



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN KANTOR KECAMATAN KRAKSAAN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

*ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING PUBLIC SATISFACTION IN THE
SERVICE OF KRAKSAAN DISTRICT OFFICE PROBOLINGGO REGENCY*

SKRIPSI

Oleh:

A. Cheryn Dearlitha R.
NIM. 130810201217

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN KANTOR KECAMATAN KRAKSAAN
KABUPATEN PROBOLINGGO**

*ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING PUBLIC SATISFACTION IN THE
SERVICE OF KRAKSAAN DISTRICT OFFICE PROBOLINGGO REGENCY*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh:

A. Cheryn Dearlitha R.
NIM. 130810201217

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2017

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : A. Cheryn Dearlitha R.

NIM : 130810201217

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul : Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat
Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten
Probolinggo

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahaan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, Juni 2017

Yang Menyatakan,

A. Cheryn Dearlitha R.

NIM : 130810201217

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
KANTOR KECAMATAN KRAKSAAN KABUPATEN
PROBOLINGGO

Nama Mahasiswa : A. Cheryn Dearlitha R.

NIM : 130810201217

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Disetujui Tanggal :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Purnamie Titisari S.E., M.Si.

NIP. 197501062000032001

Chairul Saleh S.E., M.Si.

NIP. 196903061999031001

Mengetahui
Ketua Program Studi
S1 – Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih. S.E., MM.

NIP. 197805252003122022

JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PELAYANAN KANTOR KECAMATAN
KRAKSAAN KABUPATEN PROBOLINGGO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : A. Cheryn Dearlitha R.

NIM : 130810201217

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dewi Prihatini S.E., M.M., Ph.D. : (.....)

NIP. 196903291993032001

Sekretaris : Drs. Muhammad Syaharudin M.M. : (.....)

NIP. 195509191985031003

Anggota : Dr. Elok Sri Utami M.Si. : (.....)

NIP. 196412281990022001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Foto 4 x 6

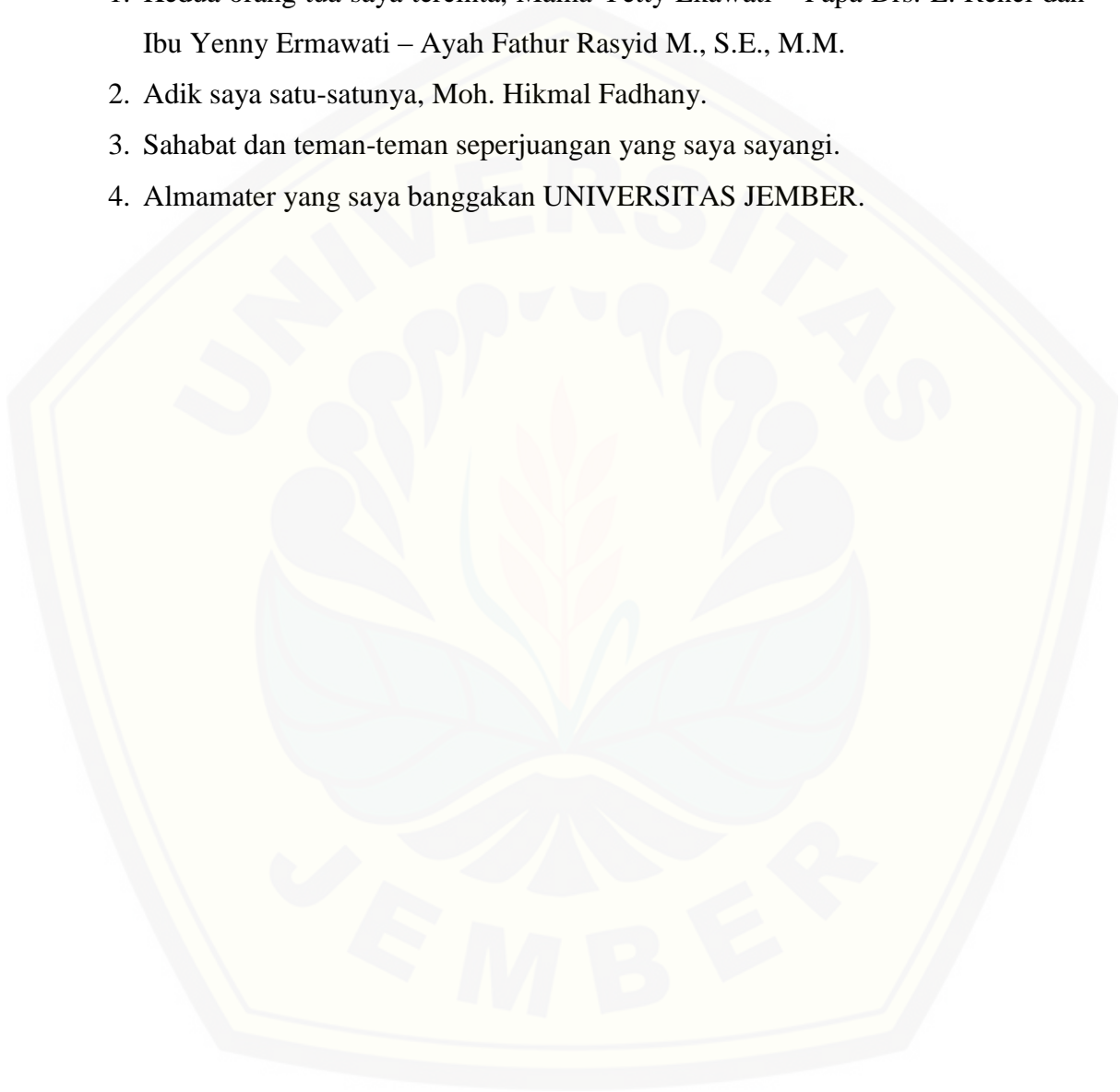
Dr. Muhammad Miqdad, SE., MM., Ak.,

NIP. 197107271995121001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Mama Yetty Ekawati – Papa Drs. L. Renel dan Ibu Yenny Ermawati – Ayah Fathur Rasyid M., S.E., M.M.
2. Adik saya satu-satunya, Moh. Hikmal Fadhany.
3. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang saya sayangi.
4. Almamater yang saya banggakan UNIVERSITAS JEMBER.



MOTTO

“The journey of a thousand miles begins with one step.”

(Lao Tzu)

“You don’t have to be great to get started, but you have to get started to be great”

(Les Brown)

“Do the best and pray. God will take care of the rest.”

(Unknown)

“Orang-orang tidak peduli tentang apa yang kamu katakan, tetapi mereka akan sangat peduli terhadap apa yang kamu buktikan.”

(Mark Zuckerberg)

RINGKASAN

Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo; A. Cheryn Dearlitha R.; 130810201217; 2017; 103 halaman; Jurusan Manajemen; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Perubahan global yang terjadi secara cepat berdampak pada perubahan sistem pemerintahan di Indonesia. Perubahan sistem pemerintahan ini dilakukan agar bangsa Indonesia tidak tertinggal dan memiliki daya saing dalam pergaulan masyarakat internasional. Selama beberapa belas tahun terakhir, pemerintah Indonesia sedang berusaha untuk mewujudkan sistem pemerintahan demokrasi yang bersih melalui tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Di Indonesia, *Good Governance* diatur dalam UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Menurut UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan disebutkan bahwa ada delapan asas-asas umum pemerintahan yang baik, salah satunya adalah asas pelayanan yang baik. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada publik.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan Kantor Kecamatan Kraksaan dan menganalisis pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *exploratory research* dan *explanatory research*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis faktor dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 13 *observed variable* terbentuk dua faktor baru, yaitu faktor kualitas pelayanan dan standar pelayanan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masing-masing faktor kualitas pelayanan dan standar pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

SUMMARY

Analysis of Factors Influencing Public Satisfaction In The Service of Kraksaan District Office Probolinggo Regency; A. Cheryn Dearlitha R.; 130810201217; 2017; 103 pages; Department of Management; Faculty of Economics and Business Jember University.

The rapidly global changes have an impact on the change of government system in Indonesia. This change of government system is done in order to Indonesian nation is not left behind and has the competitiveness in the interaction of the International community. Over the past few decades, The Indonesian government is working to realize a clean democratic governance system through Good Governance. In Indonesia, Good Governance is regulated in UU No. 30 Tahun 2014 about Government Administration. According to the UU No. 30 Tahun 2014 about Government Administration mentioned that there are eight general principles of good governance, one of which is the principle good service. The service mentioned is public service.

The purpose of this research is to find out and analyze the factors that influence the public satisfaction in the service of Kraksaan District Office and to analyze the influence of these factors to public satisfaction of Kraksaan District Probolinggo Regency. The type of this research is exploratory research and explanatory research. Sampling technique in this research use purposive sampling technique with number of respondents is 100 people. The analysis method used is factor analysis and multiple linear regression analysis.

The result of this research shows that from 13 observed variables formed two new factors, namely service quality factor and service standard. The result of this research also indicate that each factors of service quality and service standard have positive and significant influence to public satisfaction of Kraksaan District Probolinggo Regency.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat, hidayah dan karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan semangat dari berbagai pihak, penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Muhammad Miqdad, SE., MM., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Dr. Ika Barokah Suryaningsih. M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
4. Dr. Purnamie Titisari S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dorongan semangat, sabar dalam memberikan pengarahan, saran serta telah bersedia meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
5. Chairul Saleh S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dorongan semangat, sabar dalam memberikan pengarahan, saran serta telah bersedia meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
6. Dewi Prihatini S.E., M.M., Ph.D., Drs. Muhammad Syaharudin M.M., dan Dr. Elok Sri Utami, M.Si., selaku Tim Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran yang berguna untuk memperbaiki penyusunan skripsi ini.
7. Prof. Dr. Hj. Isti Fadah S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang bermanfaat.
8. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
9. Teristimewa untuk kedua orang tuaku tercinta, Mama Yetty Ekawati – Papa Drs. L. Renel, Ibu Yenny Ermawati – Ayah Fathur Rasyid M., S.E., M.M yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan serta semangatnya selama ini.
10. Adikku yang tersayang, Moh. Hikmal Fadhany.
11. Semua saudara kakak-adik yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
12. Sahabat dan supportersku Endang Markonah (Endah Dewi Permata S.), Paijah (Intan Nur Fadhilah), Painem (Ainun Nur Illah), Delana Sugigi

(Delana Lefrianti), Udin (Pungky Audina), Vera Riski S., Mbah Slowati (Yohana) dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan, nasehat dan semangat selama ini.

