

---

## **SUATU KAJIAN TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UU NO. 25 TAHUN 2009**

<sup>1</sup>Primawati Degodona <sup>2</sup>Briska Julianti Gulo <sup>3</sup>Lasmina Kajol Simanjorang

<sup>1</sup>Dosen Prodi Administrasi Publik UHN

<sup>2</sup>Mahasiswa Prodi Administrasi Publik UHN

<sup>3</sup>Mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis UHN

[prima.hara@yahoo.com](mailto:prima.hara@yahoo.com)

**ABSTRAK :** Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mengukur signifikan pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan analisa regresi linear berganda dengan masalah yang dirumuskan adalah hipotesa.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, dan kenyamanan pelayanan secara bersama-sama mempunyai hubungan yang kuat terhadap pelayanan publik. Hasil uji hipotesa menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima artinya adanya pengaruh secara parsial dari variabel kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, dan kenyamanan pelayanan terhadap pelayanan publik. Hasil uji F menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima artinya bahwa variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi dan signifikan terhadap pelayanan publik dan variabel prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, dan kenyamanan pelayanan berpengaruh secara serentak terhadap pelayanan publik.

**Kata kunci :** *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*

**ABSTRACT:** the study is a descriptive quantitative with a view to measuring significantly the impact of public service on the satisfaction of society. The study is a survey study with linear regression analysis with a problem that's been formulated into a hypothesis.

Based on research already done, it suggests that variables of service procedures, requirements, officer clarity, discrepancy, officer abilities, service speeds, officer politeness and friendliness, and a united relationship of service to public service. Hypothetical results suggest that the  $h_1$  is received as a partial influence of the variable public satisfaction of service procedures, requirements, officer clarity, flotation, officer capability, service speed, courtesy and officer hospitality, and convenience of service to public service. The f results indicate that the  $h_1$  is received means that the variable public satisfaction is affected and significant to public service and the variable ministerial procedures, requirements, officer clarity, flotation, officer's ability, service speed, officer courtesy and hospitality, and service convenience affect simultaneously on public service.

**Key Words:** *Public Service and Public Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan

---

bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Mandrehe, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mandrehe dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat

duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Kecamatan Mandrehe dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terus dilakukan supaya lebih optimal. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan 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”.

Setelah masalah penelitian dirumuskan maka langkah selanjutnya adalah mengembangkan teori-teori, konsep-konsep, dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan landasan teoritis untuk melaksanakan penelitian.

William Wiersma dalam buku (Sugyono, 2013:80) menyatakan bahwa teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis. Teori merupakan seperangkat konstruk (variabel-variabel), definisi-definisi, dan proporsi-proporsi yang saling berhubungan yang mencerminkan pandangan sistematis atas suatu fenomena dengan cara merinci hubungan antar variabel yang ditunjukkan untuk menjelaskan fenomena alamiah.

Teori adalah serangkaian bagian atau variabel, definisi, dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah. **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) (Kbbi.web.id/puas). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

---

membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diinginkan. Menurut Oliver dalam Daryanto mengungkapkan bahwa kepuasan adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan (Daryanto, 2014 : 27)

Menurut Smith Stanley dan Soresh masyarakat adalah sebagai suatu kelompok individu-individu yang terorganisasi serta berpikir tentang diri mereka sendiri sebagai suatu kelompok yang berbeda. (Smith Stanley dan Soresh, 2013 : 7)

Berdasarkan dari dua pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suasana yang membuat seseorang senang dan merasa nyaman terhadap sesuatu hal yang ia terima. Kepuasan masyarakat adalah penilaian yang baik terhadap aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler dalam Lijan Poltak Sinambela pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. (Lijan Poltak Sinambela, 2010 : 4-5) Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikatakan sebelumnya bahwa pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparaturnya negara sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparaturnya negara.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian

---

merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Hakekat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian. Strategi-strategi penelitian merupakan jenis-jenis rancangan penelitian kualitatif, kuantitatif, dan campuran yang menetapkan prosedur- prosedur khusus dalam penelitian. (Jhon W Creswell, 2013 : 17)

Menurut Sugiyono bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini dirancang pada studi kasus, maka objek penelitian di Kecamatan Mandrehe yaitu masyarakat yang berkisar sekitar 23.929 orang dengan 4.621 KK, dan yang menjadi populasi target adalah semua masyarakat yang berurusan di Kantor Kecamatan.

