

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS PELAYANAN DAN PROFESIONALISME
PEGAWAI BADAN KEPEGAWAIAN DAN DIKLAT (BKD)
TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI NEGERI SIPIL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BUNGO**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

BETTY SASTRIWARTINI

NIM. 500002111

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2015**

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN DAN PROFESIONALISME PEGAWAI BADAN KEPEGAWAIAN DAN DIKLAT (BKD) TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BUNGO

Betty Sastriwartini

Universitas Terbuka

bettysastriwartini@gmail.com

Kata kunci : Pelayanan, Profesionalisme dan Kepuasan

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo; 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo (BKD) terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo; dan 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo (BKD) secara bersama-sama terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo. Unit analisis penelitian ini adalah pegawai PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo. Populasi penelitian 56 SKPD dan sampelnya 97 PNS Kabupaten Bungo. Metode analisisnya analisis verifikatif kuantitatif, teknik analisis menggunakan Regresi Linear Berganda, dilanjutkan dengan uji analisis determinasi (*R Square*), Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji F) dengan tingkat toleransi *error* 5% atau 0.05. Sebelum proses regresi terlebih dahulu telah di uji instrument penelitian (kuesioner) dengan uji validitas dan realibilitas serta asumsi. Hasilnya semua memenuhi kriteria untuk diteruskan pada tahapan analisis regresi linear berganda. Nilai R^2 sebesar 0.500 menjelaskan bahwa variabel Pelayanan dan Profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat dapat menjelaskan Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo sebesar 50 persen, sedangkan sisanya sebesar 50 persen dipengaruhi oleh faktor atau variable lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Hasil penelitian ini adalah bahwa Pelayanan dan Profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo (BKD) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo baik secara parsial maupun secara bersama-sama (simultan), hal ini berdasarkan nilai *sig. level* dimana semuanya 0.000 berada dibawah nilai alpha 0.05. Untuk meningkatkan Kepuasan PNS di Kabupaten Bungo diantaranya adalah dengan memperbaiki Pelayanan dan Profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo (BKD).

ABSTRACT**THE ANALYSIS SERVICE AND PROFESIONALISM OF AGENCY
STAFFING AND TRAINING EMPLOYEE TO CIVIL GOVERNMENT
SATISFACTION IN THE ENVIRONMENTAL GOVERNMENT
OF BUNGO DISTRICT****Betty Sastriwartini****Universitas Terbuka****bettysastriwartini@gmail.com*****Keywords : Service, Professionalism and Satisfaction***

Abstract : This study aims: 1) To determine and analyze the influence of Staffing and training Agency service to Civil Government satisfaction in the Environmental government of Bungo District; 2) To determine and analyze the influence of employee professionalism of Staffing and training Agency service to Civil Government satisfaction in the Environmental government of Bungo District; and 3) To determine and analyze the influence of employee service and professionalism of Staffing and training Agency alltogether to Civil Government satisfaction in the Environmental government of Bungo District. The study unit analysis is civil government of Bungo district. The study population are 56 local work units (SKPD) and has used 97 samples of civil government of Bungo District. The method analyze is verificative quantitative that used multiple linear regression of analyze technic, followed by analysis test of determination (R Square), partially testing hypothesis (t test) and simultaneous (F test) with an error tolerance level of 5% or 0.05. The research instrument (questionnaire) has been tested before regression process by using validity and reliability test as well as classical assumptions. All the results are criteria fulfilled which will be continued to regression analysis stage. R2 value of 0.500 shows that the variable of employee service and professionalism of Staffing and training Agency can explain the Civil Government satisfaction in the Environmental government of Bungo District by 50 percent, meanwhile the 50 percent remaining are influenced by other factors or variables which are not included in this model. The result of this study is the employee service and professionalism of Staffing and training Agency which has a significant influence to Civil Government satisfaction in the Environmental government of Bungo District either partially or simultaneously, based on the sig. level value where 0000 is under the 0.05 Alpha value. To increase civil government satisfaction of Bungo District amongs others are improving satisfaction and professionalism of civil government itself.