13. Seluruh teman-teman seperjuangan jurusan manajemen angkatan 2013 terutama konsentrasi manajemen sumber daya manusia angkatan 2013.
14. Seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, Juni 2017
Penulis

A. Cheryn Dearlitha R.

NIM. 130810201217

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Layanan.....	6
2.1.2 Kualitas Layanan Publik	7
2.1.3 Prosedur Pelayanan	9
2.1.4 Kinerja	11
2.1.5 Kepuasan Masyarakat.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
BAB 3. METODE PENELITIAN	20
3.1 Rancangan Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	21

3.4 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....	23
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.7 Skala Pengukuran Variabel.....	24
3.8 Metode Analisis Data.....	25
3.8.1 Uji Instrumen.....	25
3.8.2 Uji Normalitas Data.....	27
3.8.3 Analisis Faktor.....	28
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
3.8.5 Uji Asumsi.....	31
3.8.6 Uji t.....	32
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Kraksaan.....	37
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Kraksaan.....	38
4.1.3 Struktur Organisasi.....	39
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	40
4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian.....	45
4.3 Hasil Analisis Data.....	57
4.4 Pembahasan.....	68
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu	15
3.1 Ukuran Ketepatan <i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> (KMO).....	29
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan	48
4.3 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_1	49
4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_2	49
4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_3	50
4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_4	50
4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_5	51
4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_6	51
4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_7	52
4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_8	52
4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_9	53
4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_{10}	54
4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_{11}	54
4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_{12}	55
4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap X_{13}	56
4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Y	56
4.17 Hasil Uji Validitas	57
4.18 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.19 Hasil Uji Normalitas	59
4.20 Hasil KMO dan <i>Bartlett's Test</i>	59
4.21 <i>Anti-image Matrices (Anti-image Correlation)</i>	60
4.22 <i>Total Variance Explained</i>	61
4.23 <i>Rotated Component Matrix</i>	62
4.24 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.25 Hasil Uji Multikolinearitas	66
4.26 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
4.27 Hasil Uji t	67

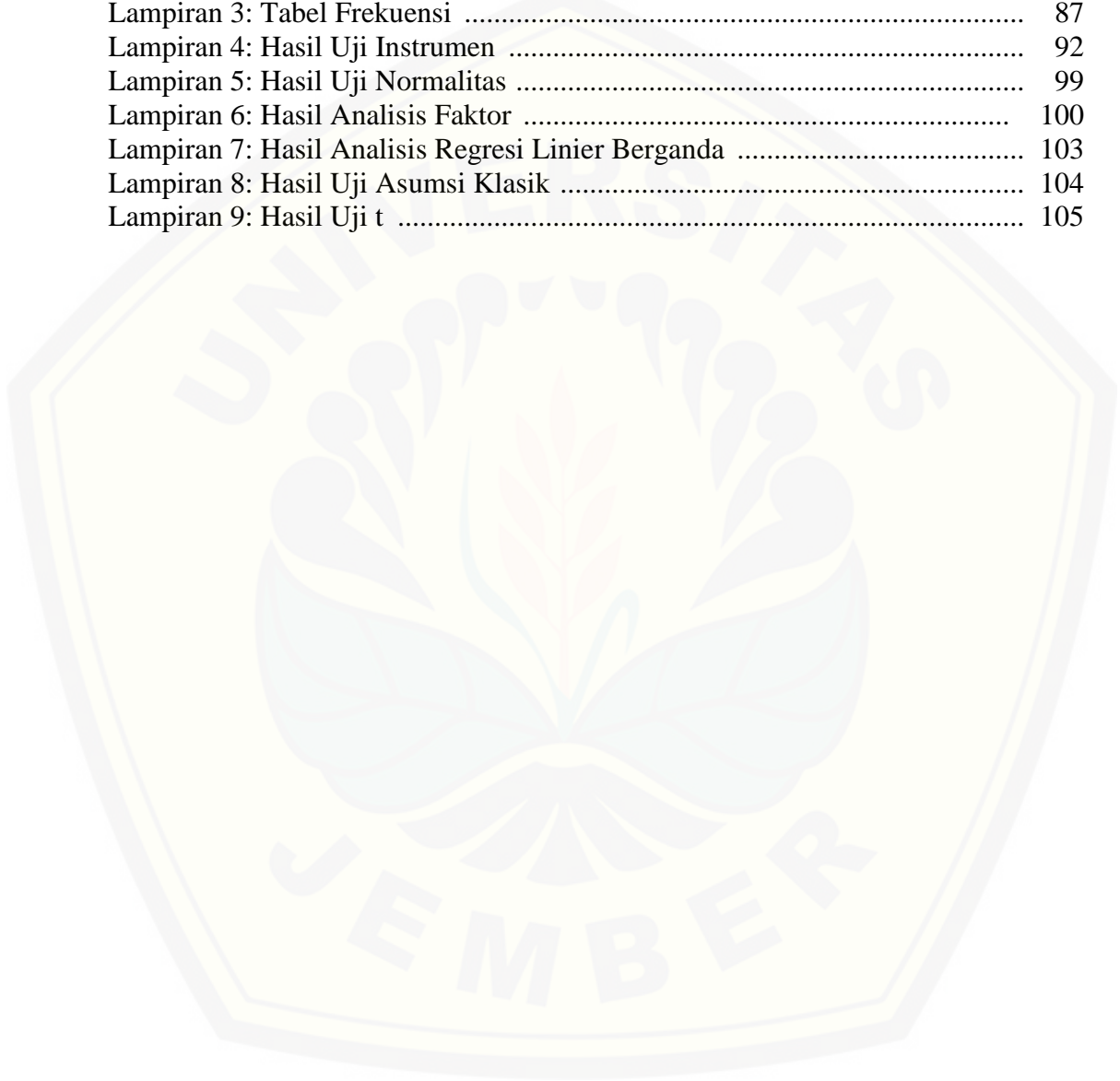
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	18
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	34
4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Kraksaan	40



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2: Rekapitulasi Hasil Kuesioner	79
Lampiran 3: Tabel Frekuensi	87
Lampiran 4: Hasil Uji Instrumen	92
Lampiran 5: Hasil Uji Normalitas	99
Lampiran 6: Hasil Analisis Faktor	100
Lampiran 7: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	103
Lampiran 8: Hasil Uji Asumsi Klasik	104
Lampiran 9: Hasil Uji t	105



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan global yang terjadi secara cepat berdampak pada perubahan sistem pemerintahan di Indonesia. Perubahan sistem pemerintahan ini dilakukan agar bangsa Indonesia tidak tertinggal dan memiliki daya saing dalam pergaulan masyarakat internasional. Selama beberapa belas tahun terakhir, pemerintah Indonesia sedang berusaha untuk mewujudkan sistem pemerintahan demokrasi yang bersih melalui tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Menurut *UNDP (United National Development Planning)*, *Good Governance* merupakan praktek penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi dan administratif di semua tingkatan (<https://www.banyumaskab.go.id>, diakses 07 Maret 2017). Di Indonesia, *Good Governance* diatur dalam UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Menurut UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan disebutkan bahwa ada delapan asas-asas umum pemerintahan yang baik, salah satunya adalah asas pelayanan yang baik. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada publik.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah (UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). Dengan adanya

penyelenggaraan otonomi daerah, maka pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan di tingkat kecamatan. Berhasil atau tidaknya suatu kecamatan menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari kepuasan masyarakatnya.

Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004). Masyarakat sebagai pengguna layanan tentunya mengharapkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang memuaskan sangat berkaitan erat dengan baik atau buruknya sumber daya yang ada, termasuk sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang baik adalah sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu pegawai yang memiliki kompetensi dan kinerja yang tinggi. Menurut Wibowo (2013:324) kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dalam pengetahuan serta didukung oleh sikap kinerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Pegawai pelayanan publik harus menguasai tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu pegawai juga dituntut untuk memiliki kinerja. Menurut Suwatno dan Donni (2014:196) kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya. Pegawai Kecamatan sebagai pemberi pelayanan publik harus memiliki kinerja yang baik dengan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai prosedur yang baik. Pegawai yang mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik akan memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Tjiptono, 2004:59). Setiap organisasi baik sektor publik maupun bisnis selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini dilakukan agar dapat memuaskan konsumen. Pelayanan yang berkualitas

dapat diwujudkan apabila aparatur negara sebagai pemberi pelayanan berhasil menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utamanya, karena kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat.

Selain itu prosedur pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah (<http://kbbi.web.id>, diakses 07 Maret 2017). Prosedur pelayanan harus dimiliki oleh setiap instansi yang memberikan pelayanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang sesuai standar yang telah ditetapkan. Sebuah instansi yang tidak memiliki prosedur pelayanan yang jelas akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan jauh dari harapan publik.

Dalam kajian teoritis yang dilakukan oleh Erland (2013) bahwa pelayanan publik di daerah menunjukkan manfaat dan keunggulannya, sekaligus menunjukkan kelemahannya. Harapan masyarakat yang selalu menginginkan kepuasan dalam pelayanan, terkendala dengan kelemahan instansi pada terbatasnya sumber daya yang ada, sehingga menimbulkan keluhan masyarakat karena pelayanan yang belum dilakukan secara optimal. Hal ini juga terjadi pada pelayanan di kantor Kecamatan Kraksaan.

Kecamatan Kraksaan merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Probolinggo yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Kraksaan. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan perijinan, pelayanan PPATS (Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara), dan pelayanan umum seperti layanan pengantar SKCK, layanan pengantar surat keterangan miskin, layanan surat keterangan domisili, dan lain-lain. Berdasarkan hasil investigasi awal melalui wawancara kepada beberapa masyarakat yang menggunakan pelayanan kantor kecamatan, ada beberapa masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, karena menurut masyarakat tersebut pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan tidak dilakukan dengan optimal. Uraian tersebut di atas mengindikasikan adanya sebuah masalah pada Kantor Kecamatan Kraksaan yang terkait dengan ketidakpuasan masyarakat

terhadap pelayanan yang disebabkan oleh perilaku pegawainya, seperti pelayanan yang lama, pegawai yang tidak ramah, jadwal pelayanan yang tidak tepat waktu, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan hal-hal yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Kraksaan. Oleh karena itu, pada penelitian ini memilih topik tentang “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KANTOR KECAMATAN KRAKSAAN KABUPATEN PROBOLINGGO”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat dilihat bahwa masyarakat mengeluhkan pelayanan publik yang diberikan Kantor Kecamatan Kraksaan, sehingga memengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang ada. Berdasarkan hal itu, maka yang menjadi pertanyaan penelitian adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo?
2. Bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada uraian sebelumnya, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atau saran untuk memahami faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor Kecamatan Kraksaan dan sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Kraksaan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan pembandingan untuk penelitian terkait variabel – variabel yang ada untuk penelitian di masa yang akan datang.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber pengetahuan umum mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Layanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal atau cara/usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) (<http://kbbi.web.id>, diakses 09 Maret 2017). Menurut Kotler dan Keller (2012:356) pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (1995:16) pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya dibagi menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Layanan fisik, yaitu layanan yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
2. Layanan administratif, yaitu layanan yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Selain itu, Moenir (1995:41) juga menjelaskan bahwa secara umum pelayanan yang didambakan oleh penerima layanan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotocopy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2008:82). Menurut J. Supranto (2003:230) kualitas adalah

sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2008:95). Terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Dari beberapa definisi tentang kualitas layanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dalam hal ini, layanan yang dimaksud adalah jasa. Jasa yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan berupa kemudahan, kecepatan, ketepatan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dalam memberikan layanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2.1.2 Kualitas Layanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003). Sianipar (1999:5) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pada dasarnya, tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima. Menurut Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selain itu, dalam peraturan tersebut juga dijelaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan

publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi, yaitu kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh aparatur negara atau pegawai pemerintah, khususnya oleh instansi yang bertanggung jawab memberikan pelayanan publik. Pada umumnya, masyarakat menginginkan pelayanan yang prima, untuk itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi pemerintah, yaitu untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya.

2.1.3 Prosedur Pelayanan

Pada proses penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus melakukannya berdasarkan suatu standar atau prosedur pelayanan tertentu. Hal ini untuk menjamin pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara

pasti dalam memecahkan suatu masalah (<http://kbbi.web.id>, diakses 07 Maret 2017). Sedangkan menurut Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003, prosedur layanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dengan demikian, prosedur pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dibakukan yang digunakan sebagai ukuran untuk melakukan pelayanan publik. Rangkaian kegiatan tersebut harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Mahmudi (2013:230) menyatakan bahwa prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang berikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Mahmudi (2013:230) juga menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan, kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk, produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

7. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Standar prosedur pelayanan tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

2.1.4 Kinerja

Menurut Dessler (2011:65) kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* organisasi. Malayu (2007:94) menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar P., 2005:67). Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, kinerja dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi.

Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 menyebutkan ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik, 14 hal diantaranya berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas layanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga

masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.1.5 Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (2012:128) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Day dalam M. Nur, 2004:104). Berdasarkan dua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang sebagai respon pelanggan setelah merasakan atau membandingkan kinerja yang aktual dengan ekspektasi mereka.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004). Sedangkan menurut Selnes (1993) kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai acuan dan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Djoko Subroto dan Zuliyani Yamit (2004) dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur kepolisian pada bagian pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Wilayah Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort Sleman Polda

Daerah Istimewa Yogyakarta dan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang sedang mengurus surat ijin mengemudi. Variabel bebas yang diteliti adalah kehandalan (X_1), ketanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan wujud fisik (X_5) dengan variabel terikatnya, yaitu kepuasan masyarakat (Y). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif yang meliputi mean, nilai minimum, nilai maksimum, total nilai dan persentase skor rata-rata, serta analisis regresi. Hasil penelitian ini adalah kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan Mario Fransiskus Tekol dan James D. D. Massie (2015) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan *emphaty* Kantor SAR Kelas A Manado secara simultan dan parsial terhadap kepuasan masyarakat. Variabel yang diteliti adalah *tangibles* atau bukti fisik (X_1), *reliability* atau keandalan (X_2), *responsiveness* atau daya tanggap (X_3), *assurance* atau jaminan (X_4), dan *emphaty* (X_5). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah secara simultan kelima variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, tetapi variabel kehandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Eka Budi Setiawan dan Edy Anan (2015) dengan tujuan untuk menguji pengaruh mutu pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik (X_1) dan prosedur pelayanan publik (X_2). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu dan prosedur layanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan Untung Sartini, Maria M Minarsih, dan Heru Sri Wulan (2016) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin sumber daya

manusia (pegawai), sarana dan prasarana, serta pelayanan umum terhadap kepuasan masyarakat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah fasilitas (X_1), pelayanan umum (X_2), dan profesional pegawai (X_3). Analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan pada variabel fasilitas, pelayanan umum, dan profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Ringkasan hasil penelitian terdahulu disajikan dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian (Kesimpulan)
1.	Djoko Subroto dan Zuliyani Yamit (2004)	a. Keandalan (X_1) b. Ketanggapan (X_2) c. Jaminan (X_3) d. Empati (X_4) e. Wujud Fisik (X_5) f. Kepuasan Masyarakat (Y)	Analisis Statistik dan Analisis Regresi	Kemandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
2.	Mario Fransiskus Tekol dan James D. D. Massie (2015)	a. Bukti fisik (X_1) b. Keandalan (X_2) c. Daya tanggap (X_3) d. Jaminan (X_4) e. Empati (X_5) f. Kepuasan Masyarakat (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	a. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. b. Bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. c. Keandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu (lanjutan)

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian (Kesimpulan)
3.	Eka Budi Setiawan dan Edy Anan (2015)	a. Kualitas Pelayanan Publik (X_1) b. Prosedur Pelayanan Publik (X_2) c. Kepuasan Masyarakat (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Mutu pelayanan dan prosedur layanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik.
4.	Untung Sartini <i>et al.</i> (2016)	a. Fasilitas (X_1) b. Pelayanan umum (X_2) c. Profesional pegawai (X_3) d. Kepuasan Masyarakat (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan pada variabel fasilitas, pelayanan umum, dan profesional pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Sumber: Djoko Subroto dan Zuliyani Yamit (2004), Mario Fransiskus Tekol dan James D. D. Massie (2015), Eka Budi Setiawan dan Edy Anan (2015), Untung Sartini *et al.* (2016)

Pada penelitian ini terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah variabel penelitian, tahun penelitian dan objek penelitian. Penelitian ini menggunakan 13 variabel yang meliputi prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, kelengkapan sarana dan prasarana, tanggung jawab petugas pelayanan, dan keamanan pelayanan. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 dengan objek Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah ada sebagian variabel yang sama dan menggunakan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat (Y), serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

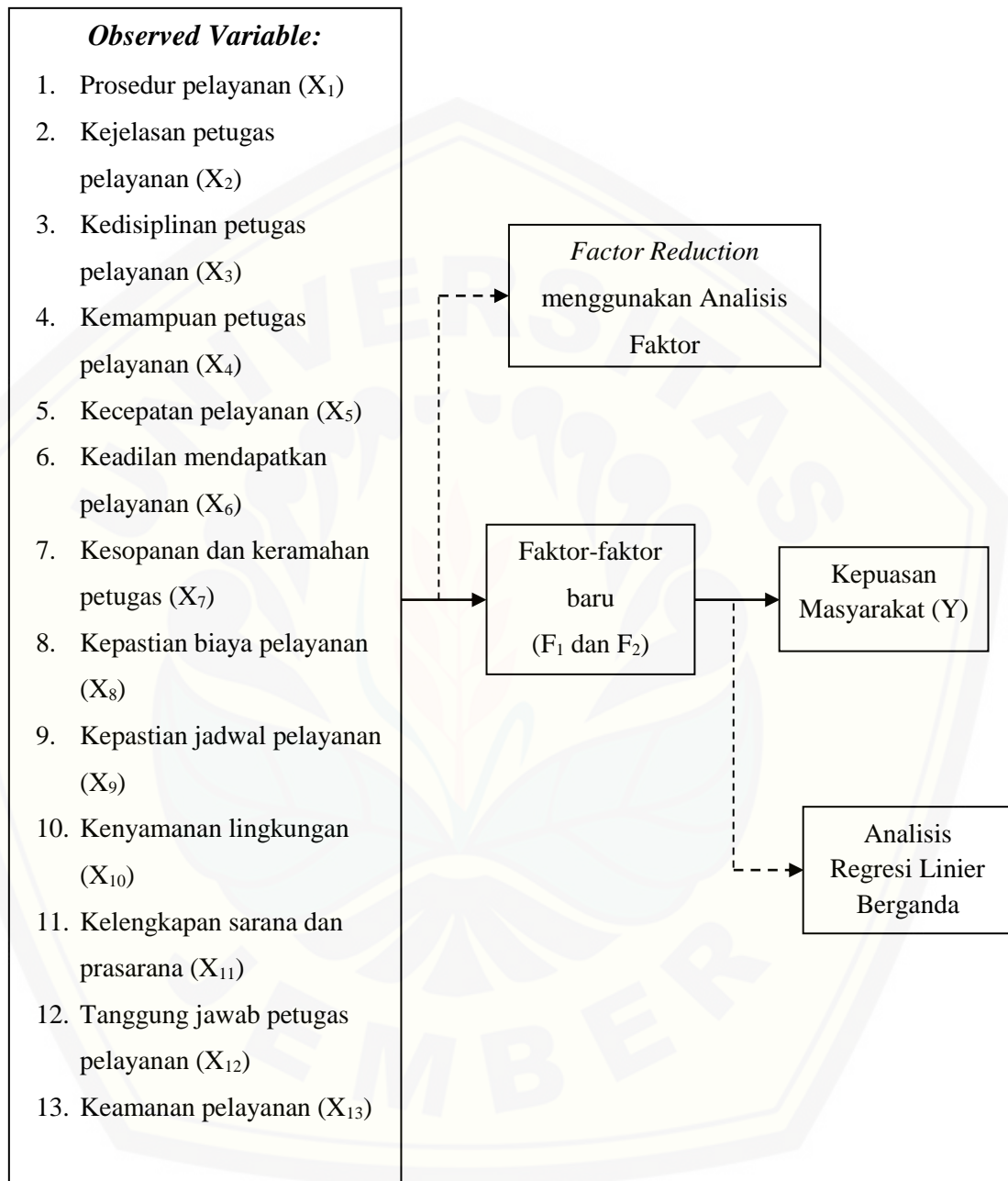
2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan bagian dari penelitian yang membahas konsep-konsep teoritis dan menjadi landasan untuk memperoleh perspektif ilmiah dalam mencari jawaban atas pertanyaan penelitian. Kerangka konseptual berikut ini secara keseluruhan menggambarkan analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat adalah:

1. Prosedur pelayanan (X_1)
2. Kejelasan petugas pelayanan (X_2)
3. Kedisiplinan petugas pelayanan (X_3)
4. Kemampuan petugas pelayanan (X_4)
5. Kecepatan pelayanan (X_5)
6. Keadilan mendapatkan pelayanan (X_6)
7. Kesopanan dan keramahan petugas (X_7)
8. Kepastian biaya pelayanan (X_8)
9. Kepastian jadwal pelayanan (X_9)
10. Kenyamanan lingkungan (X_{10})
11. Kelengkapan sarana dan prasarana (X_{11})
12. Tanggung jawab petugas pelayanan (X_{12})
13. Keamanan pelayanan (X_{13})

Dari 13 *observed variable* di atas kemudian dikelompokkan menjadi 2 faktor, yaitu faktor kualitas pelayanan dan standar pelayanan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber: Data diolah (2017)

Penelitian ini menggunakan dua analisis data, yaitu analisis faktor dan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini terdapat 13 variabel yang diperoleh dari pra penelitian. 13 variabel tersebut kemudian dianalisis menggunakan analisis faktor. Analisis ini berguna untuk mereduksi data menjadi

lebih sedikit, sehingga diperoleh data atau variabel baru yang dinamakan sebagai faktor. Kemudian faktor-faktor tersebut dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mendapatkan hasil apakah ada pengaruh dari masing-masing faktor terhadap kepuasan masyarakat.



BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *eksploratory research* dan *eksplanatory research*. *Eksploratory research* adalah penelitian yang dilakukan dengan maksud untuk menggali data dari responden dan untuk mengkaji tingkat dimana variabel yang diteliti diharapkan dapat menjelaskan objek yang diteliti melalui data yang terkumpul (Supranto, 2003:6), sedangkan *eksplanatory research* adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2003:11).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

3.2.2 Sampel

Populasi dalam penelitian ini diperkirakan sangat banyak jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi, karena keterbatasan waktu. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan pengambilan sampel. Suliyanto (2005:117) menyatakan bahwa untuk melakukan penelitian menggunakan analisis faktor, jumlah sampel minimal adalah 5 kali jumlah variabel, maka jumlah sampel pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 responden. Angka 100 diperoleh dari 20 item pernyataan dikali 5.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling*. Menurut Augusty (2014:179) *purposive sampling* adalah sampel dipilih dengan menggunakan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian atau masalah penelitian yang dikembangkan. Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- a. Responden merupakan warga Kecamatan Kraksaan yang pernah menggunakan pelayanan minimal 1 kali.
- b. Responden berusia minimal 20 tahun.
- c. Responden yang menggunakan pelayanan dalam rentang waktu Mei 2012 – Mei 2017.

Syarat di atas dipilih dengan asumsi bahwa masyarakat yang bisa merasakan puas atau tidak puas adalah masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan. Batas usia minimal 20 tahun, dipilih dengan asumsi bahwa responden yang berumur 20 tahun sudah pernah menggunakan pelayanan pada saat mengurus KTP, yaitu pada usia 17 tahun. Selain itu rentang waktu 5 tahun dipilih, karena setidaknya masyarakat menggunakan pelayanan pada saat memperpanjang masa berlaku KTP (Kebijakan masa berlaku KTP yang lama), yaitu 5 tahun sekali.

Setelah menggunakan teknik *purposive sampling* diperkirakan terdapat responden lebih dari 100 orang yang sesuai dengan syarat di atas. Untuk itu dalam penelitian ini juga digunakan teknik *accidental sampling*, yaitu siapa saja yang memenuhi syarat dan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel sampai jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 orang terpenuhi.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang di kuantitatifkan. Data kuantitatif adalah data berupa angka yang diperoleh dari skor jawaban responden. Angka-angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis menggunakan teknik perhitungan statistik. Kemudian diinterpretasikan kembali secara kualitatif.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama untuk menjawab pertanyaan peneliti. Data

primer dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh melalui wawancara, yaitu fenomena masalah yang terjadi di Kantor Kecamatan Kraksaan dan identitas responden. Selain itu data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden, yaitu data penilaian responden terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Kraksaan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi melalui media perantara. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor Kecamatan Kraksaan seperti data struktur organisasi, jumlah pegawai, jumlah warga Kraksaan dan data yang diperoleh dari *website* Kantor Kecamatan Kraksaan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan menggunakan:

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan atau data dengan cara bertanya secara langsung kepada responden terkait masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan pada beberapa responden pada saat pra penelitian untuk mencari tahu fenomena masalah yang terjadi di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Selain itu, wawancara juga dilakukan pada saat sebelum peneliti memberikan kuesioner pada responden.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pernyataan yang diberikan kepada responden, dimana pernyataannya merupakan indikator variabel dalam penelitian ini. Pernyataan dalam penelitian ini berjumlah 20 item. Jumlah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 kuesioner. Kuesioner tersebut dibagikan kepada responden setelah peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui responden tersebut sesuai dengan persyaratan responden.

3.5 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang akan dianalisis menggunakan analisis faktor dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu:

1. Variabel Eksogen

Variabel eksogen adalah suatu variabel yang nilainya tidak terpengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel eksogen adalah prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, kelengkapan sarana dan prasarana, tanggung jawab petugas pelayanan, dan keamanan pelayanan.

