelayanan pegawai yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Belopa Utara kepada masyarakat.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari kecamatan Belopa Utara dan melalui studi pustaka dimana pengambilan data dimaksudkan untuk mendapatkan data-data yang mendukung penelitian pada Kantor Kecamatan Belopa Utara.

Subjek penelitian ini menggunakan metode survei dengan melakukan penyebaran kuesioner dan sebagai obyek penelitian yaitu masyarakat yang terangkum dalam kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka pelaksanaannya dilakukan dengan cara :

1. Pengamatan (*Observasi*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap tempat atau lokasi kerja pegawai yaitu Kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data langsung dari sumber yang terkait dengan melakukan menyebarkan kuesioner atau angket dalam memperoleh data mengenai kinerja, mutu pelayanan pegawai dan kepuasan masyarakat.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

a. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian skripsi dianggap cukup, maka penulisan mengolahnya menggunakan metode analisis regresi linear ganda. Regresi linear ganda yaitu hubungan fungsional yang lebih dari satu variabel. Analisis regresi berguna untuk mendapatkan hubungan fungsional antara dua variabel atau lebih.²⁹ Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan

²⁹<http://dataolah.blogspot.co.id/2012/08/regresi-berganda-uji-f-uji-t-dan.html>, diakses 10 Maret 2017 pukul 18:12 WITA

positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

b. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner/angket akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Untuk teknik perhitungandata kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan skala likert dengan langkah-langkah yaitu memberikan nilai bobot 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan positi. Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan positif pada tabel 3.1.

Tabel 3.1

Alternatif Jawaban

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

Dalam proses pengolahan data, penulis menggunakan aplikasi komputer dengan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) Versi 16.00 untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data. SPSS adalah suatu *software* yang

berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non parametrik dengan basis *windows* yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dikemukakan mengenai pengaruh kinerja, mutu pelayanan, terhadap kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrument. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, pengujian dilakukan dengan menggunakan:

a. Uji Parsial (*t test*)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.³⁰

Dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

$$H_0 : b_i = 0$$

³⁰<http://dataolah.blogspot.co.id/2014/06/tutorial-uji-t-dengan-ibm-spss-21.html>, diakses tanggal 10 Maret 2017

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a : b \neq 0$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel *dependen*.

b. Uji Simultan (*F test*)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Dengan membandingkan tingkat signifikan. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi.³¹

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.³²

³¹<http://dataolah.blogspot.co.id/2014/05/langkah-uji-f-dengan-ibm-spss-21.html>, diakses tanggal 10 Maret 2017

³²Imam Ghozali, *op cit.*, h. 87, <http://dataolah.blogspot.co.id/2015/06/langkah-mencari-sumbangan-efektif.html>, diakses tanggal 10 Maret 2017

Dalam proses pengolahan data, penulis mempergunakan aplikasi komputer dengan program SPSS Versi 16.00 untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data. SPSS adalah suatu *software* yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametik maupun non parametik dengan basis *windows*.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran tentang lokasi penelitian, baik secara umum dalam arti lokasi penelitian secara keseluruhan dalam hal ini Kecamatan Belopa Utara maupun secara khusus dalam hal penelitian yaitu Kantor Camat Belopa Utara sangat penting untuk dikemukakan. Karena hal ini juga dapat membantu dalam rangka membahas dan menganalisa masalah-masalah yang didapatkan pada penelitian dan penulisan skripsi ini.

Gambaran lokasi penelitian yang akan dibahas dalam hal ini adalah sebagai berikut:

a. Keadaan Geografis

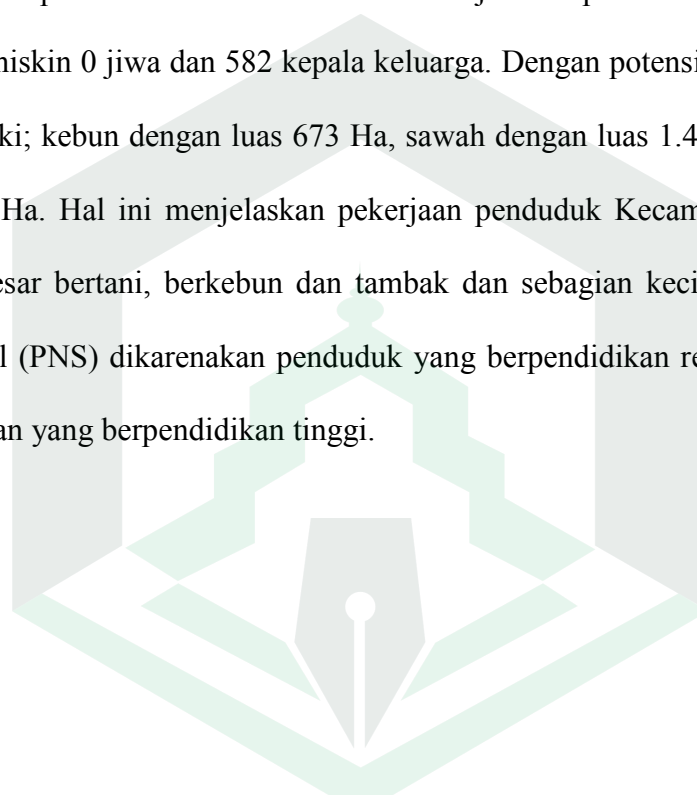
Keadaan geografis menguraikan secara singkat tentang Kecamatan Belopa Utara secara administratif kecamatan. Belopa Utara merupakan salah satu kecamatan dari 21 kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu. Kecamatan Belopa Utara ini berbatasan dengan:

- Sebelah selatan Kecamatan Belopa
- Sebelah timur dengan Teluk Bone
- Sebelah barat dengan Kecamatan Bajo
- Sebelah utara dengan Kecamatan Kamanre

Jalan yang menghubungkan Kecamatan Belopa Utara dengan kecamatan lainnya sudah cukup memadai dengan adanya jalan aspal sehingga arus transportasi darat berjalan lancar. Demikian juga dengan jalan-jalan yang menghubungkan desa/kelurahan yang satu dengan desa/kelurahan yang lainnya sebagian besar merupakan jalan aspal yang kondisinya cukup baik. Kecamatan Belopa Utara mempunyai luas wilayah seluas 34.73 km² yang terbagi dalam 8 desa/kelurahan diantaranya 6 desa dan 2 kelurahan.

b. Keadaan Demografis

Keadaan demografis menguraikan secara singkat keadaan penduduk secara umum, menurut mata pencaharian dan menurut pendidikan. Kecamatan Belopa Utara berpenduduk 15.281 jiwa dengan 4.187 kepala keluarga. Dari luas wilayah 34,73 km², maka kepadatan rata adalah 1.910 dari jumlah penduduk tersebut, tercatat penduduk miskin 0 jiwa dan 582 kepala keluarga. Dengan potensi sumber daya alam yang dimiliki; kebun dengan luas 673 Ha, sawah dengan luas 1.435 Ha, dan tambak seluas 945 Ha. Hal ini menjelaskan pekerjaan penduduk Kecamatan Belopa Utara sebagian besar bertani, berkebun dan tambak dan sebagian kecil menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dikarenakan penduduk yang berpendidikan rendah lebih banyak dibandingkan yang berpendidikan tinggi.



Tabel 4.1**Desa, Luas Desa, Jumlah Penduduk**

Desa/ Kelurahan	Luas (Km ²)	Banyaknya Penduduk		Penduduk Miskin	
		Jiwa	KK	Jiwa	KK
Sabe	3.52	3.465	680	0	58
Pammanu	7.17	2.422	1.206	0	64
Seppong	10.13	1.998	505	0	86
Lamunre	3.17	1.446	340	0	74
Lauwa	2.05	976	275	0	88
Paconne	2.14	824	265	0	38
Lebani	5.17	1.812	375	0	41
Lamunre Tengah	2.33	2.338	535	0	51
Jumlah	34.73	15.281	4.187	0	582

Sumber data: Kecamatan Belopa Utara tahun 2016

c. Struktur Organisasi Kecamatan Belopa Utara

Struktur organisasi Kecamatan Belopa Utara, menguraikan tentang organisasi dan tata kerja pemerintah Kecamatan Belopa Utara.

1. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Belopa Utara

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menggambarkan tata cara mengatur hubungan antar anggota dalam organisasi berdasarkan jabatan yang diemban. Struktur organisasi juga menunjukkan kerangka dan susunan dalam

melaksanakan tugas dan koordinasi kerja yang jelas antar masing-masing pemegang jabatan dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan melihat struktur organisasi, maka kedudukan masing-masing menjadi jelas berdasarkan jenjang, atau tingkatan dapat menghambat kelancaran tugas yang akan dilaksanakan.

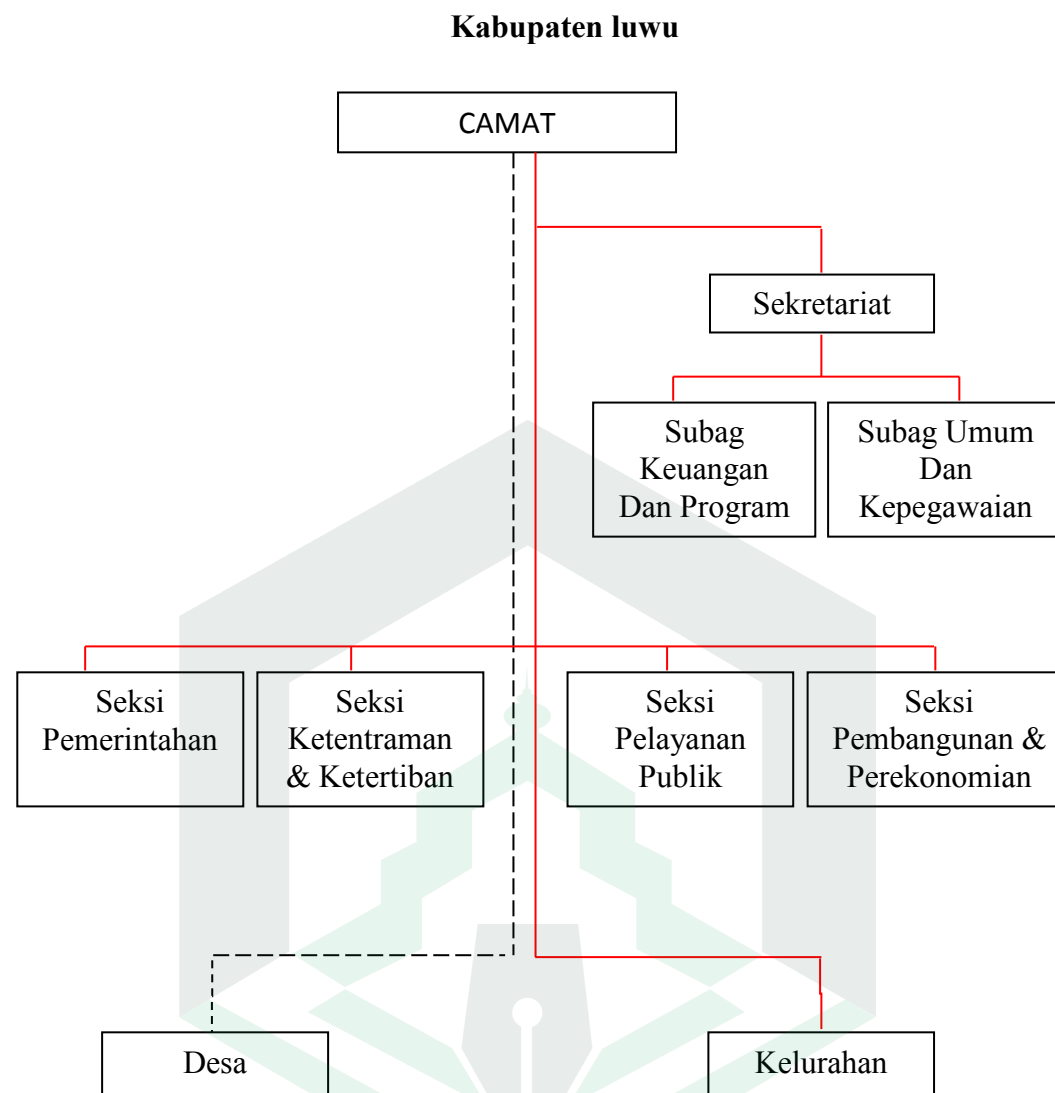
Ketentuan struktur organisasi dan tata kerja pemerintah Kecamatan Belopa Utara diatur dalam Peraturan Daerah, sehingga struktur organisasi dan tata kerja pemerintah kecamatan tidaklah sama pada setiap daerah. Struktur organisasi dan tata kerja yang diberlakukan di Kecamatan Belopa Utara adalah struktur organisasi yang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Nomor 07 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Luwu.

Apabila digambarkan secara rinci, maka struktur organisasi kantor camat Belopa Utara dapat diuraikan sebagai berikut: Kecamatan Belopa Utara dipimpin oleh seorang Camat Belopa Utara. Untuk membantu tugas Camat Belopa Utara didalam menjalankan roda pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kehidupan masyarakat, Camat Belopa Utara dibantu oleh Sekretaris Camat, Sub Bagian Keuangan dan Program, Umum dan Kepegawaian, Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Pembangunan dan Perekonomian, Seksi Pelayanan Publik, dan Seksi Pemberdayaan Masyarakat.

Dalam melaksanakan tugasnya, Camat Belopa Utara, Sekertaris Camat, dan Sub bagian serta para Kepala Seksi berpedoman kepada Keputusan Bupati Luwu Nomor 81 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi dan Rincian Tugas Kecamatan

Pemerintah Kabupaten Luwu dengan menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi (KIS) baik dilingkungan masing-masing maupun antar satuan unit kerja dalam Kecamatan Belopa Utara. Camat Belopa Utara bertanggung jawab memimpin dan membina bawahannya, serta memberikan petunjuk dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas-tugas bawahannya.

Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Belopa Utara



Gambar 4.1

2. Kedudukan Tugas dan Fungsi

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota yang bertugas menjalankan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati atau Walikota. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Rincian tugas Pegawai Kecamatan Belopa Utara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, susunan organisasi Kecamatan terdiri dari:

a. Camat

Camat merupakan perangkat daerah yang memiliki tanggung jawab pokok memimpin kecamatan dalam membina, mengordinasikan dan melaksanakan sebagian wewenang pemerintah yakni melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi runag lingkup tugasnya, melakukan pembinaan terhadap kedisiplinan dan peningkatan kualitas pegawai serta melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyampaikan laporan pelaksanaan tugas.

b. Sekretaris

Sekretaris Kecamatan Belopa Utara adalah unsur staf yang berada dibawah camat dan bertanggung jawab kepada camat, dengan tugas membina, mengordinasikan, dan melaksanakan kegiatan administrasi dibidang umum dan kepegawaian, pelaporan keuangan, serta memberikan layanan administratif kepada camat dan seluruh satuan kerja lingkup Kecamatan. Fungsi dari sekretaris diantaranya perumusan kebijakan teknis administratif dibidang umum dan kepegawaian, keuangan dan program serta pemberian dukungan atas

penyelenggaraan urusan dibidang umum dan kepegawaian, keuangan dan program, serta perencanaan dan pelaporan.

c. Sub-Sub Bagian

Sub-sub bagian terdiri dari sub bagian umum dan kepegawaian, sub bagian keuangan dan program, yang masing-masing berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris, mempunyai tugas membantu sekretaris dalam menyiapkan bahan, menghimpun, mengelola dan melaksanakan tugas dan administrasi sekretariat kecamatan.

d. Seksi-Seksi

Seksi-seksi yang terdiri dari seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi pembangunan dan perekonomian, seksi pelayanan publik dan seksi pemberdayaan masyarakat yang masing-masing berada dibawah tanggung jawab camat. Seksi-seksi yang ada mempunyai tugas membantu camat dalam membina, mengordinasikan dan melaksanakan tugas pemerintah daerah diwilayah kecamatan.

d. Keadaan Pegawai Kecamatan Belopa Utara

Keadaan pegawai kecamatan menguraikan keadaan pegawai secara umum. Pegawai yang bekerja pada kantor Kecamatan Belopa Utara berjumlah 29 orang. Dari jumlah tersebut terdapat 15 orang diantaranya merupakan tenaga honorer. Pegawai berjenis laki-laki berjumlah 12 orang dan pegawai perempuan berjumlah 17 orang. Pegawai Kecamatan Belopa Utara dengan usia termuda adalah 33 tahun dan tertua adalah 56 Tahun termasuk honorer. Pegawai yang bergama islam berjumlah 28 orang dan non muslim 1 orang dan bersuku Bugis, Luwu, dan Tator.