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

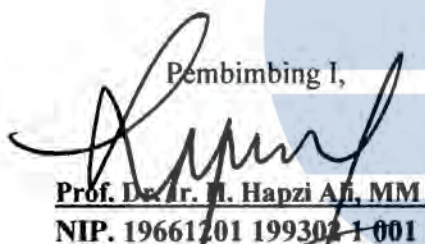
Judul TAPM : **ANALISIS PELAYANAN DAN PROFESIONALISME
PEGAWAI BADAN KEPEGAWAIAN DAN DIKLAT
KABUPATEN BUNGO (BKD) TERHADAP
KEPUASAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
BUNGO**

NAMA : **Betty Sastriwartini**

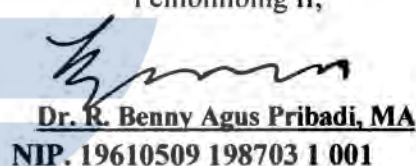
NIM : **500002111**

PROGRAM STUDI : **Magister Administrasi Publik**

Pembimbing I,

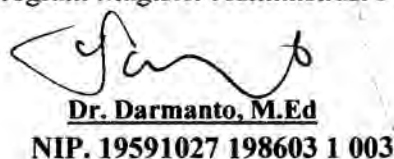

Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ah, MM
NIP. 19661201 199302 1 001

Pembimbing II,


Dr. R. Benny Agus Pribadi, MA
NIP. 19610509 198703 1 001

Mengetahui

Ketua
Bidang Sosial dan Ilmu politik
Program Magister Administrasi Publik


Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana


Suclati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : **BETTY SASTRIWARTINI**
 NIM : **500002111**
 Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**
 Judul TAPM : **Analisis Pelayanan Dan Profesionalisme Pegawai Badan
Kepegawaian Dan Diklat Kabupaten Bungo (BKD)
Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan
Pemerintah Kabupaten Bungo.**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : **Sabtu, 28 Nopember 2015**
 Waktu : **13.00 – 15.00 WIB**

Dan telah dinyatakan **LULUS**

Panitia Penguji TAPM:

Ketua Komisi Penguji : **Dr. Darmanto , M.Ed**

Penguji Ahli : **Prof. Dr. Aries Djaenuri, MA**

Pembimbing I : **Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM**

Pembimbing II : **Dr. R. Benny Agus Pribadi, MA**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “ **Analisis Pelayanan Dan Profesionalisme Pegawai Badan Kepegawaian Dan Diklat Kabupaten Bungo (BKD) Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo**” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Lambi, Juni 2015

Yang Menyatakan

METERAI
STAMPEL
8DBE2ADF484614272

6000
GRAM RIBURUPIAH

Selvia

BETTY SASTRIWARTINI

NIM. 500002111

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Analisis Pelayanan dan Profesionalisme Pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo (BKD) Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo”**.

Penelitian ini telah melibatkan banyak pihak yang dengan tulus ikhlas telah mengoreksi tulisan ini dan memberikan dorongan bagi penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat mendalam kepada: **Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM**, selaku pembimbing I penulisan tesis ini. Beliau dengan penuh ketelitian dan kesabaran memberikan saran-saran dan masukan dalam penyempurnaan tulisan ini dan **Dr. R. Benny Agus Pribadi, MA** selaku pembimbing II yang telah banyak membantu mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.

Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D**, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. **Dr. Darmanto, M.Ed** selaku ketua bidang ilmu/program Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
3. **Ibu Dra. Hartinawati, M.Pd** selaku Kepala UPBJJ UT Jambi
4. Para guru besar dan dosen Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang dengan tulus dan ikhlas telah membina dan membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
5. Seluruh staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah memberikan layanan administrasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan lancar.
6. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan Tesis ini.

Selain kepada pribadi-pribadi di atas, penulis ingin pula menorehkan catatan dan terima kasih khusus kepada: *Suamiku tercinta Bripka Marsudi, dan anak-anakku tersayang Bagas Satya Arsitama dan Gianni Putri Syafira, Mama dan Papa (orang tua tercinta) serta Bapak dan Ibu Mertua* yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan material kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebajikannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Akhir kata semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jambi, Juni 2015

Penulis

BETTY SASTRIWARTINI

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021 7415050, Fax. 021 7415588

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Betty Sastriwartini
NIM : 500002111
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat/Tanggal Lahir : Lubuk Niur/24 Maret 1975

Riwayat Pendidikan : Lulus SDN 45/II Jambi pada Tahun 1987
Lulus SMPN I Jambi Pada Tahun 1990
Lulus SMAN 4 Bogor Pada Tahun 1993
Lulus Sekolah Tinggi Bahasa Asing (STBA Yapari)
Bandung Pada Tahun 1998

Riwayat Pekerjaan : Staf Subbag Rumah Tangga Setda Kabupaten
Bungo Tahun 2007 -2011
Kasubbid Informasi Pegawai BKD Kabupaten
Bungo Tahun 2011-sekarang

Alamat Tetap : Perumahan Ramayani 4 Blok B No.8 Kel. Cadika
kec. Rimbo Tengah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi

No. Telp. : 085266866833

Email : bettysastriwartini@gmail.com

Jambi, Juni 2015

BETTY SASTRIWARTINI
NIM. 500002111

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Persetujuan TAPM.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
Riwayat Hidup	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. LandasanTeori.....	12
1. Pelayanan Publik	12
a. Definisi dan Konsep Pelayanan Publik.....	12
b. Kualitas Pelayanan	16
b. Dimensi Pelayanan Publik.....	22
2. Profesionalisme	26
a. Definisi dan Konsep Profesionalisme.....	26
b. Dimensi Profesionalisme.....	33
3. Kepuasan Masyarakat.....	36
a. Definisi dan Kepuasan Masyarakat	36
b. Dimensi Kepuasan Masyarakat	30
B. Penelitian Terdahulu (<i>Deductive Thinking</i>)	43
C. Kerangka Berpikir	45
D. Hipotesis.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	52
B. Populasi dan Sampel	53
C. Instrumen Penelitian.....	54
1. Data primer.....	55
2. Data Sekunder	55

D. Teknik Pengumpulan Data.....	56
1. Kuesioner.....	56
2. Wawancara.....	57
3. Dokumentasi.....	57
4. Observasi.....	58
E. Definisi Operasional.....	59
1. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	60
2. Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	62
F. Uji Instrumen Penelitian.....	64
1. Uji Validitas.....	64
2. Uji Reliabilitas.....	69
G. Uji Asumsi Klasik.....	70
1. Uji Normalitas.....	70
2. Uji Multikolinearitas.....	73
3. Uji Heterokedastisitas.....	74
H. Metode Analisis.....	75
1. Analisis Kualitatif (Deskriptif).....	76
2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif).....	79
a. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	79
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	80
c. Uji t (Parsial).....	81
d. Uji F (Simultan).....	82
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Responden.....	84
1. Jenis Kelamin Responden.....	84
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	85
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	86
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Masa Kerja.....	87
B. Hasil Penelitian.....	88
1. Analisis Deskriptif.....	88
a. Analisa Deskriptif Variabel Pelayanan.....	89
b. Analisa Deskriptif Variabel Profesionalisme.....	96
c. Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan.....	103
2. Hasil Analisis Kuantitatif.....	110
a. Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda.....	110
b. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	112
c. Hasil Uji t (Parsial).....	113
d. Hasil Uji F (Stimultan).....	115
C. Analisa dan Pembahasan.....	117
1. Pembahasan Pertama.....	117
2. Pembahasan Kedua.....	119

3. Pembahasan Ketiga.....	121
4. Pembahasan Keempat.....	122
5. Pembahasan Kelima.....	125
6. Pembahasan Keenam.....	127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	130
B. Saran.....	131
1. Secara Praktis.....	131
2. Secara Akademis.....	133
DAFTAR PUSTAKA.....	134



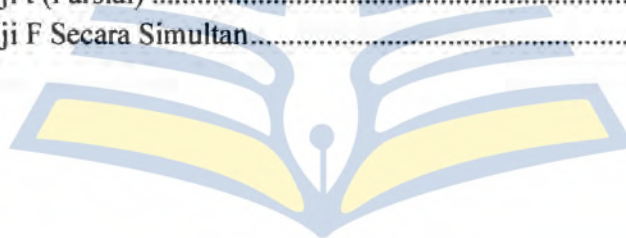
DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1. Asas Pelayanan Publik	15
2.2. Kerangka Pikir	50
3.1. Uji Normalitas Data	71
3.2. Uji Heterokedastisitas	75



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
2.1. Penelitian Terdahulu	43
3.1. Skala <i>Likert</i> pada Teknik pengumpulan data	56
3.2. Operasional Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	60
3.3. Operasional Variabel Pelayanan (X_1)	62
3.4. Operasional Variabel Profesionalisme (X_2)	63
3.5. Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_1)	65
3.6. Uji Validitas Variabel Profesionalisme (X_2)	66
3.7. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	67
3.8. Reliabilitas Variabel Penelitian	69
3.9. Hasil Uji Normalitas	72
3.10. Hasil Uji Multikolinearitas	73
3.11. Kriteria presentase koresponden terhadap skor ideal	78
4.1. Jenis Kelamin Responden	85
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	85
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	86
4.4. Tingkat Masa Kerja Responden	87
4.5. Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian	88
4.6. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Pelayanan (X_1)	90
4.7. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel profesionalisme (X_2)	97
4.8. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan (Y)	104
4.9. Hasil Estimasi Regresi	110
4.10. Koefisien Determinasi	112
4.11. Hasil Uji <i>t</i> (Parsial)	114
4.12. Hasil Uji <i>F</i> Secara Simultan	116



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian
3. Hasil Perhitungan Uji Kualitas Data
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Pengujian Statistik Persamaan Regresi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Otonomi daerah yang sejalan dengan semangat reformasi dapat dilihat sebagai suatu tantangan sekaligus peluang bagi pemerintah daerah untuk memanfaatkan potensi yang dimilikinya secara optimal, profesional, tepat guna dan berhasil guna bagi pemerintah pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya otonomi daerah yang dijiwai oleh semangat reformasi pada hakekatnya merupakan pebaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintah yang baik (*good governance*).