2. Variabel Endogen

Variabel endogen adalah suatu variabel yang nilainya selalu dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel endogen adalah kepuasan masyarakat.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yang terdapat pada penelitian ini adalah:

1. Prosedur pelayanan (X_1), yaitu kemudahan tahapan/alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Kejelasan petugas pelayanan (X_2), yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama dan jabatan).
3. Kedisiplinan petugas pelayanan (X_3), yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja.
4. Kemampuan petugas pelayanan (X_4), yaitu keahlian/keterampilan yang dimiliki petugas dalam menangani masalah yang terjadi dalam pelayanan.
5. Kecepatan pelayanan (X_5), yaitu kurun waktu petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Keadilan mendapatkan pelayanan (X_6), yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

7. Kesopanan dan keramahan petugas (X_7), yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dengan menghormati dan menghargai masyarakat.
8. Kepastian biaya pelayanan (X_8), yaitu kesesuaian biaya pelayanan yang ditarik petugas kepada masyarakat dengan biaya yang ditetapkan.
9. Kepastian jadwal pelayanan (X_9), yaitu kesesuaian durasi waktu pelayanan dengan ketentuan pelayanan yang telah ditetapkan.
10. Kenyamanan lingkungan (X_{10}), yaitu kondisi dalam ruang pelayanan dan ruang tunggu yang dilengkapi fasilitas yang memadai, bersih, rapi dan teratur.
11. Kelengkapan sarana dan prasarana (X_{11}), yaitu ketersediaan peralatan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan sarana pendukung seperti lahan parkir, kantin, toilet dan tempat ibadah.
12. Tanggung jawab petugas pelayanan (X_{12}), yaitu kejelasan wewenang dan kewajiban petugas dalam melaksanakan pelayanan.
13. Keamanan pelayanan (X_{13}), yaitu sarana dan prasarana yang tersedia tidak mengandung resiko/tidak berbahaya.
14. Kepuasan masyarakat (Y), yaitu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indikator kepuasan masyarakat yang digunakan sebagai berikut:
 - a. Kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat.
 - b. Kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan.

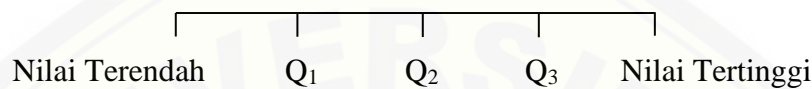
3.7 Skala Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Menurut Kinnear (dalam Husein, 2004:69) skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik. Dengan metode skala ini responden diminta untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan yang diberikan dengan memilih satu dari lima jawaban yang tersedia. Untuk pernyataan yang telah dibuat akan ditentukan skornya sebagai berikut:

1. Jawaban sangat tidak setuju : skor 1

2. Jawaban tidak setuju : skor 2
3. Jawaban cukup setuju : skor 3
4. Jawaban setuju : skor 4
5. Jawaban sangat setuju : skor 5

Kemudian skor jawaban dari masing-masing pernyataan yang diberikan responden tersebut dijumlahkan, hasil dari penjumlahan skor jawaban responden dimasukkan dalam kategori variabel sebagai berikut:



Keterangan:

- a. Jika nilai $< Q_1$ dapat diartikan sangat buruk.
- b. Jika nilai $\geq Q_1$ dan $< Q_2$ dapat diartikan buruk.
- c. Jika nilai $\geq Q_2$ dan $< Q_3$ dapat diartikan baik.
- d. Jika nilai $\geq Q_3$ dapat diartikan sangat baik.

3.8 Metode Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data sebagai berikut:

3.8.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Eti *et al.* (2007:57) validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Validitas menunjuk kepada ketepatan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Validitas berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur (Augusty, 2014:217).

Pada penelitian ini digunakan validitas *Pearson* berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Adapun kriteria pengujiannya adalah apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak valid, sedangkan apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen valid (Imam, 2013:47). Nilai r_{hitung} dapat diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] (n \sum Y - (\sum Y)^2)}}$$

dimana:

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

X = skor tiap butir

Y = skor total

Data yang diperoleh dari uji validitas tidak selalu dinyatakan valid.

Apabila hasil dinyatakan tidak valid dapat diatasi dengan cara sebagai berikut:

1. Memperbaiki item pernyataan dalam kuesioner yang dinyatakan tidak valid dan membagikan ulang kepada responden untuk diisi.
2. Melakukan drop terhadap item pernyataan yang tidak valid. Drop disini berarti menggugurkan atau membuang item pernyataan yang tidak valid setelah dilakukan pengujian atau tidak mengikutkan nilai item pernyataan yang tidak valid dalam pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Augusty (2014:218) menyatakan bahwa sebuah *scale* atau instrumen pengukur data atau data yang dihasilkan disebut *reliable* atau terpercaya apabila instrumen itu secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sampai sejauhmana kuesioner yang diajukan dan dilakukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama pada waktu yang berbeda. Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas tinggi atau dipercaya jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan, sehingga penggunaan kuesioner tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa (Imam, 2013:48). Menurut Imam (2013:48) uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60. *Cronbach's Alpha* dirumuskan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{r}{1 + (X - 1)r}$$

dimana:

α = koefisien *Cronbach Alpha*

X = jumlah pernyataan di skala

r = rata-rata korelasi diantara butir-butir pertanyaan

Data yang diperoleh dari uji reliabilitas tidak selalu dinyatakan reliabel. Apabila hasil dinyatakan tidak reliabel dapat diatasi dengan cara sebagai berikut:

1. Memperbaiki item pernyataan dalam kuesioner yang dinyatakan tidak reliabel dan membagikan ulang kepada responden untuk diisi.
2. Melakukan drop terhadap item pernyataan yang tidak reliabel. Drop disini berarti menggugurkan atau membuang item pernyataan yang tidak reliabel setelah dilakukan pengujian atau tidak mengikutkan nilai item pernyataan yang tidak reliabel dalam pengujian selanjutnya.

3.8.2 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal (Imam, 2013:147). Normalitas suatu variabel umumnya dideteksi dengan grafik (grafik histogram dan normal probability plot) atau uji statistik.

Dalam penelitian ini uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel. Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogorov-smirnov test* sebagai berikut:

1. Jika signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.
2. Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Data yang diperoleh dari uji normalitas tidak selalu berdistribusi normal. Data yang tidak berdistribusi normal dapat diatasi dengan cara sebagai berikut:

1. Menambah ukuran sampel dari data. Hal ini berdasarkan Teorema Limit Pusat (Gujarati, 2006:76) yaitu semakin banyak data semakin mendekati distribusi normal.

2. Membuang outlier dari data, yaitu nilai ekstrim yang berada jauh dari rata-rata.
3. Melakukan transformasi dari data yang tidak normal.

3.8.3 Analisis Faktor

Menurut Eti *et al.* (2007:184) analisis faktor merupakan sebuah analisis yang mencari hubungan interdependensi antar variabel, sehingga mampu mengidentifikasi dimensi-dimensi atau faktor-faktor yang menyusunnya. Suliyanto (2005:114) menyatakan bahwa pada prinsipnya analisis faktor digunakan untuk mengelompokkan beberapa variabel yang memiliki kemiripan untuk dijadikan satu faktor, sehingga dimungkinkan dari beberapa atribut yang mempengaruhi suatu komponen variabel dapat diringkas menjadi beberapa faktor utama yang jumlahnya lebih sedikit. Dalam analisis faktor tidak ada pembagian variabel menjadi variabel bebas dan variabel terikat.

Hair (dalam Mukhammad, 2016) menyebutkan bahwa pada dasarnya tujuan analisis faktor sebagai berikut:

1. Data *sumarization*, yakni mengidentifikasi adanya hubungan antar variabel dengan melakukan uji korelasi.
2. Data *reduction*, yakni setelah melakukan korelasi, maka dilanjutkan dengan proses membuat sebuah variabel set baru yang dinamakan faktor untuk menggantikan sejumlah variabel tertentu.

Suliyanto (2005:116) menyatakan bahwa prinsip utama dalam analisis faktor adalah korelasi, artinya variabel yang memiliki korelasi erat akan membentuk suatu faktor. Karena prinsip utama analisis faktor adalah korelasi, maka asumsi dalam analisis faktor berkaitan erat dengan korelasi berikut:

1. Korelasi atau keterikatan antarvariabel harus kuat. Hal ini dapat diidentifikasi dari nilai determinannya yang mendekati nol.
2. Indeks perbandingan jarak antara koefisien korelasi dengan koefisien korelasi parsialnya secara keseluruhan harus kecil. Hal ini dapat diidentifikasi dengan nilai *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy*. Untuk dapat dilakukan analisis faktor, nilai KMO dianggap cukup apabila nilai

$KMO \geq 0,5$. Selain itu, hal ini juga dapat diidentifikasi dengan nilai *Measures of Sampling Adequacy* (MSA). Untuk dapat dilakukan analisis faktor, nilai MSA dianggap cukup apabila nilai $MSA \geq 0,5$. Apabila ada variabel yang tidak memiliki nilai $MSA \geq 0,5$, variabel tersebut harus dikeluarkan dari analisis faktor secara bertahap satu per satu.

Suliyanto (2005:123) juga menyebutkan langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis faktor sebagai berikut:

1. Merumuskan masalah.

Untuk melakukan perumusan masalah diperlukan 2 langkah berikut:

a. Menetapkan tujuan.

Tujuan dari analisis faktor harus jelas terlebih dahulu. Tujuan analisis faktor dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan Kantor Kecamatan Kraksaan.

b. Menentukan variabel.

Variabel-variabel yang akan disertakan dalam analisis faktor juga harus ditetapkan berdasarkan riset, teori, dan pendapat periset, demikian pula ukuran sampel harus tepat, setidaknya-tidaknya jumlah sampel harus empat atau lima kali jumlah variabel.

2. Membuat matriks korelasi

Proses analisis faktor didasarkan pada matriks korelasi antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Untuk menguji ketepatan dalam model faktor, uji statistik yang digunakan adalah *Bartlett's Test Sphericity* dan *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO). Uji ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Ukuran Ketepatan *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO)

Ukuran KMO	Rekomendasi
0,9	Baik sekali
0,8	Baik
0,7	Sedang/agak baik
0,6	Cukup
0,5	Kurang
<0,5	Ditolak

Sumber: Suliyanto (2005:123)

3. Penentuan jumlah faktor

Penentuan jumlah faktor yang diperlukan mewakili variabel-variabel yang akan dianalisis didasarkan pada besarnya *eigenvalue* serta persentase total variannya. Hanya faktor yang memiliki *eigenvalue* sama atau lebih besar dari 1 (satu) yang dipertahankan dalam model analisis faktor.

4. Rotasi faktor

Hasil dari ekstraksi faktor dalam matriks faktor mengidentifikasi hubungan antarfaktor dan variabel individual, namun dalam faktor-faktor tersebut banyak variabel yang berkorelasi sehingga sulit diinterpretasikan. Melalui rotasi faktor matriks, faktor matriks ditransformasikan ke dalam matriks yang lebih sederhana sehingga mudah diinterpretasikan.

5. Interpretasi faktor

Interpretasi faktor dilakukan dengan mengklasifikasikan variabel yang mempunyai *factor loading* minimum 0,4, variabel dengan *factor loading* kurang dari 0,4 dikeluarkan dari model.

a. Penentuan skor faktor

Perhitungan skor faktor pada dasarnya dimaksudkan untuk mencari nilai faktor yang dapat digunakan untuk analisis multivariat.

b. Penyeleksian *Surrogate Variable*

Penyeleksian *surrogate variable* adalah mencari salah satu variabel dalam setiap faktor sebagai wakil dari masing-masing faktor. Pemilihan ini didasarkan pada nilai *factor loading* tertinggi.

6. Model *Fit* (ketepatan model)

Tahap akhir dari analisis faktor adalah menentukan ketepatan/kecocokan model.

3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi menurut Suliyanto (2005:62) merupakan suatu teknik untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan/prediksi. Sifat hubungan antarvariabel dalam persamaan regresi merupakan hubungan sebab-akibat (*causal relationship*). Dalam analisis

regresi, variabel dibedakan menjadi variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang nilainya akan mempengaruhi nilai variabel lain, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel lain.