Tabel 4.2

**Keadaan Pegawai Kantor Kecamatan Belopa Utara
Menurut Jenis Kelamin dan Status Perkawinan**

Jenis Kelamin	Status Perkawinan		Total
	Belum Kawi	Kawin	
laki-laki	3	11	17
Perempuan	3	12	12
Total	6	23	29

Sumber data: Kantor Kecamatan Belopa Utara 2016

Pada aspek pendidikan pegawai, sebagian pegawai yang ada berpendidikan SMA/ Sederajat dan sarjana. Pegawai yang berpendidikan SMA/ Sederajat merupakan tenaga honorer berjumlah 15 orang dengan jumlah pegawai honorer perempuan lebih banyak dibandingkan tenaga honorer laki-laki, dimana jumlah tenaga honorer berjumlah 10 orang dan pegawai honorer laki-laki berjumlah 5 orang, dan berpendidikan sarjana 14 orang, dengan jumlah laki-laki 7 berjumlah 7 orang dan perempuan berjumlah 7 orang, dalam hal ini camat, sekretaris, kepala seksi pemerintahan, kepala seksi pembangunan dan perekonomian, kepala seksi pemberdayaan masyarakat, kepala seksi ketentraman dan ketertiban, kepala seksi pelayanan publik, kepala sub bagian umum dan kepegawain, kepala sub bagian keuangan dan program dan para staf. Pangkat pegawai terendah adalah pengatur muda tingkat II/a sampai golongan tertinggi adalah pembina tingkat IV/b. Aspek pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3

**Keadaan Pegawai Kantor Camat Belopa Utara
Menurut Pendidikan Terakhir**

Jenis Kelamin	Pendidikan		Total
	SMA	S1	
Laki-Laki	5	7	12
Perempuan	10	7	17
Total	15	14	29

Sumber data : Kantor Kecamatan Belopa Utara

e. Keadaan Sarana Dan Prasarana

keadaan sarana dan prasarana kantor Kecamatan Belopa Utara, menguraikan tentang sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Belopa Utara. Keberadaan sumber daya manusia semata-mata, tidaklah berarti apa-apa tanpa tersedianya sarana dan prasarana perkantoran yang memadai. Sarana dan prasarana tersebut merupakan tempat kegiatan, alat-alat perlengkapan serta benda-benda lainnya yang memungkinkan pekerjaan manusia menjadi semakin mudah. Sarana dan prasarana perkantoran merupakan aspek yang sangat menentukan dalam suksesnya pelaksanaan kegiatan perkantoran.

Sarana dan prasarana merupakan segenap kebutuhan yang diperlukan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan dalam suatu organisasi. Keadaan sarana dan prasarana yang baik dan memuaskan tentu akan dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Dalam hal ini, sarana dan prasarana kerja pegawai dalam suatu organisasi harus memenuhi sarana dan prasarana yang menjadi inventaris kantor Kecamatan Belopa Utara. Di Kecamatan Belopa Utara tersedia sarana dan prasarana berupa satu

buah gedung kantor camat yang terdiri atas 6 ruangan terdiri dari ruang camat, sekretaris camat, kepala seksi, kepala sub bagian, operator, ruang KTP dan dilengkapi ruang pertemuan. Perlengkapan kantor di Kecamatan Belopa Utara seperti; filling kabinet, etalase, meja kerja lengkap, kursi rapat, komputer dan laptop, printer, sofa, lemari es, dispenser, genset, AC, kipas angin, televisi. Disamping peralatan dan perlengkapan kantor tersebut, tersedia juga satu unit mobil dinas yang disediakan bagi camat dalam mempermudah mobilitas camat yang cukup tinggi, serta tiga unit sepeda motor seperti terlihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4
Daftar Inventaris Kantor Camat Belopa Utara

Nama Barang	Jumlah (Buah)	Kondisi	
		Baik	Buruk
Mobil Dinas Camat	1	1	-
Sepeda Motor Dinas	3	3	-
Filling Kabinet	2	2	-
Meja Kerja Set	20	20	-
Kursi Rapat	70	70	-
Komputer/ Laptop	4	4	-
Printer	3	3	-
Sofa	2 set	2	-
Lemari Es	1	1	-
Dispenser	1	1	-
Genset	1	1	-
Nama Barang	Jumlah (Buah)	Kondisi	
		Baik	Buruk
AC	3	3	-
Kipas Angin	3	2	1
Televisi	1	1	-

Sumber data : Kecamatan Belopa Utara Tahun 2016

Di Kecamatan Belopa Utara terdapat 1 buah gedung kantor kecamatan yang masing-masing tersedia sarana dan prasarana yang terdiri atas 6 ruangan. Yang terdiri atas 1 ruang tamu, 1 ruang camat, 1 ruang Sekretaris, 2 ruang kepala sub bagian, dan 1 ruang kepala seksi. Perlengkapan kantor yang tersedia adalah 2 unit filling kabinet, 3 unit etalase, 20 pasang meja kerja, 2 set kursi dan meja tamu, 1 unit lemari es, 70 unit kursi rapat plastik, 4 unit komputer/laptop, 3 unit printer, 1 unit dispenser, 1 unit genset, 3 unit AC, 3 unit kipas angin, dan 1 unit televisi.

Kantor Kecamatan Belopa Utara pada tahun 2016 dalam pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Data penduduk datang dan keluar dengan jumlah 2.416. Dimana masyarakat dalam mengurus Kartu Keluarga berjumlah 854 kepala keluarga, Kartu Tanda Penduduk berjumlah 886 orang, penduduk datang berjumlah 420 orang, penduduk keluar sebanyak 256 orang. Data pengurusan penduduk dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5
Data Pengurusan KK, KTP, Penduduk Datang Dan Keluar
Kantor Kecamatan Belopa Utara

Data Pengurusan	Jumlah
Kartu Tanda Penduduk (KTP)	886

Kartu Keluarga (KK)	854
Penduduk Datang	420
Penduduk Keluar	256
Jumlah	2.416

Sumber data : Kantor Kecamatan Belopa Utara 2016

2. Analisis Data

a. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang terangkum dalam Kecamatan Belopa Utara yang memiliki karakteristik berbeda-beda yaitu di berdasarkan umur/usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Untuk lebih memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai jumlah responden seperti diterangkan dibawah ini:

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Komposisi umur responden masyarakat Kecamatan Belopa Utara pada interval <20 tahun sampai >50 tahun. Dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6
Komposisi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Responden	
		Ferekuensi (Orang)	Persentase

1	<20	2	2,5%
2	20-35	40	50%
3	36-50	23	28,75%
4	>50	15	18,75%
Total		80	100%

Sumber data: Data Primer diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 2 responden atau 2,5% yang berada pada interval <20 tahun dan merupakan responden yang paling sedikit, usia 20-35 tahun sebanyak 40 orang atau 50%, usia 36-50 tahun sebanyak 23 orang atau 28,75%, dan usia >50 tahun dengan jumlah responden 15 orang atau 18,75%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.7

Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	
		Ferekuensi (Orang)	Persentase
1	Laki-laki	37	46,25%
2	Perempuan	43	53,75%
Total		80	100%

Sumber data: Data Primer diolah 2017

Tabel diatas menunjukan bahwa responden sebagian besar adalah perempuan sebanyak 43 orang atau 53,75% dan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 37 atau 46,25% orang dari jumlah responden yang ada.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.8

Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Responden	
		Ferekuensi (Orang)	Persentase
1	Sekolah Dasar	25	31,25%
2	SMP/SLTP/ MTS	14	17,5%
3	SMA atau SLTA	29	36,25%
4	Strata Satu (S1)	11	13,75%
5	Pascasarjana	1	1,25%
Total		80	100%