Pada dasarnya terdapat tiga fungsi pemerintah di era otonomi dan reformasi ini, yaitu fungsi penyelenggaraan pemerintah, fungsi penyelenggaraan pembangunan dan fungsi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara, pemerintah dituntut untuk memperbaiki citranya melalui *good governance*. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pembangunan, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan dan pemeratakan pembangunan bagi kesejahteraan masyarakat. Ketiga fungsi pemerintah tersebut merupakan satu kesatuan, karena dalam mewujudkan tata pemerintah yang baik melalui fungsi sebagai

penyelenggara pemerintahan dapat dilihat melalui keberhasilan dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan kepada publik.

Berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelayanannya, organisasi publik/instansi melalui birokratnya akan dihadapkan pada masyarakat/publik yang memiliki kebutuhan dan kepentingan atas jasa publik. Munculnya berbagai tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang baik dari instansi publik terhadap kebutuhan dan kepentingan mereka, telah merubah paradigma pelayanan yang telah lama terjadi, perubahan tersebut ditandai dengan adanya perubahan cara berpikir dan penilaian masyarakat pada visi dan misi pelayanan birokrasi terhadap berkembangnya budaya paternalistik dengan pandangan dan sikap birokrat yang semula terkesan berkuasa, ingin dilayani dan menjauhkan misi utamanya sebagai pelayan.

Senada dengan pendapat tersebut, Dwiyanto dalam Kartikaningdyah (2013:2) mengemukakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi kekuasaan yang kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik". Berubahnya pandangan itu sebenarnya ingin menempatkan kembali kapasitas para birokrat pelayanan menjadi pihak yang sebenarnya harus memberikan pelayanan serta bersikap sebagai pelayan atas kepentingan publik (masyarakat umum) dan juga diharapkan nantinya akan membawa perubahan operasional mereka (organisasi publik) untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Fungsi-fungsi ini akan terlaksana dengan baik apabila pihak-pihak yang berperan di dalamnya dapat menjalankan tugas dan kewajibannya

dengan baik. Keberhasilan pembangunan secara umum akan banyak ditentukan oleh kesiapan aparatur pemerintah dalam hal ini para birokratnya untuk menjalankan fungsi-fungsinya. karena perumusan perencanaan pembangunan yang baik akan terasa sulit dilaksanakan apabila tidak diimbangi oleh ketersediaan aparatur pemerintahan yang memiliki kemampuan, keterampilan yang baik, wawasan luas, disiplin tinggi dan dalam menjalankan fungsinya. Semua itu akan terlaksana jika setiap aparatur pemerintah diberikan pendidikan dan pelatihan, guna untuk pengembangan sumber daya yang dimiliki.

Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) merupakan salah satu bidang yang dibawah oleh Badan Kepegawaian dan Diklat (BKD). yang dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pada kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo (BKD) yaitu membantu pejabat pembina kepegawaian daerah dalam melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah untuk menyiapkan peraturan perundang-undangan daerah di bidang kepegawaian, sesuai dengan undang-undang yang berlaku serta menyiapkan kebijakan teknis mengenai pengembangan kepegawaian daerah dan lain-lain.

Melihat begitu pentingnya posisi BKD dalam rangka pengembangan sumber daya aparatur daerah, tentu harus diimbangi dengan memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan kepada publik yakni pegawai dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo secara merata. Agar dalam pelaksanaannya tidak terjadi dugaan bahkan asumsi publik akan praktik

negatif mengenai bahwa yang bisa mendapatkan pendidikan dan pelatihan hanyalah orang-orang yang memiliki kedekatan emosional dengan pimpinan saja, sedangkan yang tidak memiliki hubungan kedekatan emosional dengan pimpinan maka akan diabaikan, hal ini tentu saja tidak adil dan menimbulkan ketidakpuasan dalam diri aparatur pemerintah lainnya.

Secara umum kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004). Menurut Dutton dkk. dalam Suryo Suprpto (2008:12), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya.

Dari uraian tersebut dapat dijelaskan bahwasanya kepuasan masyarakat pada dasarnya akan terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Standar Pelayanan Publik yang merupakan pedoman dalam pemberian layanan sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi publik.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketiga komponen yang menangani sektor publik

tersebut menyediakan pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran (John Wilson, 2005:93).