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Kriteria yang harus dipenuhi untuk analisis regresi linier berganda, yaitu variabel bebas maupun variabel terikat harus berskala interval (Eti *et al.*, 2007:138). Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis faktor terlebih dahulu untuk meringkas 13 *observed variable*. Setelah dilakukan analisis faktor, maka akan diperoleh faktor-faktor baru yang kemudian akan digunakan untuk analisis regresi linier berganda. Faktor-faktor baru tersebut adalah prosedur pelayanan (F_1) dan kualitas pelayanan (F_2). Pada penelitian ini, analisis regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1F_1 + b_2F_2 + e$$

dimana:

- Y = Kepuasan Masyarakat
- a = Konstanta Regresi
- b = Koefisien Regresi
- F_1 = Kualitas Pelayanan
- F_2 = Standar Pelayanan
- e = *error*/variabel pengganggu

3.8.5 Uji Asumsi

Pada penelitian ini digunakan dua uji asumsi, yaitu uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Menurut Imam (2013:110) untuk mengukur ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan

Variance Inflation Factor (VIF) dari masing-masing variabel. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 .

b. Uji Heteroskedastisitas

Asumsi ini menyatakan bahwa apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Namun jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda disebut heteroskedastisitas (Imam, 2013:139). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dapat menggunakan metode grafik *park*, *rank spearman*, *glejser* dan melihat pola gambar pada *scatterplot*.

Pada penelitian ini heteroskedastisitas dideteksi dengan menggunakan metode *glejser*. Dasar analisis untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

3.8.6 Uji t

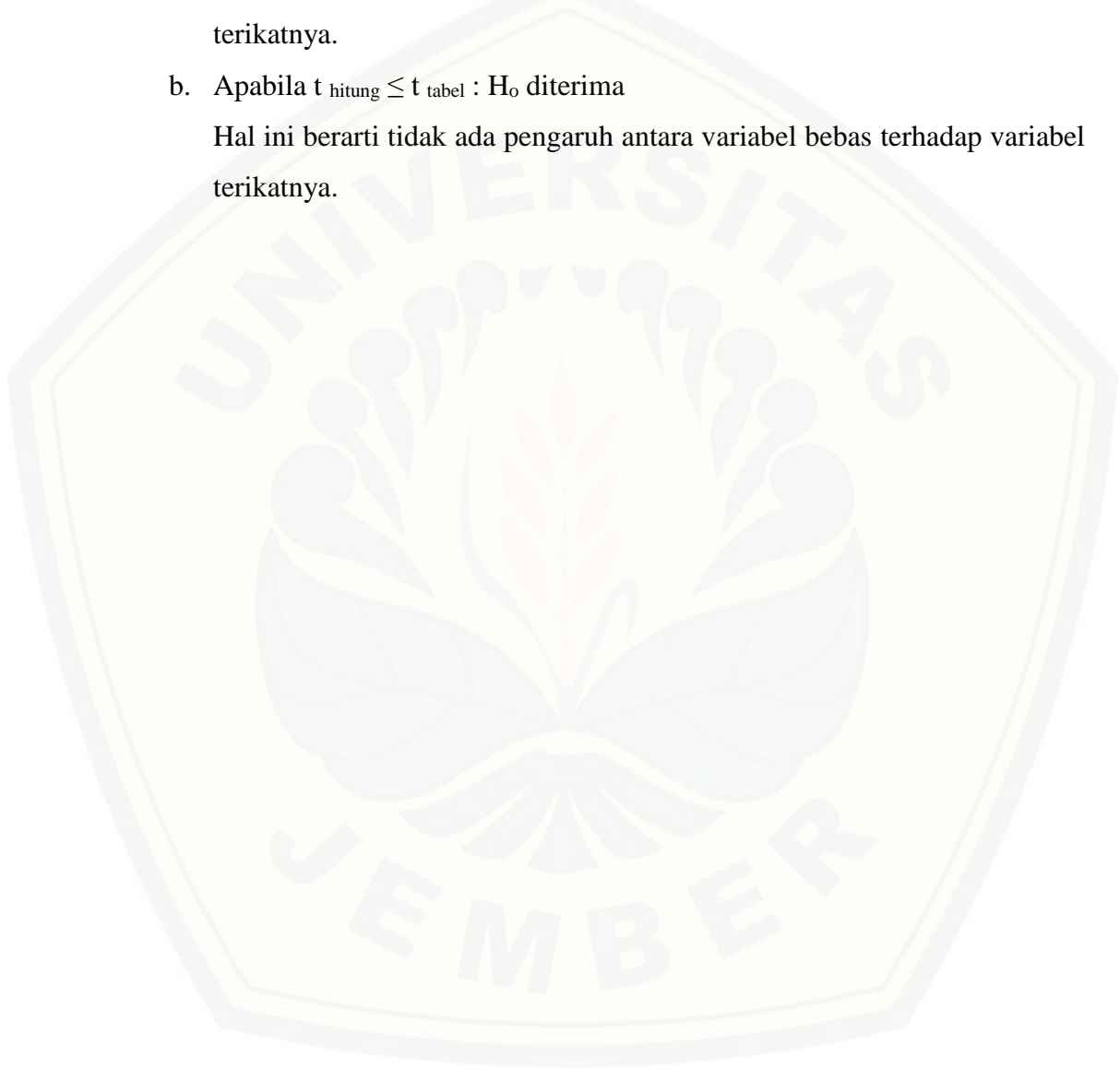
Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Priyatno, 2010:71). Adapun tahapan uji t sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

H_0 : variabel bebas (X) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

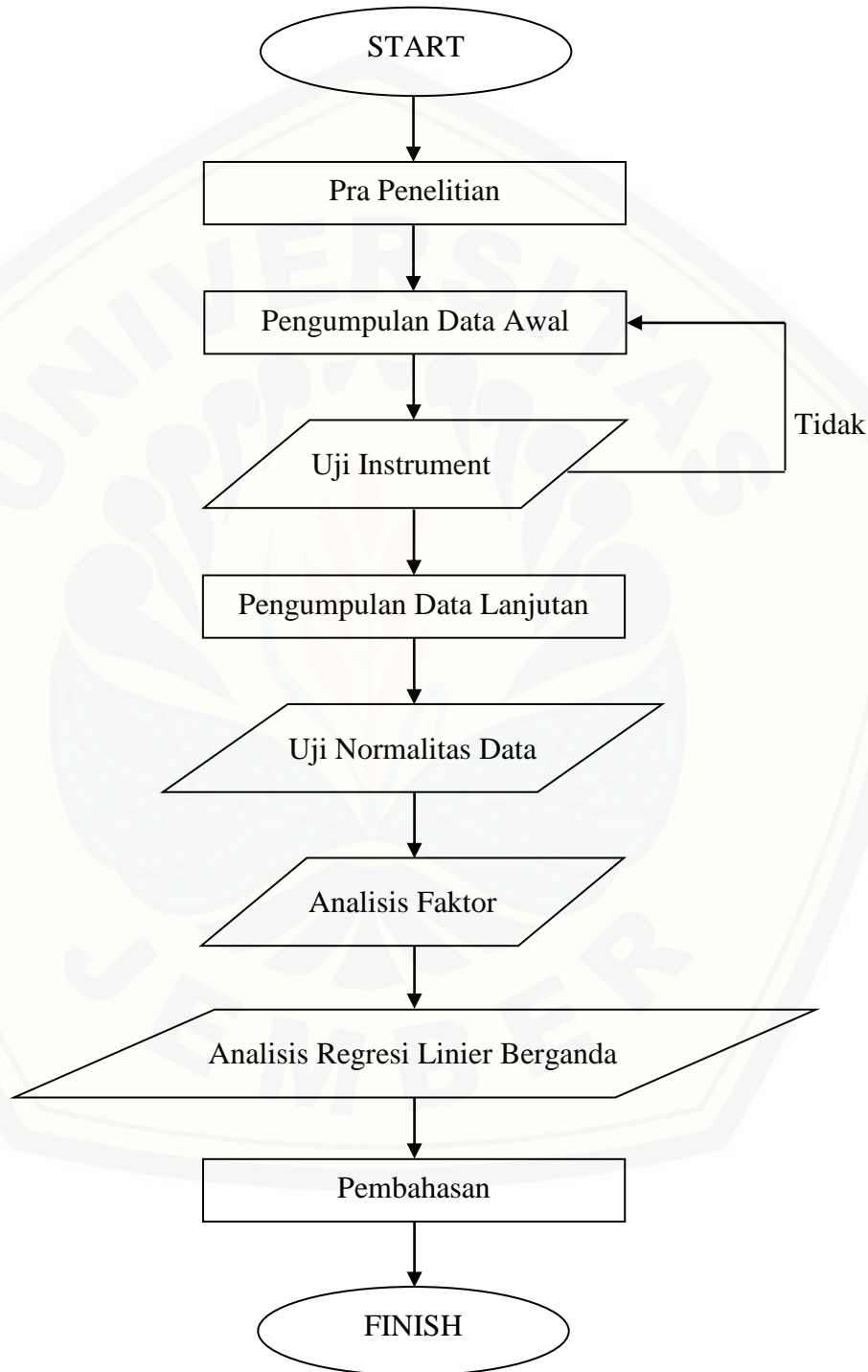
H_a : variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

2. Menentukan derajat kepercayaan. Pada penelitian ini digunakan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$ atau 0,05).
3. Membuat kesimpulan.
 - a. Apabila $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}} : H_0$ ditolak
Hal ini berarti ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya.
 - b. Apabila $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}} : H_0$ diterima
Hal ini berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya.



3.9 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk mengetahui langkah-langkah penyelesaian dalam penelitian ini dapat dijelaskan dengan Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah
Sumber: Data diolah (2017)

Keterangan:

1. Start, yaitu tahap awal penelitian atau tahap persiapan materi dan pencarian data yang dibutuhkan untuk penelitian.
2. Pra penelitian, yaitu kegiatan di lapangan sebelum penelitian dilakukan seperti menentukan objek penelitian, menentukan atau mencari masalah yang akan diteliti, dan penentuan jumlah sampel yang akan diambil. Pada tahap ini juga dilakukan wawancara kepada beberapa responden untuk mengetahui fenomena yang ada.
3. Pengumpulan data awal, yaitu tahap mengumpulkan data melalui penyebaran 20 kuesioner yang bertujuan untuk menguji kuesioner yang digunakan sudah valid dan reliabel.
4. Uji instrument, yaitu tahap pengujian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data yang diperoleh untuk mengetahui apakah instrument penelitian yang digunakan sudah valid dan reliabel. Jika data yang uji dinyatakan tidak valid dan reliabel, maka peneliti dapat melakukan dua cara, yang pertama peneliti memperbaiki item pernyataan yang tidak valid dan reliabel pada kuesioner dan menyebarkan kembali kepada responden untuk diisi. Yang kedua peneliti bisa melanjutkan ke tahap pengumpulan data lanjutan, tetapi tidak mengikutkan nilai item pernyataan yang tidak valid dan reliabel pada pengujian data berikutnya.
5. Pengumpulan data lanjutan, yaitu tahap mengumpulkan data dengan menyebarkan seluruh kuesioner pada responden untuk memperoleh data. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan pengumpulan data berupa struktur organisasi, jumlah warga, dan lain-lain.
6. Uji normalitas, yaitu tahap pengujian menggunakan *kolmogorov-smirnov test* terhadap data yang diperoleh untuk mengetahui apakah data tersebut sudah berdistribusi normal.
7. Analisis faktor, yaitu analisis data untuk menemukan faktor-faktor baru yang mewakili *observed variable*.
8. Analisis regresi linier berganda, yaitu untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor baru atau variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

9. Pembahasan, yaitu tahapan peneliti menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.
10. Finish, yaitu penelitian telah selesai dilakukan.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari 13 variabel, yaitu prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, kelengkapan sarana dan prasarana, tanggung jawab petugas pelayanan, dan keamanan pelayanan hanya terbentuk 2 faktor yang dapat mewakili 13 variabel tersebut. 2 faktor yang terbentuk adalah faktor kualitas pelayanan dan standar pelayanan. Kualitas pelayanan adalah segala aktifitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Kecamatan Kraksaan dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat. standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan Kecamatan Kraksaan akan meningkat.
- c. Standar pelayanan berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya standar pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat, semakin baik standar pelayanan yang dimiliki, maka kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan Kecamatan Kraksaan akan meningkat.