Sumber data: Data Primer diolah 2017

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SD sebanyak 25 orang atau 31,25%, SMP/SLTP/MTS sebanyak 14 orang atau 17,5%, SMA sebanyak 29 orang atau 36,25%, S1 sebanyak 11 orang atau 13,75%, Pasca sarjana sebanyak 1 orang atau 1,25% dan merupakan responden yang paling sedikit.

e. Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9

Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	7	8,75%

2	Pengusaha	13	16,25%
3	Karyawan Swasta	11	13,75%
4	Pelajar/Mahasiswa	4	5%
5	Ibu Rumah Tangga	23	28,75%
6	Lainnya (Petani, Nelayan)	22	27,5%
Total		80	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.9 yakni karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa dari 80 responden yang diteliti, yakni pegawai negeri sipil sebanyak 7 orang atau 8,75%, pengusaha sebanyak 13 orang atau 16,25%, karyawan swasta sebanyak 11 orang atau 13,75%, pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang atau 5% yang memiliki jumlah paling sedikit dari responden yang ada, responden terbanyak adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga yakni sebanyak 23 orang atau 28,75%. Kemudian responden yang mempunyai pekerjaan lainnya seperti petani, nelayan, tambak, dan sebagainya sebanyak 22 orang atau 27,5%. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah bekerja sebagai ibu rumah tangga.

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari responden. Uji validitas data, menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian, dengan membandingkan besarnya jumlah r hitung terhadap t tabel.

Rumus r tabel sebagai berikut:³³

$$r = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}}$$

Keterangan:

r = nilai r tabel

t = nilai t tabel

df = derajat bebas

Dalam memperoleh hasil r hitung pada program SPSS, kita harus terlebih dahulu menghitung nilai t tabel . Hal ini karena nilai t tabel dihasilkan dari rumus yang sama dengan r tabel. Pada program SPSS, Norman H. Nie, C. Hadlai Hull dan Dale membuat rumus yang memudahkan pengguna dalam memperoleh nilai t tabel dan r tabel. Dimana rumus untuk t tabel yaitu; IDF.T(0.95,df), dan untuk r tabel digunakan rumus IDF.T(0.95,df)/SQRT(df+(IDF.T(0.95,df)**2).

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka angket tersebut dinyatakan valid.

³³<http://dataolah.blogspot.co.id/2014/06/tutorial-uji-t-dengan-ibm-spss-21.html>, diakses tanggal 10 Maret 2017

b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.10

Rekap Hasil Uji Validitas Pernyataan

Variabel	Pernyataan	r hitung	Keterangan
X1 (Kinerja)	1	0.997	Valid
	2	0.998	Valid
	3	0.997	Valid
	4	0.997	Valid
	5	0.997	Valid
X2 (Mutu Pelayanan)	6	0.996	Valid
	7	0.997	Valid
	8	0.996	Valid
	9	0.995	Valid
	10	0.994	Valid
Y (Kepuasan Masyarakat)	11	0.991	Valid
	12	0.992	Valid
	13	0.991	Valid
	14	0.991	Valid
	15	0.987	Valid

Sumber data: Data Angket diolah

Berdasarkan tabel uji validitas dengan program SPSS 16.0 di atas dapat dilihat nilai r_{hitung} pada kolom total korelasi dan dari pernyataan variabel X1, X2, dan Y, semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai *Total Correlation* lebih besar di banding nilai r_{tabel} 0,219.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas ini berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistenan angket yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat dipercaya. Adapun dasar pengambilan keputusan data reliabel atau tidak adalah:

- a. Apabila nilai $\alpha > r_{\text{tabel}}$ maka data reliabel.
- b. Apabila nilai $\alpha < r_{\text{tabel}}$ maka data tidak reliabel

Tabel 4.11
Uji Realibilitas Pernyataan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	15

Sumber data: Data Angket diolah

Berdasarkan uji reliabilitas dengan program SPSS 16.0 di atas dapat dilihat nilai α (0,935), sedangkan nilai r_{tabel} (0,219). Maka semua pernyataan dinyatakan reliabel atau konsisten karena nilai alpha lebih besar dari nilai r_{tabel} .

c. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (*T test*)s

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan

bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.³⁴

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel Kinerja Pegawai (X1), Mutu Pelayanan Pegawai (X2) dan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian t dalam analisis ini adalah berdasarkan nilai T_{hitung} dan nilai T_{tabel} , sebagai berikut:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 4.12
Output SPSS Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.675	1.332		5.012	.000
	X1.kinerja	-.184	.129	-.210	-1.426	.158
	X2.mutu.pelayanan	.877	.139	.929	6.323	.000

a. Dependent Variable: Y.kepuasan.masyarakat

Sumber data: Data Primer di olah 2017

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas dapat diketahui besarnya nilai t_{hitung} masing-masing dari kedua variabel bebas diatas yaitu:

³⁴<http://dataolah.blogspot.co.id/2014/06/tutorial-uji-t-dengan-ibm-spss-21.html>, diakses tanggal 10 Maret 2017

- a. Variabel Kinerja X1 (1.426) > nilai t_{tabel} (1.292) yang berarti bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap variabel Y Kepuasan Masyarakat.
- b. Variabel Mutu Pelayanan X2 (6.323) > nilai t_{tabel} (1.292) yang berarti bahwa variabel Mutu Pelayanan Pegawai berpengaruh positif terhadap variabel Y Kepuasan Masyarakat.

2. Uji Simultan (*Ftest*)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.³⁵ Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Disini tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 atau 5%.

Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig, taraf signifikansi 0,05 (5%), jika nilai probabilitas < 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji simultan atau uji F dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 df1 &= \text{Variabel bebas} + \text{Variabel terikat} - 1 \\
 df1 &= X + Y - 1 \\
 &= 2 + 1 - 1
 \end{aligned}$$

³⁵<http://dataolah.blogspot.co.id/2014/05/langkah-uji-f-dengan-ibm-spss-21.html>, diakses tanggal 10 Maret 2017

$$= 2$$

df2= Sampel-Jumlah Variabel

$$= 80-3$$

$$= 77$$

Dari nilai df1 dan df2 dengan mengambil tingkat kepercayaan sebesar 95% atau nilai signifikansi sebesar 0.05 didapatkan nilai Ftabel sebesar 3.12. Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan hasil analisis terdapat pengaruh atau tidak adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh pada variabelnya
- b. Apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh pada variabelnya

Hasil uji statistik uji F dilakukan dengan bantuan SPSS 16.0 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13

Uji Reliabilitas Pernyataan Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.575	2	68.288	51.437	.000 ^a
	Residual	102.225	77	1.328		
	Total	238.800	79			

a. Predictors: (Constant), X2.mutu.pelayanan, X1.kinerja

b. Dependent Variable: Y.kepuasan.masyarakat

Sumber data: Data Primer diolah 2017

Hasil uji *Anova* diketahui besarnya nilai F_{hitung} adalah 51.437 dengan derajat bebas *degree of freedom* (*df*) *regression* sebesar 2 dan nilai *df* residual sebesar 77 dan nilai F_{tabel} adalah 3.12.

Untuk pengujian yaitu dengan membandingkan besarnya nilai F_{hitung} dan F_{tabel} , memberikan hasil bahwa F_{hitung} (51.437) > nilai F_{tabel} (3.12). Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji simultan dalam analisis regresi dapat disimpulkan variabel Kinerja (X1), dan Mutu Pelayanan (X2) jika diuji secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara dengan nilai *p-value* < 0,05 (nilai standar yang signifikan) sebesar 0.000.

3. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *RSquare*. Namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.³⁶

Hasil perhitungan *Adjusted R²* dapat dilihat pada output *Model Summary*. Pada kolom *Adjusted R²* dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

³⁶<http://dataolah.blogspot.co.id/2015/06/langkah-mencari-sumbangan-efektif.html>, diakses tanggal 10 Maret 2017

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen yang digunakan dalam model *Summary* mampu menjelaskan variasi-variabel dependen.