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, dengan demikian agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Pelayanan publik menurut pengertian dari KepMenPan No. 63 Tahun 2003 adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan di sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali “dianggap” belum baik dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari kesimpulan yang dibuat oleh Agus Dwiyanto, dkk dalam GDS (*Governance and Decentralization*) 2000 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “... secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (Chaerani, A.H. 2006:2). Kemudian kinerja pelayanan birokrasi publik di Indonesia, berdasarkan laporan dari *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999 berada pada kelompok Negara-negara yang memiliki indeks *competitiveness* paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Dwiyanto dalam Batubara, A.H., 2006:1).

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas pelayanan publik tersebut adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural (*red tape*) merupakan sedikit contoh diantara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi publik Indonesia.

Menurut Siagian (2008:164) faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan

profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan juklak dan juknis membuat aparat menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (katalisator) dan pemberdaya bagi bawahan.

Untuk mewujudkan aparatur yang profesional diperlukan *political will* dari pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang flat dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal.

Kondisi di atas menimbulkan permasalahan dalam pencapaian kinerja pada BKD Kabupaten Bungo dalam memberikan kepuasan kepada publik. Hal ini diduga dikarenakan kurangnya pelayanan yang diberikan serta masih kurang profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas, sehingga menjadi tidak puasnya publik. Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "***Analisis Pelayanan dan Profesionalisme Pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat (BKD) Terhadap***

Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo?
2. Bagaimanakah Profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo?
3. Bagaimanakah Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo atas pelayanan dan profesionalisme Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo?
4. Apakah pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat berpengaruh terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo?
5. Apakah profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat berpengaruh terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo?
6. Apakah pelayanan dan profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat berpengaruh terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan Pelayanan pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo.
2. Untuk mendeskripsikan Profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo.
3. Untuk mendeskripsikan Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo atas pelayanan dan profesionalisme Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat secara bersama-sama terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi kepentingan akademis, praktis dan tempat dilakukannya penelitian:

1. Dari Segi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperluas pemahan mengenai teori pelayanan dan profesionalisme terhadap kepuasan PNS di Lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bungo. Serta diharapkan mampu Memberikan masukan kepada para akademisi sebagai bahan pertimbangan untuk menyempurnakan hasil kajian.

2. Dari Segi Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan praktis bagi para pimpinan organisasi atau manajemen organisasi umumnya, khususnya pada Kabupaten Bungo untuk mengembangkan perangkat manajemen yang diperlukan guna meningkatkan pelayanan dan profesionalisme dalam upaya memberikan kepuasan kepada publik, sehingga diharapkan apa yang dikerjakan pegawai sesuai dengan apa yang menjadi target yang ingin dicapai sesuai dengan visi dan misi Kabupaten Bungo.

3. Bagi Almamater

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta

pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan administrasi publik yang berkaitan dengan pengaruh faktor-faktor pelayanan dan profesionalisme pegawai terhadap kepuasan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

a. Definisi dan Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik secara konseptual apabila diuraikan kata demi kata, menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2007:48), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan atau minuman menyediakan keperluan orang mengiyakan, menerima, menggunakan.

Publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat atau negara. Yang mempunyai arti umum misalnya *public of fering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public utility* (perusahaan umum). Yang berarti masyarakat misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan

masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), dan *public interest* (kepentingan masyarakat), yang berarti negara misalnya *public authorities* (otoritas negara), *public building* (gedung negara), *public revenue* (penerimaan negara), dan *public sector* (sektor negara). (Hanif Nurcholis, 2007: 286).

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran (John Wilson, 2005:93). Dengan demikian yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang di berikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. (Hanif Nurcholis, 2007:287).