5.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan yang dipaparkan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

a. Bagi Instansi

Aparatur Kecamatan Kraksaan sebaiknya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan standar pelayanan yang dimiliki juga terus diperbaiki agar lebih memudahkan masyarakat dalam menggunakan pelayanan. Hal ini untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan Kantor Kecamatan Kraksaan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat mengembangkan model penelitian, variabel, objek, waktu, analisis data dan metode penelitiannya. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang lebih kompleks, sehingga penelitian yang dilakukan bisa lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar P. Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Augusty Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Semarang: Undip Press.
- Dessler, Gary. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2. Jakarta: Macana Jaya Cemerlang.
- Djoko Subroto dan Zulian Y. 2004. Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bagian Pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Wilayah Kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal SINERGI*, 7 (1): 31-55.
- Eka Budi Setiawan dan Edy Anan. 2015. Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. *Jurnal EBBANK*, 6 (2): 55-74.
- Erland Mouw. 2013. Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal UNIERA*, 2 (2): 92-103.
- Eti Rochaety *et al.* 2007. *Metode Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Gujarati, Damodar N. 2006. *Dasar-dasar Ekonometrika Edisi Ketiga*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- H. A. S. Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein Umar. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- J. P. G. Sianipar. 1999. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.

- J. Supranto. 2003. *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip dan Keller K. L. 2012. *Marketing Management*. Edisi Keempat Belas. New Jersey: Prentice Hall.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Malayu Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mario F. Tekol dan James D. D. M. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Kantor SAR Kelas A Manado terhadap kepuasan Masyarakat (Studi Pasca Banjir Bandang di Kecamatan Tikala Kota Manado). *Jurnal EMBA*, 3 (2): 729-737.
- Mukhammad Yusuf. 2016. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Daya Saing Pengrajin Perak di Desa Pulo Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang". Tidak dipublikasikan. Skripsi. Jember: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
- Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Purnamie Titisari. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Selnes, F. 1993. An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction, and Loyalty. *European Journal of Marketing*, 27 (9).

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Suwatno dan Donni J.P. 2014. *Manajemen SDM dalam organisasi publik dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Penerbit Andi: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Untung Sartini *et al.* 2016. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (KTP-EL) dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Management*, 2 (2).

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Wibowo. 2013. *Sistem Manajemen Kerja*. Jakarta: Rajawali Perss.

<http://kbbi.web.id/prosedur> [07 Maret 2017].

<http://www.banyumaskab.go.id/read/15538/pelaksanaan-good-governance-di-indonesia> [07 Maret 2017].

<http://kbbi.web.id/pelayanan> [09 Maret 2017].

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Responden Penelitian

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo” guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Universitas Jember, maka saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : A. Cheryn Dearlitha R.

NIM : 130810201217

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/ S1-Manajemen

Dengan kerendahan hati memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi pertanyaan dalam kuesioner yang terlampir. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat membantu dalam keberhasilan penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan hanya digunakan untuk kepentingan terbatas, yaitu hanya untuk kepentingan penelitian ini saja, sehingga identitas pribadi dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan tetap terjaga kerahasiaannya. Besar harapan saya, Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan jawaban yang jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, sehingga jawaban tersebut dapat digunakan untuk menganalisis data secara tepat dan objektif.

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

A. Cheryn Dearlitha R.

Lembar Kuesioner

Identitas Responden

1. No. Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Umur : tahun
3. Pernah menggunakan pelayanan : kali

Petunjuk Pengisian

1. Pernyataan ini mohon diisi dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Berikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban pernyataan, sesuai dengan yang anda rasakan atau alami. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban pernyataan. **Semakin kecil angka yang dipilih, jawaban semakin tidak setuju dan begitu juga sebaliknya, semakin besar angka yang dipilih, jawaban semakin setuju.**
3. Pastikan anda mengisi semua pernyataan kuesioner.

No.	Pernyataan	Penilaian
Prosedur Pelayanan		
1.	Tersedia gambar alur prosedur pelayanan di lingkungan Kecamatan	1 2 3 4 5
Kejelasan Petugas Pelayanan		
2.	Petugas pelayanan mudah ditemui	1 2 3 4 5
3.	Petugas menggunakan identitas/tanda pengenal	1 2 3 4 5
Kedisiplinan Petugas Pelayanan		
4.	Petugas menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	1 2 3 4 5
Kemampuan Petugas Pelayanan		
5.	Petugas mampu menangani masalah yang terjadi selama proses pelayanan.	1 2 3 4 5

Kecepatan Pelayanan		
6.	Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4 5
Keadilan Mendapatkan Pelayanan		
7.	Petugas tidak membedakan-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4 5
Kesopanan dan Keramahan Petugas		
8.	Petugas bersikap sopan dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4 5
9.	Petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4 5
Kepastian Biaya Pelayanan		
10.	Petugas menarik biaya kepada masyarakat sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan.	1 2 3 4 5
Kepastian Jadwal pelayanan		
11.	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.	1 2 3 4 5
Kenyamanan Lingkungan		
12.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu dilengkapi fasilitas yang memadai.	1 2 3 4 5
13.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu yang rapi, bersih dan teratur.	1 2 3 4 5
Kelengkapan Sarana dan Prasarana		
14.	Tersedia alat pelayanan yang lengkap.	1 2 3 4 5
15.	Tersedia lahan parkir, kantin, toilet dan tempat ibadah.	1 2 3 4 5
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan		
16.	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya.	1 2 3 4 5
17.	Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4 5
Keamanan Pelayanan		
18.	Tingkat keamanan peralatan dan lingkungan pelayanan terjamin.	1 2 3 4 5
Kepuasan Masyarakat		
19.	Layanan yang didapat sesuai dengan harapan anda	1 2 3 4 5
20.	Secara keseluruhan anda puas dengan pelayanan yang diberikan	1 2 3 4 5

LAMPIRAN 2

REKAPITULASI HASIL KUESIONER

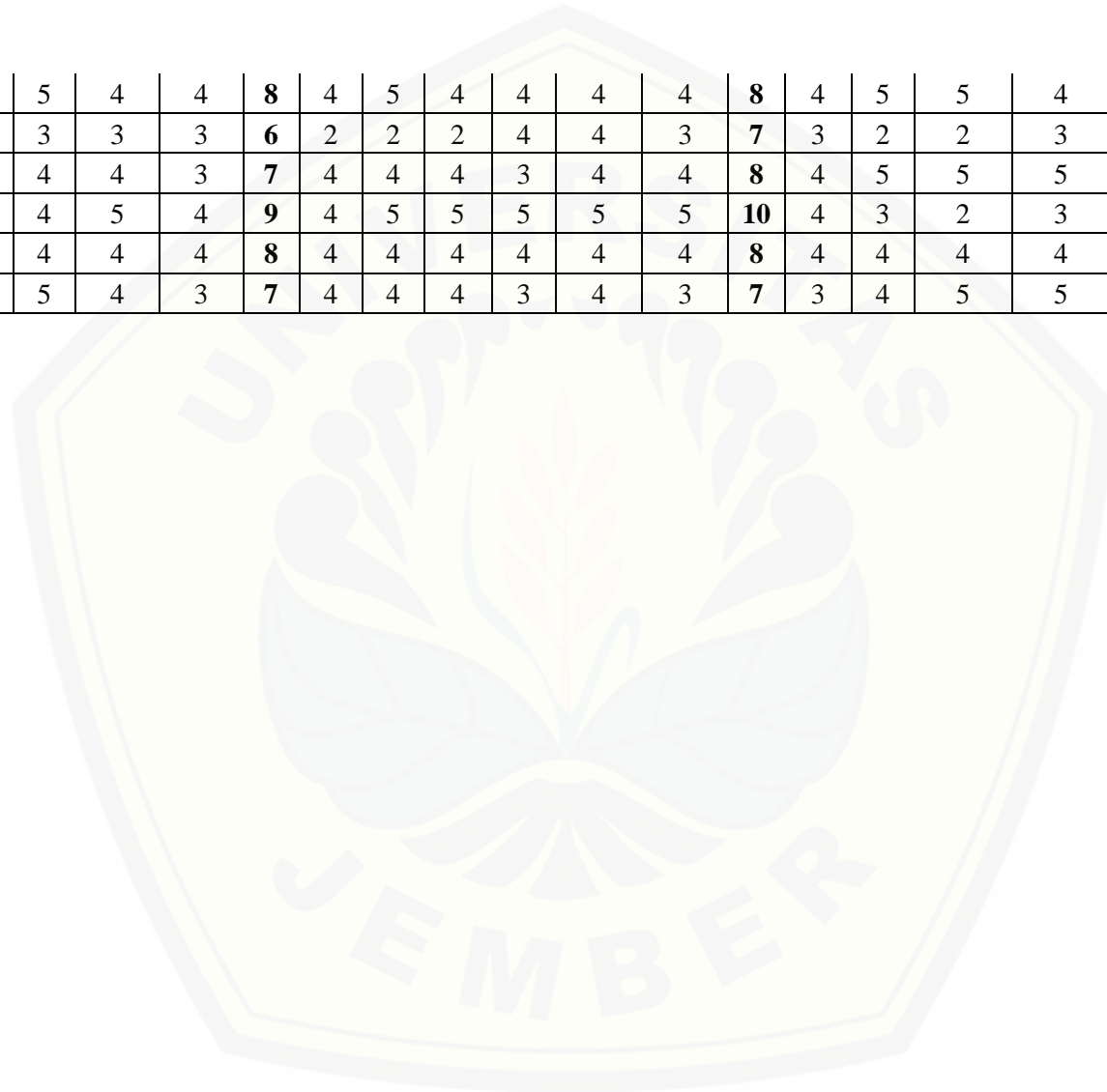
No.	Umur	Frekuensi	X1	X2			X3	X4	X5	X6	X7			X8	X9	X10			X11		
				X2.1	X2.2	Σ					X7.1	X7.2	Σ			X10.1	X10.2	Σ	X11.1	X11.2	Σ
1	53	8	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	3	4	2	4	6	
2	55	7	5	4	3	7	4	3	2	4	3	3	6	5	5	3	4	7	4	3	7
3	38	9	4	3	2	5	5	4	5	4	3	3	6	5	5	3	3	6	2	2	4
4	39	2	4	4	1	5	5	5	5	5	3	4	7	4	4	1	3	4	3	3	6
5	42	5	4	3	3	6	5	5	4	4	4	3	7	4	4	3	3	6	4	4	8
6	29	3	5	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	5	5	5	5	10	5	5	10
7	38	2	4	5	3	8	4	4	4	5	4	4	8	5	4	3	3	6	4	4	8
8	36	3	5	5	5	10	5	5	5	5	5	5	10	5	5	5	5	10	5	5	10
9	34	2	5	5	5	10	4	5	5	5	5	5	10	5	5	5	5	10	4	4	8
10	39	5	4	3	2	5	3	3	4	4	5	3	8	2	3	4	4	8	4	5	9
11	32	4	5	5	5	10	5	4	4	4	4	4	8	4	5	5	5	10	5	5	10
12	45	2	4	5	5	10	5	4	4	4	4	4	8	3	4	5	5	10	5	5	10
13	38	3	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	1	4	4	4	8	4	4	8
14	27	1	5	4	4	8	3	4	4	4	4	4	8	3	4	5	5	10	5	4	9
15	35	2	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	1	4	4	4	8	5	4	9
16	30	2	5	4	4	8	5	4	5	3	4	4	8	4	5	5	5	10	5	5	10
17	33	3	4	4	2	6	2	3	3	3	3	3	6	3	4	4	4	8	4	5	9
18	29	1	5	5	5	10	3	5	5	5	5	5	10	5	5	5	5	10	5	5	10
19	35	2	3	3	2	5	4	4	4	3	3	3	6	2	3	5	5	10	4	5	9