Jika analisis *determinasi* (R^2) sama dengan 0, maka tidak ada hubungan sedikitpun antara kinerja dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara. Dapat diartikan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika analisis *determinasi* (R^2) sama dengan 1, maka presentase kinerja dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat ada pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

Dari hasil analisis regresi, dapat dilihat pada *output* model *summary* sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Analisis Determinasi (*Model Summary*)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	.572	.561	1.15221

a. Predictors: (Constant), X2.mutu.pelayanan, X1.kinerja

b. Dependent Variable: Y.kepuasan.masyarakat

Sumber data: Data Primer yang diolah 2017

Nilai *Adjusted R Square* adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan dan nilai ini selalu lebih kecil dari nilai *R Square*. Untuk regresi lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R Square* sebagai koefisien determinasi.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka *Adjusted R Square* sebesar 56,1 atau sekitar 56,1%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase kinerja dan mutu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 56,1%. Dapat diketahui bahwa masyarakat Kecamatan Belopa Utara merasa puas dengan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai kecamatan sebesar 56,1% yang tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara.

1. Persamaan Regresi

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel X1 (kinerja), X2 (mutu pelayanan) terhadap Y (kepuasan masyarakat), maka dilakukan regresi linear berganda yang disajikan sebagai berikut:

Berdasarkan tabel uji T diketahui sebuah model persamaan regresi:³⁷

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2$$

$$Y = 6.675 + 0.457X_1 + 0.877X_2$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

X1 dan X2 = Variabel Bebas

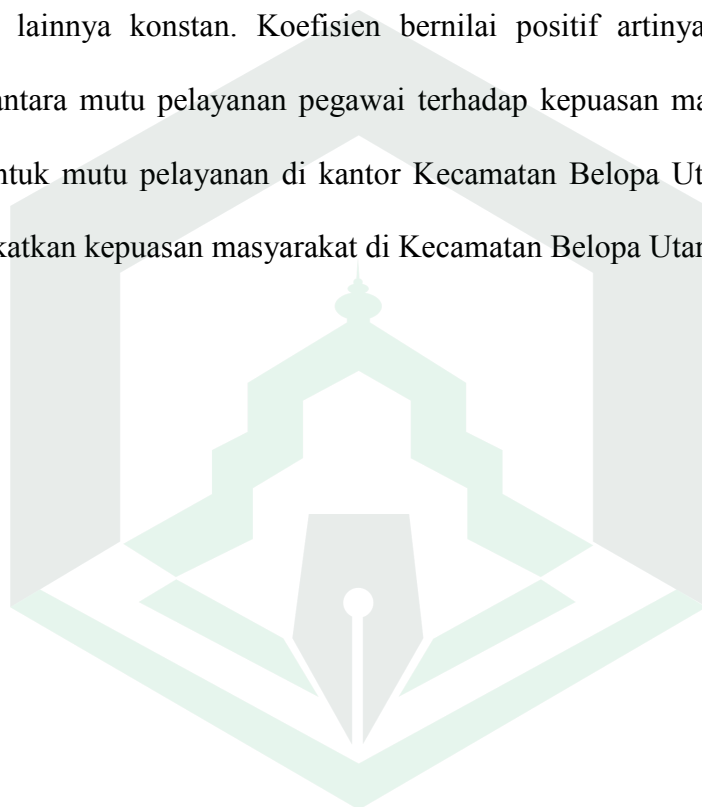
a = Intersep

b1 dan b2 = Constanta

³⁷<http://dataolah.blogspot.co.id/2012/08/regresi-berganda-uji-f-uji-t-dan.html>, diakses 10

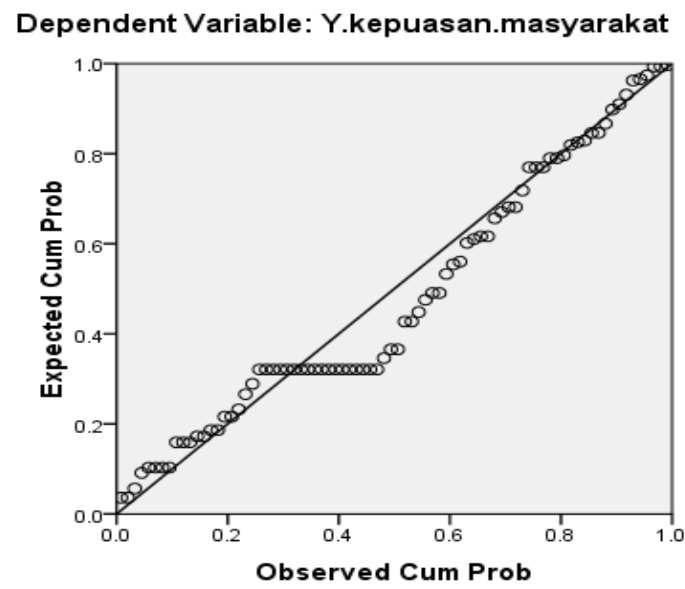
Dari persamaan regresi di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 6.675 menunjukkan nilai kepuasan masyarakat sebelum dipengaruhi oleh variabel kinerja dan mutu pelayanan pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara adalah positif sebesar 0.220.
- b. Koefisien $B_1 = 0.184$ menunjukkan peningkatan skor kinerja akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.184 dengan asumsi variabel-variabel lainnya konstan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, semakin baik kinerja pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara maka semakin meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Belopa Utara.
- c. Koefisien $B_2 = 0.877$ menunjukkan peningkatan skor mutu pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.877 dengan asumsi variabel-variabel lainnya konstan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat, semakin baik bentuk mutu pelayanan di kantor Kecamatan Belopa Utara maka semakin meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Belopa Utara.



2. Uji Normalitas P-P-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan tampilan output grafik plot diatas, menunjukan bahwa data yang ada berdistribusi normal, karenadata mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dapat dipenuhi.

3. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat distribusi normalitas yang diberikan dari pernyataan, serta mendukung pernyataan pada uji normalitas P-P-Plot. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka pernyataan telah memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1.kinerja	X2.mutu.pelayanan	Y.kepuasan.masyarakat	Unstandardized Residual
N		80	80	80	80
Normal Parameters ^a	Mean	18.1625	18.7750	19.8000	.0000000
	Std. Deviation	1.97736	1.84168	1.73862	1.13753387
Most Extreme Differences	Absolute	.174	.190	.279	.156
	Positive	.126	.190	.279	.156
	Negative	-.174	-.185	-.246	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z		1.553	1.704	2.497	1.398
Asymp. Sig. (2-tailed)		.016	.006	.000	.040

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

Berdasarkan output di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,40 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal.

B. Pembahasan

1. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belopa Utara

Dari hasil analisis data yang didapatkan dilapangan dari dua variabel yakni kinerja dan mutu pelayanan pegawai menunjukan semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat baik secara sendiri-sendiri ataupun bersama-sama. Adapun faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kecamatan Belopa Utara adalah faktor mutu pelayanan pegawai.

2. Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Mathis dan Jackson, bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.³⁸ Kinerja yang dihasilkan baik atau buruk berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan, dimana jika kinerja pegawai menurun maka akan berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya jika kinerja pegawai meningkat akan berdampak pula terhadap terpenuhinya kepuasan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dan hasil analisis data diketahui bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 1.426 dengan nilai *constant* 5.012 tetapi tidak signifikan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwarno Zaini Rohmad bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

³⁸<http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html>, diakses 10 Maret 2017

Mutu pelayanan terutama pada instansi pemerintah sangatlah penting karena hal ini dapat mempengaruhi *image* pemerintah kecamatan dimata masyarakat. Mutu atau kualitas pelayanan dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan pada instansi pemerintah sangat bervariasi karena setiap individu mempunyai persepsi atau pendapat masing-masing mengenai pelayanan yang diterima. Namun secara umum, tingkat kepuasan masyarakat tersebut dapat diperoleh berdasarkan faktor-faktor yang menjadi dasar masyarakat dalam menerima pelayanan dari instansi pemerintah Kecamatan Belopa Utara.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dan hasil analisis data diketahui bahwa mutu pelayanan pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara memiliki pengaruh positif terhadapkepuasan masyarakat sebesar 6.323. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwarno Zaini Rohmad, Ridwansyah, Miratusolina, dan Nur'ani, bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Ada beberapa hal yang dapat dikaji dari hasil temuan diatas. Hipotesis pertama terbukti bahwa secara parsial ada pengaruh positif antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dan hipotesis kedua terbukti ada pengaruh positif antara mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan dalam analisis regresi dapat disimpulkan variabel kinerja pegawai (X1) dan mutu pelayanan pegawai(X2) jika diuji secara bersama-sama memiliki pengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 56,1% dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$ sebesar 0,000.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Variabel kinerja pegawai terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara sebesar 0,184 dan item paling banyak disenangi adalah *tangible* dengan nilai sebesar 293. Dimana masyarakat merasa senang dengan sikap pegawai Kecamatan Belopa Utara.