Menurut Sugiyono “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Non-propability Sampling dengan jenis Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data .

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. (Sugyono, 2010 : 60)

Analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. (*Op.Cit*, Hal.147) Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian adalah teknik analisis kuantitatif yaitu analisa terhadap data yang di peroleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, data dan informasi yang di peroleh di lapangan.

### **Regresi linear Berganda**

Model analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah adalah regresi linear berganda (multiple regression analysis). Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas dinyatakan sebagai berikut :

$$Y= a + b_1X_1+b_2X_2+ b_3X_3+ b_4X_4+b_5X_5+b_6X_6+b_7X_7+b_8X_8+e$$

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat pada tanggal 28 Juli 2017 sampai pada tanggal 21 Agustus 2017 melalui teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran angket, yaitu dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden yang berjumlah 80 orang untuk dijawab sesuai dengan kenyataan yang terjadi ditempat penelitian. Angket yang dibagikan kepada 80 orang responden, dikumpulkan kembali dengan

jumlah 80 responden, artinya semua angket dikembalikan dan semua angket dapat diolah oleh peneliti.

### Pembahasan Hasil Penelitian

#### Penilaian Responden Tentang Pelayanan Publik (Y)

Adapun tanggapan responden tentang kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Camat Sudah Melaksanakan Fungsinya Dengan Baik.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	2	2,5%
4.	Setuju	4	42	52,5%
5.	Sangat Setuju	5	36	42%
Jumlah			80	100 %

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 42 orang (52,5%) yang menyatakan setuju bahwa Camat sudah melaksanakan fungsinya dengan baik.

Tabel 2 Camat sudah memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan di wilayah Kecamatan Mandrehe.

No.	Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat tidak	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	2	2,5%
4.	Setuju	4	43	53,75%
5.	Sangat Setuju	5	35	43,75%
Jumlah			80	100 %

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 43 orang (53,75%) yang menyatakan setuju bahwa Camat sudah memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan di wilayah Kecamatan Mandrehe.

**Tabel 3 Camat Selalu Adil Dalam Membagi Tugas Kepada Seluruh Pegawai.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	1	1,25%
3.	Kurang setuju	3	-	-
4.	Setuju	4	57	71,25%
5.	Sangat Setuju	5	22	27,5%
Jumlah			80	100 %

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 57 orang (71,5%) yang menyatakan setuju bahwa Camat

selalu adil dalam membagi tugas kepada seluruh pegawai di Kecamatan Mandrehe. Camat membagi tugas sesuai dengan kemampuan dan profesi.

**Tabel 4 Camat Selalu Memantau Dan Mengendalikan Seluruh Pegawai Dan Memberikan Penilaian Terhadap Tugasnya.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	2	2,5%
3.	Kurang setuju	3	4	5%
4.	Setuju	4	41	63,75%
5.	Sangat Setuju	5	23	28,75%
Jumlah			80	100 %

*Sumber : Hasil penelitian tahun 2017*

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 41 orang (63,75%) yang menyatakan setuju bahwa Camat selalu memantau dan mengendalikan seluruh pegawai dan memberikan penilaian terhadap tugasnya.

**Tabel 5 Camat selalu melaksanakan pembinaan urusan dan program di Kecamatan Mandrehe.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	2	2,5%
3.	Kurang setuju	3	6	7,5%
4.	Setuju	4	46	57,5%
5.	Sangat Setuju	5	26	32,5%
Jumlah			80	100 %

*Sumber : Hasil penelitian tahun 2017*

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 46 orang (57,5%) yang menyatakan setuju bahwa Camat selalu melaksanakan pembinaan urusan dan program di Kecamatan Mandrehe. Camat selalu melaksanakan pembinaan urusan dan program supaya dapat mewujudkan visi misi dari Kantor Kecamatan Mandrehe.

Penilaian Responden Kepuasan Masyarakat (X).