20	41	3	4	4	3	7	4	3	4	3	3	3	6	2	3	4	4	8	3	4	7
21	50	5	5	3	3	6	4	3	4	4	4	4	8	3	4	5	5	10	5	5	10
22	29	2	4	5	5	10	4	4	5	5	5	5	10	5	5	5	5	10	5	5	10
23	39	3	5	5	5	10	4	4	5	5	4	4	8	5	5	5	4	9	5	5	10
24	33	2	4	4	4	8	3	4	4	4	4	3	7	4	4	4	4	8	4	4	8
25	31	3	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8
26	23	4	2	2	5	7	4	4	3	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8
27	22	2	4	3	4	7	3	3	3	3	3	3	6	4	3	4	4	8	3	5	8
28	37	4	5	3	3	6	3	3	3	3	4	4	8	4	3	5	4	9	4	5	9
29	34	3	5	4	4	8	4	3	3	2	3	3	6	2	3	4	5	9	4	4	8
30	42	5	4	3	2	5	4	4	4	3	4	3	7	2	3	4	3	7	3	4	7
31	40	2	5	3	3	6	4	3	4	4	4	4	8	3	4	5	4	9	4	4	8
32	23	1	3	4	5	9	5	4	5	4	4	4	8	5	5	3	3	6	3	3	6
33	22	1	4	3	4	7	3	3	3	3	3	3	6	5	4	2	2	4	3	3	6
34	22	1	3	4	5	9	5	5	3	3	5	3	8	5	5	4	3	7	4	5	9
35	25	2	4	2	4	6	3	3	2	3	4	4	8	2	4	3	3	6	3	4	7
36	28	2	5	3	3	6	4	3	5	5	3	3	6	5	5	3	3	6	4	4	8
37	45	7	4	3	4	7	4	3	3	3	3	3	6	3	4	5	4	9	4	4	8
38	51	6	3	3	2	5	2	3	2	2	3	3	6	2	3	3	3	6	4	4	8
39	36	5	5	4	4	8	4	5	4	3	3	3	6	4	4	5	3	8	4	3	7
40	31	5	3	4	2	6	3	4	4	5	4	4	8	3	5	3	3	6	4	3	7
41	20	2	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	3	3	6
42	22	5	3	2	3	5	2	2	2	2	3	2	5	3	2	3	2	5	3	3	6
43	34	4	3	4	3	7	4	5	3	5	4	4	8	3	5	3	3	6	4	3	7
44	43	3	5	3	2	5	3	4	4	3	3	3	6	3	3	5	5	10	4	4	8

45	37	3	5	4	4	8	4	5	3	3	3	3	6	3	4	5	5	10	5	5	10
46	22	2	4	4	2	6	3	2	3	3	2	2	4	4	5	3	3	6	3	3	6
47	27	3	3	1	1	2	1	3	3	5	3	4	7	2	4	1	1	2	1	2	3
48	22	2	3	3	4	7	3	3	3	4	4	4	8	2	3	3	3	6	3	4	7
49	25	5	4	3	5	8	2	4	2	3	3	3	6	1	5	2	3	5	4	5	9
50	22	1	3	2	3	5	1	3	3	4	4	4	8	1	2	3	4	7	4	3	7
51	21	8	4	5	3	8	5	4	5	5	5	4	9	2	5	5	5	10	4	4	8
52	38	5	4	3	2	5	3	3	3	3	3	2	5	2	4	5	5	10	4	5	9
53	44	7	4	4	3	7	3	4	3	3	4	3	7	3	3	5	5	10	4	5	9
54	21	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	6	2	3	4	4	8	4	4	8
55	31	2	5	5	3	8	3	4	5	5	4	4	8	5	3	4	4	8	3	3	6
56	30	13	5	4	5	9	5	3	4	3	5	3	8	5	5	5	4	9	4	5	9
57	22	1	3	3	4	7	3	4	3	3	4	4	8	2	4	4	4	8	5	4	9
58	22	2	1	3	3	6	1	2	1	3	3	2	5	3	3	1	1	2	1	1	2
59	21	2	3	3	4	7	4	4	3	5	4	5	9	5	4	4	4	8	5	3	8
60	28	5	5	3	5	8	4	2	3	1	5	5	10	5	5	3	5	8	3	5	8
61	27	3	3	3	2	5	3	2	2	2	2	2	4	2	3	4	3	7	3	4	7
62	23	5	3	4	4	8	2	4	3	5	3	3	6	1	3	2	4	6	3	3	6
63	22	1	3	3	2	5	4	3	3	3	3	3	6	3	3	3	3	6	3	4	7
64	21	2	3	3	3	6	3	3	2	4	4	3	7	3	2	4	4	8	4	4	8
65	22	1	4	3	3	6	3	3	2	3	4	4	8	4	2	3	4	7	3	5	8
66	38	4	5	4	4	8	4	5	5	5	4	4	8	4	5	5	4	9	4	5	9
67	36	4	4	4	3	7	3	5	5	5	4	4	8	4	5	5	5	10	5	5	10
68	57	8	5	4	4	8	5	4	4	5	5	5	10	4	5	4	4	8	4	5	9
69	40	5	5	4	4	8	3	4	4	4	4	4	8	3	5	4	3	7	4	5	9

70	24	2	2	3	3	6	3	3	3	3	4	3	7	4	4	4	4	8	4	4	8
71	22	1	4	3	4	7	4	4	4	3	4	3	7	3	3	2	3	5	3	4	7
72	22	1	4	4	4	8	3	4	3	3	4	4	8	4	3	3	3	6	3	4	7
73	23	6	4	4	4	8	4	4	4	4	4	3	7	1	3	2	2	4	3	2	5
74	21	2	3	3	2	5	2	3	2	3	2	4	6	2	3	1	2	3	2	4	6
75	22	4	4	3	3	6	3	3	3	4	3	3	6	3	3	3	3	6	3	3	6
76	23	1	4	4	3	7	3	3	4	3	4	4	8	4	3	3	5	8	3	5	8
77	24	3	2	3	4	7	1	3	3	1	4	3	7	3	3	4	4	8	4	4	8
78	32	3	5	5	4	9	4	4	5	4	4	4	8	4	5	5	4	9	4	5	9
79	42	4	4	4	4	8	4	4	3	3	4	4	8	4	5	4	3	7	4	5	9
80	58	3	4	4	4	8	3	4	3	3	3	3	6	3	4	4	3	7	3	4	7
81	21	2	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8
82	20	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	3	6	4	2	3	3	6	3	3	6
83	38	4	4	5	4	9	5	4	4	3	4	4	8	3	4	5	4	9	4	5	9
84	35	7	4	4	3	7	3	4	3	3	4	3	7	3	4	4	3	7	4	4	8
85	42	6	5	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	3	4	5	5	10	4	5	9
86	33	3	5	4	4	8	5	5	4	4	4	4	8	4	5	5	5	10	4	5	9
87	20	1	4	4	4	8	4	3	4	4	3	3	6	2	3	3	4	7	3	4	7
88	22	1	2	3	3	6	1	3	2	3	4	3	7	3	3	3	3	6	3	4	7
89	23	3	2	4	3	7	1	3	3	1	2	2	4	5	3	2	2	4	2	5	7
90	29	3	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	2	4	4	4	8	4	4	8
91	38	2	4	4	3	7	4	4	4	4	4	4	8	3	5	4	4	8	4	5	9
92	22	2	4	4	5	9	4	4	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8
93	24	4	4	3	4	7	3	3	3	4	3	3	6	4	3	2	3	5	2	3	5
94	21	2	5	4	3	7	3	4	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	5	9

95	52	10	5	4	4	8	4	5	4	4	4	4	8	4	5	5	4	9	4	4	8
96	22	1	3	3	3	6	2	2	2	4	4	3	7	3	2	2	3	5	3	3	6
97	47	5	4	4	3	7	4	4	4	3	4	4	8	4	5	5	5	10	4	4	8
98	22	1	4	5	4	9	4	5	5	5	5	5	10	4	3	2	3	5	3	3	6
99	28	3	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	3	4	7
100	26	3	5	4	3	7	4	4	4	3	4	3	7	3	4	5	5	10	5	5	10



No.	X12			X13	X14			Total	Interpretasi
	X12.1	X12.2	Σ		X14.1	X14.2	Σ		
1	2	3	5	4	4	3	7	44	Buruk
2	5	4	9	5	4	4	8	77	Sangat Baik
3	4	4	8	5	3	3	6	72	Baik
4	3	4	7	3	3	1	4	68	Baik
5	5	5	10	5	4	3	7	79	Sangat Baik
6	5	5	10	5	5	5	10	92	Sangat Baik
7	5	5	10	4	4	4	8	82	Sangat Baik
8	5	5	10	5	5	5	10	100	Sangat Baik
9	5	5	10	5	5	5	10	97	Sangat Baik
10	4	4	8	4	4	4	8	73	Baik
11	4	4	8	5	4	3	7	89	Sangat Baik
12	4	4	8	5	5	5	10	89	Sangat Baik
13	4	4	8	4	4	4	8	77	Sangat Baik
14	5	5	10	4	4	4	8	84	Sangat Baik
15	5	5	10	4	4	4	8	80	Sangat Baik
16	4	4	8	5	4	4	8	88	Sangat Baik
17	3	4	7	5	4	4	8	71	Baik
18	5	5	10	5	5	5	10	98	Sangat Baik
19	3	3	6	5	4	4	8	72	Baik
20	3	3	6	5	4	4	8	70	Baik
21	4	4	8	5	4	5	9	83	Sangat Baik
22	5	5	10	5	5	5	10	97	Sangat Baik
23	5	5	10	5	5	5	10	95	Sangat Baik
24	4	4	8	4	4	4	8	78	Sangat Baik
25	4	4	8	4	4	4	8	80	Sangat Baik
26	4	4	8	4	3	3	6	74	Baik
27	4	4	8	4	4	3	7	71	Baik
28	4	4	8	5	4	4	8	77	Sangat Baik
29	4	4	8	4	4	4	8	73	Baik
30	3	3	6	3	4	3	7	66	Baik
31	4	4	8	4	4	4	8	78	Sangat Baik
32	4	5	9	3	3	4	7	79	Sangat Baik
33	3	4	7	2	3	4	7	64	Baik
34	3	3	6	3	4	5	9	80	Sangat Baik
35	3	4	7	4	3	2	5	64	Baik
36	5	5	10	4	4	3	7	79	Sangat Baik
37	3	3	6	5	4	4	8	73	Baik
38	3	3	6	4	4	3	7	59	Baik
39	3	3	6	5	4	4	8	77	Sangat Baik

40	4	3	7	4	5	5	10	75	Sangat Baik
41	4	4	8	3	4	4	8	77	Sangat Baik
42	3	3	6	3	2	3	5	51	Baik
43	4	5	9	5	4	4	8	78	Sangat Baik
44	3	3	6	3	4	4	8	71	Baik
45	3	3	6	4	3	3	6	77	Sangat Baik
46	4	3	7	3	3	3	6	62	Baik
47	2	3	5	3	2	3	5	48	Buruk
48	4	4	8	4	3	3	6	67	Baik
49	4	5	9	4	4	4	8	70	Baik
50	4	3	7	3	4	3	7	61	Baik
51	4	3	7	5	3	4	7	84	Sangat Baik
52	4	4	8	4	4	4	8	71	Baik
53	4	4	8	5	4	4	8	77	Sangat Baik
54	3	3	6	5	3	3	6	62	Baik
55	5	5	10	4	4	4	8	82	Sangat Baik
56	4	3	7	3	4	2	6	81	Sangat Baik
57	3	4	7	4	3	4	7	72	Baik
58	3	3	6	2	2	1	3	40	Buruk
59	4	4	8	5	4	5	9	82	Sangat Baik
60	5	3	8	3	5	3	8	78	Sangat Baik
61	3	3	6	4	2	3	5	55	Baik
62	4	4	8	4	4	3	7	66	Baik
63	3	3	6	3	3	3	6	61	Baik
64	4	3	7	4	3	3	6	66	Baik
65	4	3	7	4	3	3	6	67	Baik
66	4	5	9	4	4	4	8	88	Sangat Baik
67	4	4	8	5	5	5	10	89	Sangat Baik
68	4	4	8	5	5	5	10	90	Sangat Baik
69	4	3	7	5	5	4	9	81	Sangat Baik
70	4	4	8	4	4	3	7	70	Baik
71	4	4	8	3	3	3	6	68	Baik
72	4	4	8	3	3	4	7	71	Baik
73	3	4	7	3	4	3	7	65	Baik
74	2	2	4	4	2	3	5	51	Baik
75	3	3	6	3	3	3	6	62	Baik
76	5	5	10	4	4	4	8	77	Sangat Baik
77	3	3	6	4	3	3	6	62	Baik
78	4	4	8	5	5	5	10	89	Sangat Baik
79	4	4	8	5	4	4	8	80	Sangat Baik
80	3	4	7	5	4	4	8	72	Baik