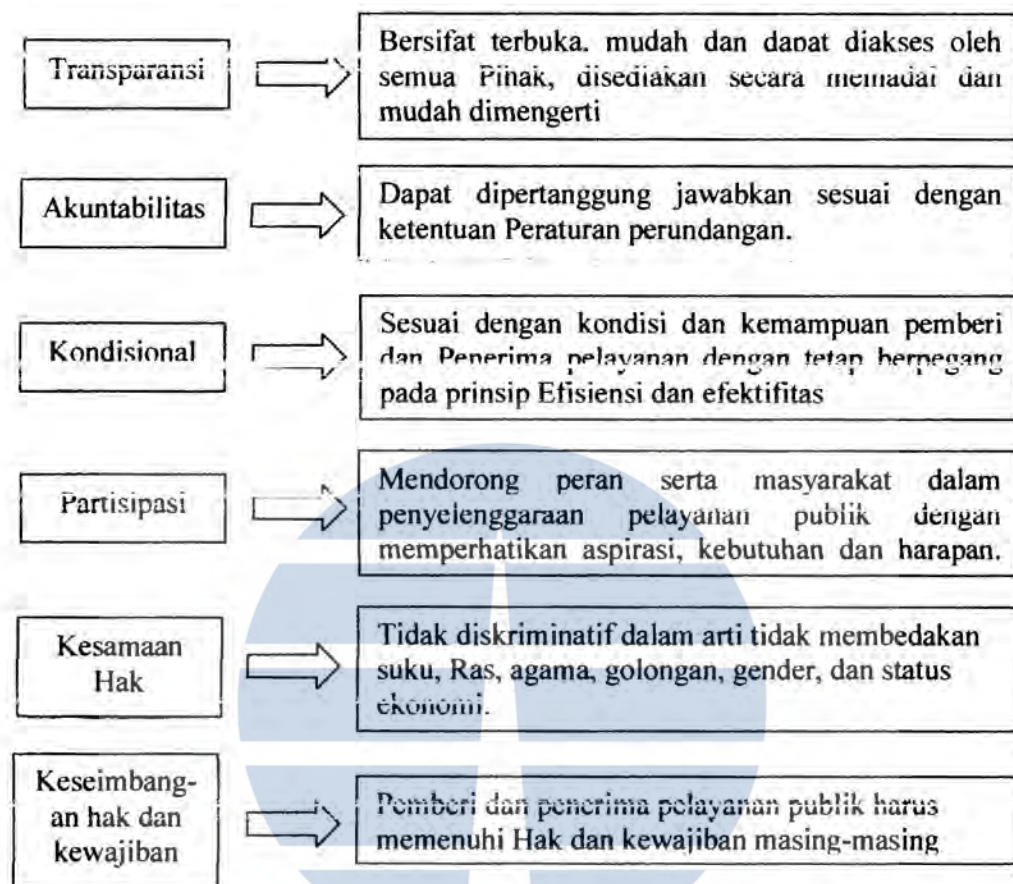
Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, dengan demikian agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu

landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Pelayanan publik menurut pengertian dari Kep.Men.Pan.No. 63 Tahun 2003 adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan umum akan disediakan dan dilakukan oleh lembaga-lembaga atau organisasi publik yang dalam hal ini oleh organisasi pemerintah guna melayani kepentingan atau kebutuhan masyarakat.

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, maka suatu pelayanan agar dapat menjadi baik dan bukannya semakin buruk maka dalam pelaksanaannya dapat digunakan beberapa asas mengenai pelayanan publik. Adapun asas-asas dimaksud adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1.Asas Pelayanan Publik

Keenam asas pelayanan publik tersebut adalah penting karena diperlukan dalam pemenuhan pelayanan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat. Apabila suatu bentuk pelayanan telah diberikan oleh penyedia kepada masyarakat dalam usaha pemenuhan kebutuhan dan kepentingan mereka maka tentunya manfaat dan kegunaan pelayanan akan dirasakan sendiri oleh masyarakat yakni apakah pelayanan yang mereka terima sudah memenuhi apa yang menjadi harapan mereka dari pelayanan yang diberikan.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disintesis bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang berupaya untuk melayani orang lain secara optimal, sehingga orang tersebut merasa puas atas layanan yang diberikan. Sedangkan yang dimaksud dengan layanan publik yakni bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat atas layanan yang diberikan. Pelayanan tersebut dapat berupa layanan kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial serta lain-lainnya yang berhubungan dengan pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah, baik Pemerintah maupun Pemerintah Daerah.

Dari beberapa pengertian dan pendapat para pakar diatas juga dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk memenuhi harapan atas apa yang menjadi kepentingan publik dapat terwujud dengan baik, maka pemerintah sebagai penyedia layanan harus dapat memenuhi tujuan masyarakat yang sangat mendambakan suatu bentuk pelayanan publik yang berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan karena pada dasarnya suatu pernyataan kualitas dalam pelayanan akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik.

Makna kata “kualitas” dalam istilah pelayanan sangatlah beragam sesuai dengan prospektif, situasi dan kondisi orang-orang dalam memberikan penilaian. Misalnya pula kualitas ditinjau dari aspek “hasil” maka Tjiptono (2009:51) menyatakan bahwa :

“Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.”

Berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai indikasi peran yang semakin kritis menginginkan adanya birokrasi dalam organisasi pemerintahan yang profesional khususnya dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang berkualitas. Tuntutan ini telah mengindikasikan pula adanya harapan-harapan dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik untuk mendapatkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan pernyataan yang mengatakan bahwa:

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas bukan merupakan hal yang baru. Masyarakat mengharapkan dalam mengurus kepentingan mereka pada unit-unit pelayanan publik akan memperoleh pelayanan yang mudah, lancar, sederhana, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, ramah, manusiawi, terdapat kepastian dan kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan dengan biaya atau tarif yang masuk akal dan pasti atau konsisten, kenyamanan serta keterbukaan (Warella, 2007:2).