Ada pun tanggapan responden tentang peningkatan partisipasi masyarakat desa dalam pembangunan, sebagai berikut :

**Tabel 6 Prosedur Pelayanan Di Kantor Kecamatan Mandrehe Mudah Dipahami**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	1	1,25%
4.	Setuju	4	57	71,25
5.	Sangat Setuju	5	22	27,5%
Jumlah			80	100%

*Sumber : Hasil penelitian tahun 2017*

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 57 orang (71,25%) menyatakan setuju bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Mandrehe mudah dipahami. Pemerintah kecamatan Mandrehe sudah melakukan peningkatan kualitas pelayanan sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sudah konsisten dan sederhana.

### **Penilaian Responden Tentang Kepuasan Masyarakat**

**Tabel 7 Prosedur Pelayanan Sangat Sederhana**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	3	3,75%
4.	Setuju	4	56	70%
5.	Sangat Setuju	5	21	26,25%
Jumlah			80	100 %

*Sumber : Hasil penelitian tahun 2017*

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 56 orang (70%) yang menyatakan setuju bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Mandrehe sangat sederhana, prosedur pelayanan di Kecamatan Mandrehe sangat sederhana ini bisa dilihat dari hasil data yang mereka terima tidak ada yang salah dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

**Tabel 8 Persyaratan Untuk Mendapatkan Pelayanan Tidak Banyak**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	7	8,75%
4.	Setuju	4	42	52,5%
5.	Sangat Setuju	5	31	38,75%
Jumlah			80	100%

*Sumber : Hasil penelitian tahun 2017*

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 42 orang (52,5%) yang menyatakan setuju bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan tidak banyak.

**Tabel 9 Persyaratan Pelayanan Tidak Sulit**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	4	5%
4.	Setuju	4	49	61,25%
5.	Sangat Setuju	5	27	33,75%
Jumlah			80	100%

*Sumber : Hasil penelitian tahun 2017*

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 49 orang (61,25%) yang menyatakan setuju dengan persyaratan pelayanan tidak sulit di Kantor Kecamatan Mandrehe.

**Tabel 10 Tahapan Untuk Setiap Pelayanan Sudah**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	14	17,5%
4.	Setuju	4	44	55%
5.	Sangat Setuju	5	27	27,5%
Jumlah			80	100%

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 44 orang (55%) yang menyatakan setuju dalam tahapan untuk setiap pelayanan sudah dijelaskan petugas dengan jelas kepada masyarakat di Kecamatan Mandrehe.

**Tabel 11 Penjelasan Tentang Prosedur Pelayanan Mudah Dilaksanakan**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	7	8,75%
4.	Setuju	4	56	70%
5.	Sangat Setuju	5	17	21,25
Jumlah			80	100 %

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 56 orang (70%) yang menyatakan setuju dalam penjelasan tentang prosedur pelayanan mudah dilaksanaka. Artinya, masyarakat dapat mengerti dengan penjelasan para pegawai terhadap pelayanan karena penjelasan yang diberikan tidak berbelit-belit.

**Tabel 12 Pegawai Pelayanan Sudah Melaksanakan Tugasnya Dengan Penuh Disiplin.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	1 orang	1,25%
3.	Kurang setuju	3	-	-
4.	Setuju	4	32 orang	40%
5.	Sangat Setuju	5	47 orang	58,75%
Jumlah			80 orang	100%

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 12 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 47 orang (58,75%) yang menyatakan sangat setuju terhadap pegawai pelayanan sudah melaksanakan tugasnya dengan penuh disiplin.

**Tabel 13 Pegawai Di Kantor Kecamatan Mandrehe Sudah Bekerja Sesuai Dengan Prosedur**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	2	2,5%
4.	Setuju	4	31	38,75%
5.	Sangat Setuju	5	47	58,75%
<b>Jumlah</b>			<b>80</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 13 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 47 orang (58,75%) yang menyatakan sangat setuju dengan pegawai di Kantor Kecamatan Mandrehe sudah bekerja sesuai dengan prosedur. Pegawai sudah bekerja sesuai dengan prosedur sehingga apapun urusan masyarakat di Kantor Kecamatan sangat mudah dan cepat.