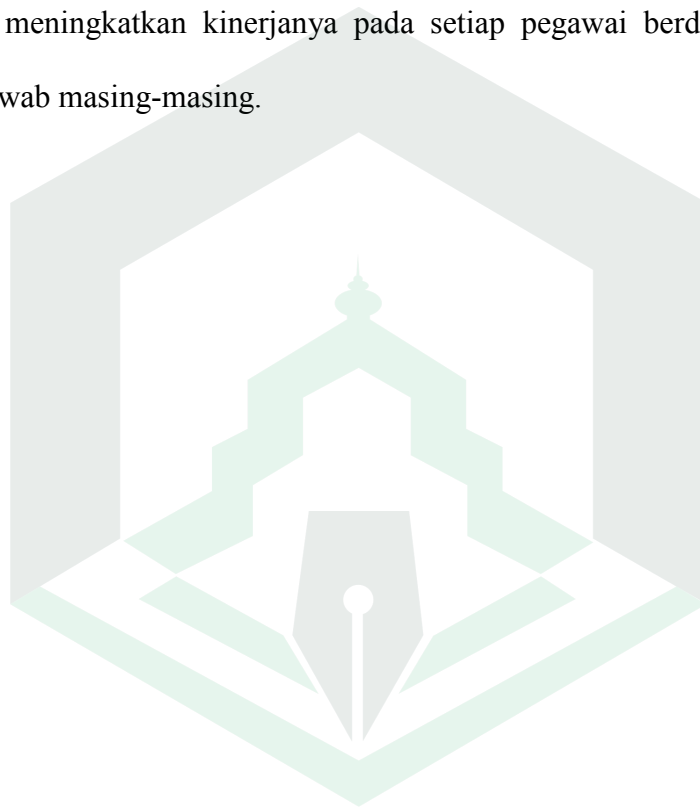
2. Variabel mutu pelayanan pegawai terbukti memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara sebesar 0,877 dan item paling disenangi adalah *empathy* dengan nilai sebesar 305, dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat diartikan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan pegawai Kecamatan Belopa Utara dalam memahami kebutuhan masyarakat.

3. Variabel kinerja dan mutu pelayanan pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ item paling baik adalah mutu pelayanan pegawai sebesar 6.323 dengan nilai *Adjusted R Square* 56,1 atau tingkat kepercayaan masyarakat sebesar 56,1%.

Dari hasil olah data yang dilakukan melalui program SPSS, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai dan mutu pelayanan pegawai sebesar 56,1%. Sedangkan hasil penelitian lapangan (*Field Research*) yang dilakukan dengan penyebaran angket kepada masyarakat Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu sebesar 78,5%.

B. Saran

Layanan instansi pemerintah khususnya di Kecamatan Belopa Utara sudah cukup memuaskan masyarakat, walau demikian adanya fasilitas yang lebih lengkap merupakan pendukung berjalannya aktivitas pegawai serta memberi kenyamanan lebih bagi masyarakat. Serta pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi sebagai motivasi bagi para pegawai Kecamatan Belopa Utara agar lebih maksimal lagi dalam meningkatkan kinerjanya pada setiap pegawai berdasarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Surabaya: Mekar Surabaya, 2004
- Ahmadi, Abu, *Ilmu Sosial Dasar*, Cetakan IV; Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2003
- Ati, Asia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada R.M. Serba Nikmat*, skripsi STAIN Palopo, 2014
- Faisal, Sanapiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, Edisi 1-8; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007
- Julita, Andi, *Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo*, 2014
- Kadir, Hasrida, *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo (Studi kasus mahasiswa jurusan syariah STAIN Palopo)*, 2014
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Edisi I; Cet.XII; Jakarta: Bumi Aksara 2010
- Miratusolina, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mini Market Alfamidi Ratulangi Palopo*, 2014
- Moekijat, *Dasar-Dasar Motivasi*, Bandung: CV. Pionir Jaya, 2002
- Mushaf Al-Azhar, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Malang: Hilal, 2002
- Nur'aeni, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Bara Kota Palopo*, 2013
- Nursalamah, Ayu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon*, 2012, diakses tanggal 7 Februari 2017
- Ridwansyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Kota Palopo*, 2014
- Sutriatno, Hadi, *Metodologi Research*" Ridwansyah (ed), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, Cet, XXXVI; Yogyakarta: Andi Offset, 1990

Umar, Husein, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Edisi I; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007

Sumber Lain :

Abdul Baqi, Muhammad Fuad. *Al-Lu'lu Wal Marjan*, Semarang: Al-Ridha, 1993, <http://drsmusthofiqma.blogspot.co.id/2012/12/hadis-tentang-kepemimpinan.html>, diakses 15 Februari 2017

Andira. *Pengertian Pelayanan Jasa*, 28 April 2011, <http://Bankirnews.com/index>, diakses tanggal 05 Januari 2016

Fredy, Rangkuti. *Measuring Consumer Satisfaction : Gaining Customer Relation Strategy*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2002) , <https://freddyrangkuti.wordpress.com/buku-karya-dr-freddy-rangkuti/measuring-costumer-satisfaction/>, diakses 04 April 2017

<http://dataolah.blogspot.co.id/2012/08/regresi-berganda-uji-f-uji-t-dan.html>, diakses 10 Maret 2017

<http://definisi.org/artikel-pelayanan-prima.html>, diakses 05 Januari 2016

<http://drsmusthofiqma.blogspot.co.id/2012/12/hadis-tentang-kepemimpinan.html>, diakses 15 September 2016

<http://gofaztrack.com/service-excellence/definisi-pelayanan-prima-atau-service-excellence/>, di akses tanggal 10 Maret 2017

<http://kutukuliah.blogspot.co.id/2013/06/rumus-slovin-dalam-menentukan-jumlah-sampel-penelitian.html>, diakses 10 April 2017

<http://library.uwp.ac.id/digilib/files/disk1/9/--suyanto-426-3-bab2.pdf>, diakses 09 Agustus 2016

<http://septianariap.blogspot.co.id/2012/11/manajemen-mutu.html?m=1>, diakses 4 April 2017

<http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html>, diakses 10 Maret 2017

<http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang *Pedoman Pelaksanaan pelayanan umum.*

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kinerja-pegawai-menurut-ahli.html>, diakses 10 Maret 2017

Tim dosen administrasi. *Pegawai dan Administrasi*, IKIP Malang, (Malang 1990), <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kinerja-pegawai-menurut-ahli.html>, diakses 10 Maret 2017

www.landasanteori.com. <https://id.scribd.com/doc/104833469/Kepmenpan-Nomor-63-Tahun-2003-Pedoman-Pelayanan-Publik>, diakses 10 Maret 2017

Zaini Rohmad, Suwarno. “*Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki*”, 2013, <http://library.uwp.ac.id/digilib/files/disk1/9/--suwarno-426-3-bab2.pdf>, diakses 09 Agustus 2016



**L
A
M
P
I
R
A
N**



Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN PENGARUH KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN BELOPA UTARA KABUPATEN LUWU

- Petunjuk Pengisian

Angket diisi oleh responden, jika terdapat pertanyaan yang tidak/belum jelas dapat ditanyakan. Teknik pemberian jawaban dengan cara melingkari/ memberi tanda silang (X) pilihan jawaban yang tersedia.