Ini memberi arti bahwa masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik mengharapkan suatu tindak pelayanan dalam usaha memenuhi kepentingan mereka pada unit-unit pelayanan pada

organisasi publik yang terkait, sehingga nantinya hal-hal yang tersebut perlu diupayakan oleh para birokrat sebagai pelayan publik untuk dapat memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas.

Dalam konteks kualitas pelayanan, Wyckof dalam Fandy Tjiptono (2009:59) berpendapat, “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan penerima layanan”. Dengan kata lain ada dua fakta utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service* (Sugiarto, 2007:39-40). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan penerima pelayanan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang menekankan pada **kepuasan penerima pelayanan, yang diimplementasikan pada kegiatan menghasilkan pelayanan terbaik dan kemauan menyesuaikan diri secara cepat dengan perubahan kebutuhan serta selera penerima pelayanan** (Soedjono, 2005:30).

Pendekatan ini memfokuskan pada komitmen seluruh anggota organisasi terhadap perbaikan kualitas di semua aspek manajemen, sehingga menjadi dasar organisasi dalam melakukan perbaikan proses

pelayanan secara berkelanjutan. Dalam perspektif manajemen modern, pendekatan tersebut identik dengan TQM (*Total Quality Management*) yaitu suatu pendekatan manajemen yang terus menerus diarahkan pada peningkatan kualitas dan berorientasi pada kepuasan penerima pelayanan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa, 2007:32).

Sangat berkaitan pendekatan tersebut lebih terfokus pada tujuan organisasi untuk melayani kebutuhan penerima pelayan, dengan memberikan jasa pelayanan yang memiliki kualitas setinggi mungkin dan mempunyai komitmen jangka panjang, guna mengadakan perubahan secara terus menerus. Dicontohkan di Amerika Serikat bahwa dengan mempergunakan TQM ternyata dapat mendorong seluruh kemampuan organisasi untuk bisa bekerjasama dan merasa memiliki, karena mereka terlibat secara penuh dalam menetapkan keputusan dan pertanggungjawaban yang transparan sehingga melahirkan kepercayaan yang tinggi atas kemampuan organisasinya.

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan menerapkan konsep Kaizen, yaitu suatu konsep manajemen yang difokuskan pada usaha melakukan perubahan agar lebih baik secara terus menerus dan tiada berkesudahan, baik terhadap proses pelayanan maupun orang yang melaksanakannya (Tjiptono, 2009:285). Dalam penerapannya, aktivitas konsep tersebut dapat dilihat pada usaha memperbaiki semua aspek organisasi sepanjang waktu, dengan melibatkan dan

memberdayakan karyawan dimaksud dengan diikuti penyediaan peralatan yang memadai memungkinkan kualitas pelayanan dapat disempurnakan terus menerus dan kemampuan kreativitas karyawan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Adanya kepuasan karyawan akan mendorong penciptaan kualitas pelayanan eksternal dan menentukan kepuasan penerima pelayanan eksternal. Kepuasan penerima pelayan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas penerima pelayan, yang ada gilirannya akan menjamin pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas organisasi, antara lain adanya kemudahan dalam memperoleh sumberdaya lingkungan.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan penerima pelayan, organisasi juga harus melakukan empat hal. *Pertama*, mengidentifikasi siapa penerima pelayananya. *Kedua*, memahami tingkat harapan pelayan atas kualitas. *Ketiga*, memahami strategi kualitas pelayanan, penerima layanan, dan *keempat*, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan penerima pelayanan (Tjiptono, 2009:129). Kepuasan penerima pelayanan akan tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapan penerima pelayanan terpenuhi.

Sementara itu pernyataan Dwiyanto (2005:48) tentang isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan

masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

Dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.

Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relative sangat tinggi, maka bisa menjadi suatu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disintesisikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu usaha dalam memberikan layanan yang terbaik, unggul dan maksimal kepada orang lain, dalam rangka memenuhi keinginan yang diharapkan oleh penerima. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan penerima pelayanan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dalam arti kualitas pelayanan tersebut lebih menekankan pada kepuasan penerima pelayanan.

c. Dimensi Pelayanan Publik

Dalam perkembangan ilmu sosial banyak studi yang berusaha untuk mengkuaitaskan terhadap dimensi kualitas pelayanan. Diantaranya adalah salah satu pakar pemasaran yaitu Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2005:20-22) dalam penelitiannya terhadap beberapa jenis pelayanan, berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, kesepuluh dimensi tersebut adalah :