**Tabel 14 Pegawai Sudah Mampu Memberikan Pelayanan Dengan Baik Dan Memadai.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	1	1,25%
3.	Kurang setuju	3	1	1,25%
4.	Setuju	4	35	43,75%
5.	Sangat Setuju	5	43	53,75%
<b>Jumlah</b>			<b>80</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 14 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 43 orang (53,75%) yang menyatakan sangat setuju terhadap pegawai sudah mampu memberikan pelayanan dengan baik dan memadai kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Mandrehe. Dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,25%). Yang kurang setuju 1 orang (1,25%) dan setuju 35 orang(43,75%).

**Tabel 15 Pegawai Di Kantor Kecamatan Mandrehe Sudah Mampu Menggunakan Alat-Alat Yang Tersedia.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	2 orang	2,5%
4.	Setuju	4	39 orang	48,75%
5.	Sangat Setuju	5	39 orang	48,75%
<b>Jumlah</b>			<b>80 orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 15 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 39 orang (48,75%) yang menyatakan setuju dan 39 sangat setuju

terhadap pegawai di Kantor Kecamatan Mandrehe sudah mampu menggunakan alat-alat yang tersedia. Dimana yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 orang (2,5%).

**Tabel 16 Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Kantor Kecamatan Selalu Tepat Waktu Sesuai Dengan Nomor Antrian.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	1	1,25%
4.	Setuju	4	65	81,25%
5.	Sangat Setuju	5	14	17,5%
Jumlah			80	100%

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 16 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 65 orang (81,25%) yang menyatakan setuju dalam pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan selalu tepat waktu sesuai dengan nomor antrian.

**Tabel 17 Pegawai Kantor Kecamatan Mandrehe Membantu Masyarakat Untuk Memperoleh Pelayanan.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	1	1,25%
4.	Setuju	4	66	82,5%
5.	Sangat Setuju	5	13	16,25%
Jumlah			80	100%

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 17 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 66 orang (82,5%) yang menyatakan setuju terhadap Pegawai Kantor Kecamatan Mandrehe membantu masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

**Tabel 18 Pegawai Kantor Kecamatan Mandrehe Selalu Bersifat Sopan Dengan Berkomunikasi Dalam Masyarakat.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	1	1,25%
3.	Kurang setuju	3	4	5%
4.	Setuju	4	60	75%
5.	Sangat Setuju	5	15	18,75%
Jumlah			80	100%

Sumber : Hasil penelitian tahun 2017

Berdasarkan tabel 18 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 60 orang (75%) yang menyatakan setuju terhadap Pegawai Kantor Kecamatan Mandrehe selalu bersifat sopan dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

**Tabel 19 Pegawai Kantor Kecamatan Mandrehe Selalu Bersikap Sesuai Dengan Tata Krama Pegawai.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	8	10%
4.	Setuju	4	53	66,25%
5.	Sangat Setuju	5	19	23,75%
Jumlah			80	100%

*Sumber : Hasil penelitian tahun 2017*

Berdasarkan tabel 19 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 53 orang (66,25%) yang menyatakan setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Mandrehe selalu bersikap sesuai dengan tata krama pegawai.

**Tabel 20 Pelayanan Di Kantor Kecamatan Mandrehe Dilaksanakan Dengan Nyaman.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	8	10%
4.	Setuju	4	53	66,25%
5.	Sangat Setuju	5	19	23,75%
Jumlah			80	100%

*Sumber : Hasil penelitian tahun 2017*

Berdasarkan tabel 20 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 53 orang (66,25%) yang menyatakan setuju bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Mandrehe dilaksanakan dengan nyaman. Artinya, tidak pernah ada keributan yang terjadi di Kantor Kecamatan.

**Tabel 21 Sarana Dan Prasarana Yang Tersedia Di Kantor Kecamatan Mandrehe Sangat Memudahkan Proses Pelayanan.**

No.	Kategori Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tidak setuju	1	-	-
2.	Tidak Setuju	2	-	-
3.	Kurang setuju	3	6	7,5%
4.	Setuju	4	47	58,75%
5.	Sangat Setuju	5	27	33,75%
Jumlah			80	100 %

*Sumber : Hasil penelitian tahun 2017*

Berdasarkan tabel 21 diatas dapat dilihat bahwa dari 80 orang yang menjadi responden sebanyak 47 orang (58,75%) yang menyatakan setuju bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Mandrehe sangat memudahkan proses pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana sangat membantu pelaksanaan pelayanan.