81	4	4	8	4	4	4	8	80	Sangat Baik
82	3	3	6	3	3	3	6	54	Baik
83	4	4	8	5	5	4	9	84	Sangat Baik
84	4	4	8	5	4	4	8	74	Baik
85	4	4	8	5	4	5	9	85	Sangat Baik
86	4	4	8	5	5	4	9	89	Sangat Baik
87	4	3	7	3	4	3	7	69	Baik
88	4	4	8	3	3	3	6	60	Baik
89	4	4	8	4	3	4	7	59	Baik
90	4	4	8	4	4	4	8	78	Sangat Baik
91	4	4	8	5	4	4	8	81	Sangat Baik
92	4	4	8	4	4	4	8	81	Sangat Baik
93	3	3	6	2	3	2	5	60	Baik
94	4	4	8	4	4	4	8	80	Sangat Baik
95	4	4	8	5	5	4	9	86	Sangat Baik
96	3	3	6	3	3	3	6	57	Baik
97	4	4	8	5	4	4	8	82	Sangat Baik
98	4	4	8	4	4	4	8	80	Sangat Baik
99	4	4	8	4	4	4	8	79	Sangat Baik
100	4	4	8	4	4	5	9	82	Sangat Baik

LAMPIRAN 3

TABEL FREKUENSI

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-24	27	27,0	27,0	27,0
25-29	14	14,0	14,0	41,0
30-34	15	15,0	15,0	56,0
35-39	22	22,0	22,0	78,0
40-44	12	12,0	12,0	90,0
45-49	3	3,0	3,0	93,0
50-54	4	4,0	4,0	97,0
55-59	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Frekuensi Penggunaan Layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-2	44	44,0	44,0	44,0
3-4	30	30,0	30,0	74,0
5-6	16	16,0	16,0	90,0
7-8	7	7,0	7,0	97,0
9-10	2	2,0	2,0	99,0
13-14	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Prosedur Pelayanan (X_1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	7	7,0	7,0	8,0
3,00	19	19,0	19,0	27,0
4,00	44	44,0	44,0	71,0
5,00	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kejelasan Petugas Pelayanan (X_2)

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	6	6,0	6,0	8,0
3,00	33	33,0	33,0	41,0
4,00	46	46,0	46,0	87,0
5,00	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	3	3,0	3,0	3,0
2,00	14	14,0	14,0	17,0
3,00	30	30,0	30,0	47,0
4,00	39	39,0	39,0	86,0
5,00	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kedisiplinan Petugas Pelayanan (X_3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	7	7,0	7,0	7,0
2,00	8	8,0	8,0	15,0
3,00	30	30,0	30,0	45,0
4,00	41	41,0	41,0	86,0
5,00	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kemampuan Petugas Pelayanan (X_4)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	8	8,0	8,0	8,0
3,00	32	32,0	32,0	40,0
4,00	46	46,0	46,0	86,0
5,00	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kecepatan Pelayanan (X_5)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	13	13,0	13,0	14,0
3,00	31	31,0	31,0	45,0
4,00	39	39,0	39,0	84,0
5,00	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Keadilan Mendapatkan Pelayanan (X_6)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	4,0	4,0	4,0
2,00	6	6,0	6,0	10,0
3,00	35	35,0	35,0	45,0
4,00	36	36,0	36,0	81,0
5,00	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kesopanan dan Keramahan Petugas (X_7)

X7.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	5	5,0	5,0	5,0
3,00	28	28,0	28,0	33,0
4,00	56	56,0	56,0	89,0
5,00	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X7.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	6	6,0	6,0	7,0
3,00	39	39,0	39,0	46,0
4,00	46	46,0	46,0	92,0
5,00	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepastian Biaya Pelayanan (X_8)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	6	6,0	6,0	6,0
2,00	17	17,0	17,0	23,0
3,00	28	28,0	28,0	51,0
4,00	31	31,0	31,0	82,0
5,00	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepastian Jadwal Pelayanan (X_9)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	7	7,0	7,0	7,0
3,00	29	29,0	29,0	36,0
4,00	34	34,0	34,0	70,0
5,00	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kenyamanan Lingkungan (X_{10})

X10.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	5	5,0	5,0	5,0
2,00	9	9,0	9,0	14,0
3,00	23	23,0	23,0	37,0
4,00	32	32,0	32,0	69,0
5,00	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X10.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	5	5,0	5,0	7,0
3,00	31	31,0	31,0	38,0
4,00	38	38,0	38,0	76,0
5,00	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_{11})

X11.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	5	5,0	5,0	7,0
3,00	29	29,0	29,0	36,0
4,00	48	48,0	48,0	84,0
5,00	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X11.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	3	3,0	3,0	4,0
3,00	19	19,0	19,0	23,0
4,00	41	41,0	41,0	64,0
5,00	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (X_{12})

X12.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	3	3,0	3,0	3,0
3,00	26	26,0	26,0	29,0
4,00	56	56,0	56,0	85,0
5,00	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X12.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,0	1,0	1,0
3,00	31	31,0	31,0	32,0
Valid 4,00	51	51,0	51,0	83,0
5,00	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Keamanan Pelayanan (X₁₃)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	3,0	3,0	3,0
3,00	21	21,0	21,0	24,0
Valid 4,00	39	39,0	39,0	63,0
5,00	37	37,0	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Masyarakat (Y₁)**Y1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	5	5,0	5,0	5,0
3,00	24	24,0	24,0	29,0
Valid 4,00	55	55,0	55,0	84,0
5,00	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	3	3,0	3,0	5,0
Valid 3,00	32	32,0	32,0	37,0
4,00	47	47,0	47,0	84,0
5,00	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y2	Pearson Correlation	,416**	,520**	,326**	,308**	,461**	,465**	,311**	,406**	,453**	,237*	,444**	,589**	,492**	,607**	,457**	,426**	,433**	,572**	,649**	1	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,002	,000	,000	,002	,000	,000	,017	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,701**	,744**	,575**	,698**	,697**	,754**	,537**	,668**	,685**	,447**	,706**	,726**	,686**	,745**	,540**	,710**	,629**	,613**	,774**	,711**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	20

LAMPIRAN 5

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,82071095
	Absolute	,084
Most Extreme Differences	Positive	,068
	Negative	-,084
Kolmogorov-Smirnov Z		,842
Asymp. Sig. (2-tailed)		,478

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 6

HASIL ANALISIS FAKTOR

KMO dan *Bartlett's Test*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,875
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	699,865
	Df	78
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,230	47,921	47,921	6,230	47,921	47,921	4,501	34,623	34,623
2	1,549	11,917	59,838	1,549	11,917	59,838	3,278	25,214	59,838
3	,974	7,496	67,334						
4	,786	6,048	73,382						
5	,685	5,268	78,650						
6	,585	4,502	83,153						
7	,459	3,533	86,686						
8	,418	3,212	89,898						
9	,347	2,671	92,569						
10	,322	2,476	95,046						
11	,254	1,954	96,999						
12	,243	1,872	98,871						
13	,147	1,129	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Anti-image Matrices

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
Anti-image Covariance	X1	,497	-,031	-,088	,040	-,084	-,040	,046	-,010	-,049	-,061	-,042	-,023	,028
	X2	-,031	,430	-,065	-,107	,035	,051	-,113	-,045	-,054	-,032	-,007	-,127	,079
	X3	-,088	-,065	,446	-,052	-,093	,008	-,021	-,038	-,098	-,042	,022	,073	-,001
	X4	,040	-,107	-,052	,416	-,113	-,101	-,019	,037	-,033	,050	-,049	,054	-,095
	X5	-,084	,035	-,093	-,113	,342	-,085	-,016	-,042	-,019	-,070	,046	-,067	,037
	X6	-,040	,051	,008	-,101	-,085	,424	-,161	,094	-,050	,022	,091	-,118	-,026
	X7	,046	-,113	-,021	-,019	-,016	-,161	,445	-,045	,012	-,027	-,057	-,027	,039
	X8	-,010	-,045	-,038	,037	-,042	,094	-,045	,698	-,144	,004	,057	-,142	,028
	X9	-,049	-,054	-,098	-,033	-,019	-,050	,012	-,144	,473	,059	-,053	-,008	-,105
	X10	-,061	-,032	-,042	,050	-,070	,022	-,027	,004	,059	,265	-,159	,032	-,099
	X11	-,042	-,007	,022	-,049	,046	,091	-,057	,057	-,053	-,159	,268	-,071	-,067
	X12	-,023	-,127	,073	,054	-,067	-,118	-,027	-,142	-,008	,032	-,071	,455	-,057
	X13	,028	,079	-,001	-,095	,037	-,026	,039	,028	-,105	-,099	-,067	-,057	,519
Anti-image Correlation	X1	,939 ^a	-,067	-,187	,088	-,204	-,087	,097	-,017	-,101	-,168	-,116	-,048	,054
	X2	-,067	,896 ^a	-,149	-,254	,091	,120	-,257	-,082	-,119	-,096	-,020	-,287	,168
	X3	-,187	-,149	,923 ^a	-,120	-,237	,018	-,046	-,067	-,214	-,122	,063	,161	-,002
	X4	,088	-,254	-,120	,887 ^a	-,299	-,241	-,045	,069	-,074	,150	-,147	,125	-,204
	X5	-,204	,091	-,237	-,299	,895 ^a	-,223	-,040	-,085	-,048	-,234	,151	-,169	,087
	X6	-,087	,120	,018	-,241	-,223	,800 ^a	-,371	,173	-,112	,065	,270	-,268	-,055
	X7	,097	-,257	-,046	-,045	-,040	-,371	,907 ^a	-,081	,026	-,080	-,164	-,061	,082
	X8	-,017	-,082	-,067	,069	-,085	,173	-,081	,826 ^a	-,250	,010	,132	-,252	,047
	X9	-,101	-,119	-,214	-,074	-,048	-,112	,026	-,250	,914 ^a	,167	-,148	-,018	-,212
	X10	-,168	-,096	-,122	,150	-,234	,065	-,080	,010	,167	,813 ^a	-,597	,092	-,267
	X11	-,116	-,020	,063	-,147	,151	,270	-,164	,132	-,148	-,597	,795 ^a	-,205	-,181
	X12	-,048	-,287	,161	,125	-,169	-,268	-,061	-,252	-,018	,092	-,205	,875 ^a	-,118
	X13	,054	,168	-,002	-,204	,087	-,055	,082	,047	-,212	-,267	-,181	-,118	,876 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Rotated Component Matrix

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
X6	,793	-,069
X5	,768	,304
X4	,700	,307
X7	,698	,296
X12	,661	,311
X2	,656	,381
X9	,651	,363
X3	,629	,403
X8	,542	,017
X11	,150	,904
X10	,197	,889
X13	,175	,745
X1	,482	,548

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with
Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 3
iterations.

LAMPIRAN 7

HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	F2, F1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,789 ^a	,623	,615	,90075

a. Predictors: (Constant), F2, F1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130,139	2	65,069	80,199	,000 ^b
	Residual	78,701	97	,811		
	Total	208,840	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), F2, F1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,541	,574		,943	,348
	F1	,068	,015	,347	4,522	,000
	F2	,173	,025	,534	6,953	,000

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 8

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Hasil Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	F2, F1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	F1	,658	1,520
	F2	,658	1,520

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	F2, F1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: RES2

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	,859	,389		2,208	,030
1	F1	,001	,010	,016	,132	,895
	F2	-,011	,017	-,085	-,679	,499

a. Dependent Variable: RES2

LAMPIRAN 9

HASIL UJI PARSIAL (t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,541	,574	,943	,348
	F1	,068	,015	,347	,000
	F2	,173	,025	,534	,000

a. Dependent Variable: Y