A. Identitas Responden

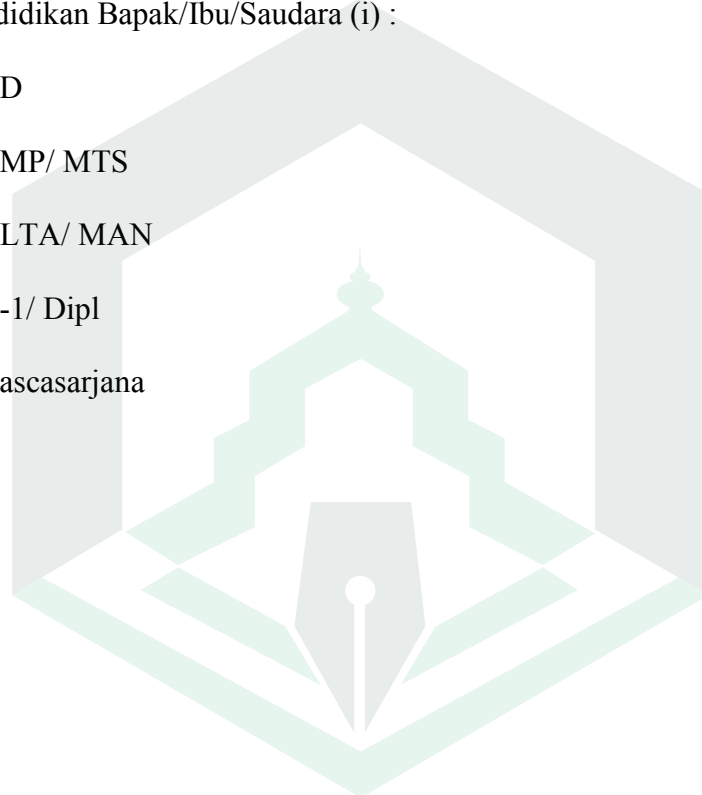
Pilihlah salah satu jawaban pada masing-masing pertanyaan dibawah ini pada jawaban yang dianggap paling benar.

Nama :

Perihal :

1. Apakah anda tercatat sebagai penduduk pada Kantor Kecamatan Belopa Utara?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur Bapak/Ibu/Saudara (i):
 - a. < 20 tahun
 - b. 20 tahun – 35 tahun
 - c. 36 tahun - 50 tahun
 - d. > 50 tahun

4. Alamat tempat tinggal Bapak/Ibu/Saudara (i):
- a. Ds. Lamunre
 - b. Ds. Lamunre Tengah
 - c. Ds. Paconne
 - d. Ds. Lauwa
 - e. Ds. Lebani
 - f. Ds. Seppong
 - g. Kelurahan Sabe
 - h. Kelurahan Pammanu
5. Pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara (i) :
- a. Pegawai Negeri Sipil
 - b. Pengusaha
 - c. Karyawan wasta
 - d. Pelajar/ Mahasiswa
 - e. Ibu rumah tangga
 - f. Lainnya (Petani, Nelayan, Tambak)
6. Status :
- a. Menikah
 - b. Belum
7. Pendidikan Bapak/Ibu/Saudara (i) :
- a. SD
 - b. SMP/ MTS
 - c. SLTA/ MAN
 - d. S-1/ Dipl
 - e. Pascasarjana



B. Pertanyaan Umum (pengaruh kinerja dan mutu pelayanan)

Berikut ini penilaian anda terhadap pengaruh kinerja dan mutu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Belopa Utara. Mohon beri tanda silang (X) nomor yang sediakan sesuai dengan penilaian anda dalam menilai setiap item pertanyaan. Kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

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

KINERJA PEGAWAI

1. Pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara menjalankan kewajibannya dengan tepat waktu sesuai tugas dan tanggung jawabnya dalam melayani kebutuhan masyarakat?

STS TS CS S SS

2. Pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara cepat tanggap dalam melayani keperluan masyarakat?

STS TS CS S SS

4. Pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara memahami keluhan masyarakat?

STS TS CS S SS

5. Pegawai Kantor Kecamatan Belopa Utara memahami dan memperhatikan kebutuhan masyarakat?

STS TS CS S SS

MUTU PELAYANAN PEGAWAI

1. Pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara tepat waktu dalam menyelesaikan keperluan masyarakat?

STS TS CS S SS

2. Pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara memberikan respon dengan segera dalam melayani kebutuhan masyarakat?

STS TS CS S SS

3. Kantor Kecamatan Belopa Utara memiliki fasilitas yang membuat masyarakat merasa nyaman?

STS TS CS S SS

4. Pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara cepat dalam menangani keluhan/komplain dari masyarakat?

STS S CS S SS

5. Kualitas pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara dalam memahami kebutuhan masyarakat membuat anda puas?

KEPUASAN MASYARAKAT

1. Apakah anda puas terhadap kinerja pegawai Kecamatan Belopa Utara?

STP TP CP P SP

2. Apakah anda puas dengan respon pegawai Kecamatan Belopa Utara dalam melayani kebutuhan dan keperluan masyarakat?

STP TP CP P SP

3. Apakah anda puas dengan fasilitas serta keramahan pegawai Kecamatan Belopa Utara?

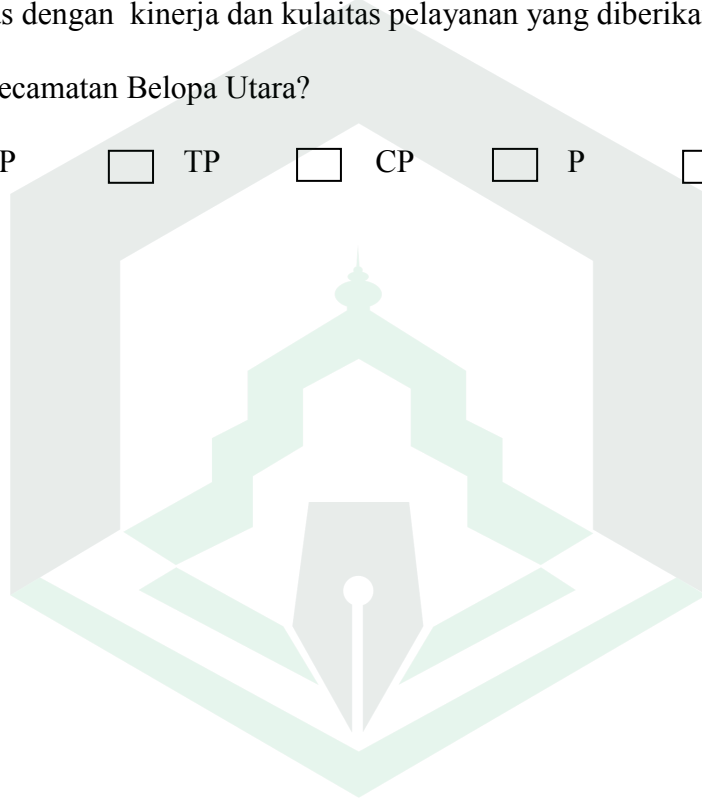
STP TP CP P SP

4. Apakah anda puas dengan keakuratan sistem yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Belopa Utara?

STP TP CP P SP

5. Saya puas dengan kinerja dan kulaitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Belopa Utara?

STP TP CP P SP



Lampiran 4
Uji Validitas Pernyataan
correlations

		kinerja.1	kinerja.2	kinerja.3	kinerja.4	kinerja.5
kinerja.1	Pearson Correlation	1	.681**	.257*	.257*	.230*
	Sig. (2-tailed)		.000	.022	.022	.040
	N	80	80	80	80	80
kinerja.2	Pearson Correlation	.681**	1	.227*	.187	.123
	Sig. (2-tailed)	.000		.043	.098	.278
	N	80	80	80	80	80
kinerja.3	Pearson Correlation	.257*	.227*	1	.860**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.022	.043		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
kinerja.4	Pearson Correlation	.257*	.187	.860**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.022	.098	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
kinerja.5	Pearson Correlation	.230*	.123	.882**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.040	.278	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayan.1	Pearson Correlation	.557**	.410**	.268*	.357**	.245*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.001	.029
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayan.2	Pearson Correlation	.533**	.557**	.316**	.355**	.334**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.001	.002
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayan.3	Pearson Correlation	.257*	.227*	1.000**	.860**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.022	.043	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayan	Pearson Correlation	.280*	.204	.882**	.977**	.856**