### Hasil Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi yang *dihasilkan* baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen di perlukan pembuktian terhadap kebenaran hipotesis.

Model persamaan regresi yang digunakan ialah :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \beta_8X_8 + e$$

Keterangan :

Y : Pelayanan Publik

$\alpha$  : Konstanta

X1 : Prosedur Pelayanan

X2 : Persyaratan

X3 : Kejelasan petugas

X4 : Kedisiplinan

X5 : Kemampuan

X6 : Kecepatan pelayanan

X7 : Kesopanan dan keramahan petugas

X8 : Kenyamanan pelayanan

$\beta_1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8$  : Koefisien regresi Prosedur Pelayanan, Persyaratan, Kejelasan petugas, kedisiplinan, kemampuan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan pelayanan

Tabel 22

Hasil Regresi Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,711	1,774		2,656	,010		
Prosedur Pelayanan	4,165	,166	-,054	2,592	,115		
Persyaratan	,185	,114	-,061	2,629	,108	,946	1,057
Kejelasan_Petugas	2,169	,085	,950	25,574	,000	,971	1,030
Kedisiplinan_Petugas	1,004	,130	-,001	2,027	,978	,548	1,826
Kemampuan_Petugas	1,078	,106	-,038	2,729	,468	,507	1,974
Kecepatan_Pelayanan	1,138	,128	-,057	2,085	,282	,479	2,087
Kesopanan_dan_Keramahan_Petugas	,085	,116	,041	2,730	,468	,422	2,367
Kenyamanan_Pelayanan	,084	,081	,040	3,044	,300	,933	1,072

a. Dependent Variable: Pelayanan\_Publik

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS V.22, 2017

---

Dari tabel 22 diatas, dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 4,711 + 4,165X_1 + 0,185X_2 + 2,169X_3 + 1,004X_4 + 1,078X_5 + 1,138X_6 + 0,085X_7 + 0,084X_8$$

Interprestasi Model :

1. Konstanta (a) = 4,711 artinya jika Prosedur Pelayanan, Persyaratan, Kejelasan Petugas, Kedisiplinan, Kemampuan, Kecepatan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kenyamanan Pelayanan sama dengan nol maka keputusan pelayanan sudah berada di titik 4,711.
2. Prosedur pelayanan atau  $X_1 = 4,165$  artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk kepuasan masyarakat maka keputusan pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 4,165.
3. Persyaratan atau  $X_2 = 0,185$  artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk ke puasan masyarakat maka pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 0,185.
4. Kejelasan petugas atau  $X_3 = 2,169$  artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk kepuasan masyarakat maka keputusan pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 2,169.
5. Kedisiplinan atau  $X_4 = 1,004$  artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk kepuasan masyarakat maka keputusan pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 1,004.
6. Kemampuan petugas atau  $X_5 = 1,078$  artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk kepuasan masyarakat maka keputusan pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 1,078.
7. Kecepatan pelayanan atau  $X_6 = 1,138$  artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk kepuasan masyarakat maka keputusan pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 1,138.
8. Kesopanan dan keramahan petugas atau  $X_7 = 0,085$  artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk kepuasan masyarakat maka keputusan pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 0,085.
9. Kenyamanan pelayanan atau  $X_8 = 0,084$  artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk kepuasan masyarakat maka keputusan pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 0,084.

### Uji t

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikan pengaruh variable independen pada variabel dependen secara parsial (individu) dengan asumsi variable lain dianggap konstanta. Tahap pengujiannya dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai Sig.  $> 0,1$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan tidak signifikan atau secara parsial variabel independen tidak mempunyai variabel dependen.
2. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai Sig.  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $h_1$  diterima dan signifikan atau secara parsial variabel independen mempengaruhi variable dependen.
3. Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh melalui  $df = n - k = 80 - 8 = 72$  dan  $\alpha = 0,1$  besarnya  $t_{tabel}$  pada uji satu arah = 1,666.

**Tabel 23**  
**Uji Parsial (t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,711	1,774		2,656	,010		
Prosedur Pelayanan	4,165	,166	-,054	2,592	,115		
Persyaratan	,185	,114	-,061	2,629	,108	,946	1,057
Kejelasan_Petugas	2,169	,085	,950	25,574	,000	,971	1,030
Kedisiplinan_Petugas	1,004	,130	-,001	2,027	,978	,548	1,826
Kemampuan_Petugas	1,078	,106	-,038	2,729	,468	,507	1,974
Kecepatan_Pelayanan	1,138	,128	-,057	2,085	,282	,479	2,087
Kesopanan_dan_Kerama han_Petugas	,085	,116	,041	2,730	,468	,422	2,367
Kenyamanan_Pelayanan	,084	,081	,040	3,044	,300	,933	1,072

a. Dependent Variable: Pelayanan\_Publik

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS V.22, 2017

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan(X1)

Nilai  $t_{hitung}$  Prosedur Pelayanan = 2,592 dan nilai  $t_{tabel}$  bernilai 1,666 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,592 > 1,666$ ) dan signifikan  $0,000 < \alpha = 0,5$  maka prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik.

2. Persyaratan (X2)

Nilai  $t_{hitung}$  persyaratan 2,629 dan nilai  $t_{tabel}$  bernilai 1,666 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,629 > 1,666$ ) dan signifikan  $0,000 < \alpha = 0,5$  maka persyaratan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik.

3. Kejelasan Petugas (X3)

Nilai  $t_{hitung}$  kejelasan petugas 25,574 dan nilai  $t_{tabel}$  bernilai 1,666 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $25,574 > 1,666$ ) dan signifikan  $0,000 < \alpha = 0,5$  maka kejelasan petugas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik.

4. Kedisiplinan Petugas (X4)

Nilai  $t_{hitung}$  kedisiplinan petugas 2,027 dan nilai  $t_{tabel}$  bernilai 1,666 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,027 > 1,666$ ) dan signifikan  $0,000 < \alpha = 0,5$  maka kedisiplinan petugas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik

5. Kemampuan Petugas (X5)

Nilai  $t_{hitung}$  kemampuan petugas 2,729 dan nilai  $t_{tabel}$  bernilai 1,666 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,729 > 1,666$ ) dan signifikan  $0,000 < \alpha = 0,5$  maka kemampuan petugas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik

6. Kecepatan Pelayanan(X6)  
 Nilai  $t_{hitung}$  kecepatan pelayanan 2,085 dan nilai  $t_{tabel}$  bernilai 1,666 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,085 > 1,666$ ) dan signifikan  $0,000 < \alpha = 0,5$  maka kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik.
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas (X7)  
 Nilai  $t_{hitung}$  kesopanan dan keramahan petugas 2,730 dan nilai  $t_{tabel}$  bernilai 1,666 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,730 > 1,666$ ) dan signifikan  $0,000 < \alpha = 0,5$  maka kesopanan dan keramahan petugas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik.
8. Kenyamanan Pelayanan (X8)  
 Nilai  $t_{hitung}$  kenyamanan pelayanan 3,044 dan nilai  $t_{tabel}$  bernilai 1,666 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,044 > 1,666$ ) dan signifikan  $0,000 < \alpha = 0,1$  maka kenyamanan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik. Lihat tabel signifikan dibawah ini.

**Tabel 24 Uji Signifikan**

No	Variabel	Koefisien
1	Constanta	4,711
2	Prosedur Pelayanan (X1)	4,165
3	Persyaratan (X2)	0,185
4	Kejelasan Petugas (X3)	2,169
5	Kedisiplinan Petugas (X4)	1,004
6	Kemampuan Petugas (X5)	1,078
7	Kecepatan Petugas (X6)	1,138
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas (X7)	0,085
9	Kenyamanan Pelayanan (X8)	0,84
Variabel Dependen: Pelayanan Publik		
	F	96,287
	R	0,703

*Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22, 2017*

### Uji F

Uji F (uji serentak) dilakukan untuk melihat secara bersama-sama (serentak) pengaruh secara positif dan signifikan dari variable bebas yaitu X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8 berupa prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, kemampuan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan pelayanan terhadap variable terikat yaitu Y berupa pelayanan publik di Kecamatan Mandrehe.