nan.4	Sig. (2-tailed)	.012	.069	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelaya	Pearson Correlation	.230*	.123	.882**	.834**	1.000**
nan.5	Sig. (2-tailed)	.040	.278	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y	Pearson Correlation	.496**	.512**	.173	.267*	.095
1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.124	.017	.401
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y	Pearson Correlation	.401**	.586**	.041	.131	.055
2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.720	.246	.627
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y	Pearson Correlation	.257*	.227*	1.000**	.860**	.882**
3	Sig. (2-tailed)	.022	.043	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y	Pearson Correlation	.257*	.187	.860**	1.000**	.834**
4	Sig. (2-tailed)	.022	.098	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y	Pearson Correlation	.230*	.123	.882**	.834**	1.000**
5	Sig. (2-tailed)	.040	.278	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

correlations

		mutu.pelaya anan.1	mutu.pelaya anan.2	mutu.pelaya anan.3	mutu.pelaya anan.4	mutu.pelaya anan.5
kinerja.1	Pearson Correlation	.557**	.533**	.257*	.280*	.230*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.022	.012	.040
	N	80	80	80	80	80

kinerja.2	Pearson Correlation	.410**	.557**	.227*	.204	.123
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.043	.069	.278
	N	80	80	80	80	80
kinerja.3	Pearson Correlation	.268*	.316**	1.000**	.882**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.016	.004	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
kinerja.4	Pearson Correlation	.357**	.355**	.860**	.977**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
kinerja.5	Pearson Correlation	.245*	.334**	.882**	.856**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.029	.002	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayanan.1	Pearson Correlation	1	.581**	.268*	.381**	.245*
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.000	.029
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayanan.2	Pearson Correlation	.581**	1	.316**	.373**	.334**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.001	.002
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayanan.3	Pearson Correlation	.268*	.316**	1	.882**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.016	.004		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayanan.4	Pearson Correlation	.381**	.373**	.882**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayanan.5	Pearson Correlation	.245*	.334**	.882**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.029	.002	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y1	Pearson Correlation	.660**	.637**	.173	.286*	.095
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.124	.010	.401
	N	80	80	80	80	80

2	kepuasan.Y Pearson Correlation	.394**	.627**	.041	.147	.055
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.720	.193	.627
	N	80	80	80	80	80
3	kepuasan.Y Pearson Correlation	.268*	.316**	1.000**	.882**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.016	.004	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
4	kepuasan.Y Pearson Correlation	.357**	.355**	.860**	.977**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
5	kepuasan.Y Pearson Correlation	.245*	.334**	.882**	.856**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.029	.002	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80

a.



		kepuasan.Y1	kepuasan.Y2	kepuasan.Y3	kepuasan.Y4	kepuasan.Y5
kinerja.1	Pearson Correlation	.496**	.401**	.257*	.257*	.230*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.022	.022	.040
	N	80	80	80	80	80
kinerja.2	Pearson Correlation	.512**	.586**	.227*	.187	.123
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.043	.098	.278
	N	80	80	80	80	80
kinerja.3	Pearson Correlation	.173	.041	1.000**	.860**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.124	.720	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
kinerja.4	Pearson Correlation	.267*	.131	.860**	1.000**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.017	.246	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
kinerja.5	Pearson Correlation	.095	.055	.882**	.834**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.401	.627	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayanan.1	Pearson Correlation	.660**	.394**	.268*	.357**	.245*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.001	.029
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayanan.2	Pearson Correlation	.637**	.627**	.316**	.355**	.334**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.001	.002
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayanan.3	Pearson Correlation	.173	.041	1.000**	.860**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.124	.720	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayanan.4	Pearson Correlation	.286*	.147	.882**	.977**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.010	.193	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
mutu.pelayanan.5	Pearson Correlation	.095	.055	.882**	.834**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.401	.627	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y1	Pearson Correlation	1	.751**	.173	.267*	.095
	Sig. (2-tailed)		.000	.124	.017	.401
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y2	Pearson Correlation	.751**	1	.041	.131	.055

	Sig. (2-tailed)	.000		.720	.246	.627
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y3	Pearson Correlation	.173	.041	1	.860**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.124	.720		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y4	Pearson Correlation	.267*	.131	.860**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.017	.246	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
kepuasan.Y5	Pearson Correlation	.095	.055	.882**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.401	.627	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

Lampiran 5 Uji Realibilitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	15

Lampiran 6

Uji Regresi Linear (Uji T)

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y.Kepuasan_Masyarakat
/METHOD=ENTER X1.Kinerja X2.Mutu_Pelayanan.

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2.Mutu_Pelayanan, X1.Kinerja ^a		.Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable:
Y.Kepuasan_Masyarakat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.675	1.332		5.012	.000
	X1.kinerja	.184	.129	.210	1.426	.158
	X2.mutu.pelayanan	.877	.139	.929	6.323	.000

a. Dependent Variable: Y.kepuasan.masyarakat

b. Dependent Variable: Y.kepuasan.masyarakat

Lampiran 7

Uji Regresi Linear (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.575	2	68.288	51.437	.000 ^a
	Residual	102.225	77	1.328		
	Total	238.800	79			

a. Predictors: (Constant), X2.mutu.pelayanan, X1.kinerja

b. Dependent Variable: Y.kepuasan.masyarakat

Uji Regresi Linear Korelasi Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.756 ^a	.572	.561	1.15221
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), X2.mutu.pelayanan, X1.kinerja

b. Dependent Variable: Y.kepuasan.masyarakat

Residuals Statistics^a

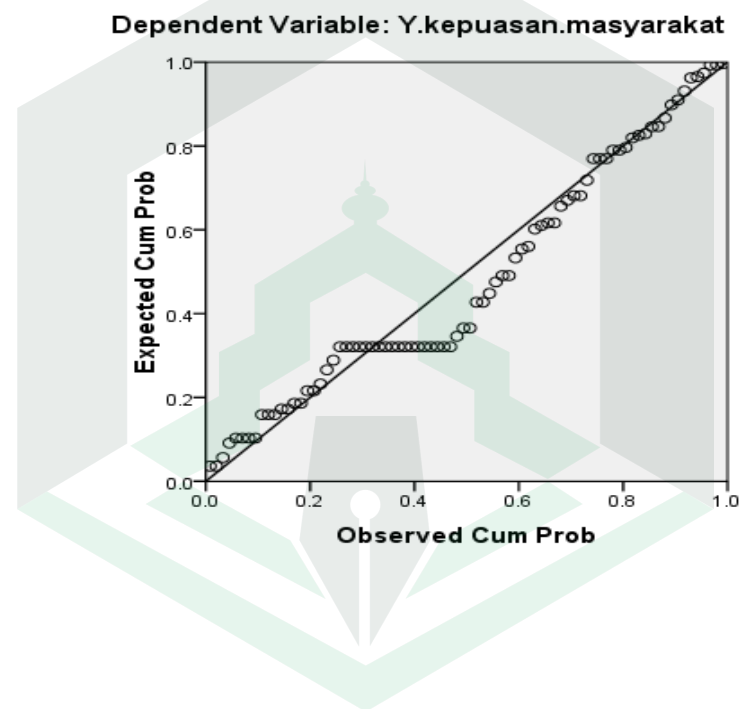
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17.0708	23.6770	19.8000	1.31484	80
Residual	-2.07078	3.15690	.00000	1.13753	80
Std. Predicted Value	-2.076	2.949	.000	1.000	80
Std. Residual	-1.797	2.740	.000	.987	80

a. Dependent Variable: Y.kepuasan.masyarakat

Lampiran 8

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1.kinerj a	X2.mutu.pe ayanan	Y.kepuasa n.masyarak at	Unstandar ized Residual
N		80	80	80	80
Normal Parameters ^a	Mean	18.1625	18.7750	19.8000	.0000000
	Std. Deviation	1.97736	1.84168	1.73862	1.1375338 7
Most Extreme Differences	Absolute	.174	.190	.279	.156
	Positive	.126	.190	.279	.156
	Negative	-.174	-.185	-.246	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z		1.553	1.704	2.497	1.398
Asymp. Sig. (2-tailed)		.016	.006	.000	.040

a. Test distribution is normal