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut :

- a. Menentukan model hipotesis untuk  $H_0$  dan  $H_1$ .
- b. Mencari nilai  $F_{tabel}$  dengan cara menentukan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) dan menentukan derajat kebebasan (df).  
 $F_{tabel}$  dapat dilihat dari pada tingkat kepercayaan (CI) 95% ( $\alpha = 5\%$ ).  
 Derajat kebebasan (df) = (n-k), (k-1)  
 K : jumlah variabel yang digunakan = 9  
 N : jumlah sampel yang digunakan = 80  
 Derajat kebebasan pembilang = (k-1) = (9-1) = 8  
 Derajat kebebasan penyebut = (n-k) = (80-9) = 71, Maka nilai  $F_{tabel}$  0,05 (8:71) = 0,112
- c. Menentukan kriteria pengambilan keputusan
- d. Mencari nilai  $F_{hitung}$  dengan menggunakan bantuan SPSS V.22

Maka dari itu ditentukan syarat pengujian sebagai berikut :

1. apabila hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (0,112) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. demikian sebaliknya apabila hasil  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  (0,112) , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan maka disimpulkan hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 25**  
**UJI SEREMPAK (UJI F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	527,230	7	75,319	96,287	,000 <sup>b</sup>
	Residual	56,320	72	,782		
	Total	583,550	79			

a. Dependent Variable: Pelayanan\_Publik

b. Predictors: (Constant), Kenyamanan\_Pelayanan, Kejelasan\_Petugas, Kecepatan\_Pelayanan, Kedisiplinan\_Petugas, Persyaratan, Kemampuan\_Petugas, Kesopanan\_dan\_Keramahan\_Petugas

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22, 2017

Berdasarkan tabel 25 diatas, diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar 96,287 dengan signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,1. Pengaruh variable terikat diuji dengan tingkat kepercayaan 90% atau taraf nyata  $\alpha = 10\%$  dengan kriteria pengujian.

Maka dapat disimpulkan bahwa terlihat bahwa semua variabel independen prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, kemampuan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan pelayanan dalam penelitian ini secara bersama-sama signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen keputusan pelayanan publik, hal ini dapat dilihat pada tabel

ANOVA yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $96,287 > 0,112$  sehingga  $H_0$  yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel prosedur pelayanan, persyaratan,

kejelasan petugas, kedisiplinan, kemampuan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan pelayanan terhadap keputusan pelayanan publik ditolak, dan  $H_1$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, kemampuan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan pelayanan terhadap pelayanan publik diterima.

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

Koefisien determinasi R pada intinya mengukur kadar pengaruh (dominasi) variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1  $\{0 < R < 1\}$ . Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel tidak bebas terbatas. Nilai koefisien determinasi yang mendekati 1 berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memberikan variasi pada variabel tidak bebas. Untuk mempermudah pengolahan data maka pengujian-pengujian di atas dilakukan dengan menggunakan program pengolahan data *SPSS 22 for windows*. Hasil perhitungan koefisien determinasi atau R.square ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel 4.1 hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) berikut ini.

**Tabel 26**  
**Hasil Uji Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,771 <sup>a</sup>	,703	,894	,884	,903	96,287	7	72	,000

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan\_Pelayanan, Kejelasan\_Petugas, Kecepatan\_Pelayanan, Kedisiplinan\_Petugas, Persyaratan, Kemampuan\_Petugas, Kesopanan\_dan\_Keramahan\_Petugas

b. Dependent Variable: Pelayanan\_Publik

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22, 2017

Dari hasil perhitungan untuk nilai  $R^2$  dalam analisis regresi linear berganda di atas maka diperoleh angka koefisien determinasi R.square atau  $R^2$  sebesar 0,703, artinya 70,1% variabel prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, kemampuan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan pelayanan dapat menerangkan atau menjelaskan peningkatan keputusan pelayanan publik di Kecamatan Mandrehe. Sedangkan sisanya 29,9% dijelaskan oleh variabel residualnya atau variabel lain yang tidak diteliti (epsilon) dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis data dan pembahasan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 di Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat, maka ditarik kesimpulan bahwa:

Nilai Konstanta sebesar 4,711 dari hasil uji regresi berarti dalam titik konstan pada prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, kemampuan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan pelayanan maka pelayanan publik berada pada titik 4,711. Indikator prosedur pelayanan (X1) di Kantor Kecamatan Mandrehe mempunyai pengaruh secara parsial terhadap pelayanan publik (Y) secara positif (4,165) dan signifikan dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,592 \geq 1,666$ ) Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Indikator persyaratan (X2) di Kantor Kecamatan Mandrehe mempunyai pengaruh secara parsial

---

terhadap pelayanan publik (Y) secara positif (0,185). Dan signifikan dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,629 \geq 1,666$ ) Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Indikator kejelasan petugas (X3) di Kantor Kecamatan Mandrehe mempunyai pengaruh secara parsial terhadap pelayanan publik (Y) secara positif (2,196) dan signifikan dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $25,574 \geq 1,666$ ) Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Indikator kedisiplinan (X4) di Kantor Kecamatan Mandrehe mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Pelayanan Publik (Y) secara positif (1,004) dan signifikan dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,027 \geq 1,666$ ) Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Indikator Kemampuan Petugas (X5) di Kantor Kecamatan Mandrehe mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Pelayanan Publik (Y) secara positif (1,078) dan signifikan dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,729 \geq 1,666$ ) Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Indikator Kecepatan Pelayanan (X6) di Kantor Kecamatan Mandrehe mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Pelayanan Publik (Y) secara positif (1,137) dan signifikan dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,085 \geq 1,666$ ). Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Indikator Kesopanan dan Keramahan (X7) di Kantor Kecamatan Mandrehe mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Pelayanan Publik (Y) secara positif (0,085) dan signifikan dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,730 \geq 1,666$ ) Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Indikator Kenyamanan pelayanan (X8) di Kantor Kecamatan Mandrehe mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Pelayanan Publik (Y) secara positif (0,085) dan signifikan dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,730 \geq 1,666$ ) Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $96,287 > 0,112$ ) maka keputusan yang diambil adalah diterimanya hipotesis alternatif yang menunjukkan variabel bebas yaitu prosedur pelayanan (X1), persyaratan (X2), kejelasan petugas (X3), kedisiplinan (X4), kemampuan (X5), kecepatan pelayanan (X6), kesopanan dan keramahan petugas (X7), kenyamanan pelayanan (X8) secara simultan terhadap Pelayanan Publik (Y). Hasil analisis uji F menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 96,287 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 0,112. Yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh secara simultan terhadap pelayanan publik.

---

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian “Suatu Kajian Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 di Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat” maka diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi perumusan peningkatan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Mandrehe. Adapun beberapa saran yang dapat dirangkum peneliti berkaitan dari hasil kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (a) Pegawai Kantor Camat Mandrehe diharapkan dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan pelayanan yang telah diberlakukan selama ini, dan tetap berada ditingkat yang lebih tinggi.
- (b) Pegawai Kantor Camat diharapkan untuk dapat berkeaktivitas dan berinovasi dalam menerapkan pelayanan kepada masyarakat.
- (c) Pegawai Kantor Camat tetap mempedomani pelayanan sesuai dengan prosedur dan aturan sesuai isi dari UU No. 25 Tahun 2009.
- (d) Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi pada penelitian berikutnya yang ingin mengadakan riset serupa dengan penelitian penulis, demi untuk menemukan kesempurnaan secara ilmiah tentang pelayanan publik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Mahmudi, 2013, Manajemen Kinerja Kektor Publik, Yogyakarta:UPP STIM YKPN.
- Lijan Poltak Sinambela, 2010, Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Smith Stainley dan Soresh, dkk. 2013, Sosiologi Politik Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Daryanto, 2014, Konsumen dan Pelayanan Prima (Yogyakarta: Gava Media.
- Sugyono, 2013, Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Bandung, Alfabeta.
- Jhon W Creswell, 2013, *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif Dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nanang Martono, 2015, Metode Penelitian Sosial. Jakarta. Rajawali Pers.
- Sugyono, 2010, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&B, Bandung: Alfabeta.