- 1) *Tangibles*: Fasilitas fisik, peralatan, penampilan personal dan alat sarana komunikasi
- 2) *Reliability*: Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat.
- 3) *Responsiveness*: Kemauan untuk membantu penerima pelayan dan memberikan pelayanan yang cepat
- 4) *Competence*: Memiliki kemampuan dan keterampilan untuk melaksanakan pelayanan.
- 5) *Courtesy*: Sopan santun, menghormati, perhatian dan para *contact personel*
- 6) *Credibility*: Sifat jujur dan dapat dipercaya
- 7) *Security*: Bebas dari rasa takut, resiko atau keraguan
- 8) *Acces*: Kemudahan dihubungi dan ditemui

- 9) *Communication*: Memberikan informasi pada penerima pelayanan dengan bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan dan dan keluhan penerima pelayanan.
- 10) *Understanding*: Berusaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan penerima file customer pelayanan.

Dalam kajian lain Groomroos dalam Handi Irawan (2007:57) yang memfokuskan adanya tiga dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Technical quality*, yaitu komponen yang berhubungan dengan outcome suatu pelayanan
- 2) *Functional quality*, yaitu komponen yang lebih banyak berhubungan dengan proses *delivery* atau bagaimana pelayanan diberikan kepada penerima pelayanan
- 3) *Corporate image*, yaitu reputasi organisasi penyedia jasa.

Pakar lain memberikan sepuluh criteria persepsi pelanggan terhadap Kualitas pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Morgan dan Morgantroyd dalam Warella (2007:18) sebagai berikut :

- 1) *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu
- 2) *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan

- 3) *Competence* yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
- 4) *Access* yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa.
- 5) *Courtesy* yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan.
- 6) *Communication* yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemudahan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
- 7) *Credibility* artinya dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- 8) *Security* artinya bebas dari resiko, bahaya dan ketegangan.
- 9) *Understanding the customer* artinya berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.
- 10) *Appearance presentation* yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personil dan peralatan yang dipergunakan.

Kemudian dalam keputusan Men.Pan. Nomor 81 tahun 1993 dan telah disempurnakan Nomor : 63/KEP/M. PAN/ 7/ 2003, menyebutkan bahwa suatu pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan,
 - a) Persyaratan Teknis dan administratif pelayanan publik
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika.

- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, Lingkungan pelayan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2. Profesionalisme

a. Definisi dan Konsep Profesionalisme

Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan.

Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut: *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc.* (Webster dictionary,1960:1163) (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental daripada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dll). Dari kata profesional tersebut melahirkan arti profesional *quality, status, etc* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula (Pamudji, 2008:127). Selain itu Hornby (2005:677) juga mengemukakan bahwa *Professionalisme is mark or qualities of profession* artinya Profesionalisme adalah nilai atau kualitas dari sebuah profesi.

Sebagai dasar penguat pengertian di atas, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:789) dijelaskan bahwa Profesi merupakan bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan dan keahlian tertentu sehingga mempunyai kompetensi. Pramudarno (2008:9) berpendapat

bahwa Profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang erat kaitannya dengan tuntutan keahlian, pengetahuan dan ketrampilan tertentu.

Mariana (2010: 9). mengemukakan bahwa profesi adalah kegiatan yang membuat seseorang belajar memerlukan suatu disiplin ilmu agar dapat melaksanakan tugas secara sistimatis dan logis. Pendapat lain seperti pernyataan Ormstein and Levine (2005:238) yang dikutip oleh Sucipto dan Kosasih, (2007:13) mengatakan bahwa Profesi itu adalah jabatan yang memerlukan bidang ilmu dan ketrampilan tertentu diluar jangkauan khalayak ramai. Seseorang dikatakan professional adalah orang yang memiliki keahlian khusus. Pekerjaan ini tidak bisa dilakukan oleh orang yang tidak memiliki keahlian dan kerampilan untuk melakukan kegiatan atau pekerjaan sebagai profesi tertentu.

Dalam kajian tentang Profesionalisme baik karyawan, guru dan tenaga kependidikan lainnya, Asnawir (2006:29). berpendapat bahwa Profesi dapat diartikan sebagai suatu lapangan pekerjaan yang dalam melakukan tugasnya memerlukan tehnik dan prosedur ilmiah, dedikasi dan berorientasi pada pelayanan yang dilandasi oleh keahlian tehnik dan prosedur yang mantap serta sikap kepribadian tertentu.

Pandangan lain seperti Siagian (2008:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah “keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang

tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”.

Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat di atas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Dalam pandangan Tjokrowinoto (2006:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang

responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ancok (2009:173) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah: “kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (*control by vision dan values*)”.

Kemampuan untuk beradaptasi menurut pendapat tersebut merupakan jawaban terhadap dinamika global yang tumbuh dan berkembang secara cepat. Pesatnya kemajuan teknologi merupakan salah satu diantara dinamika global yang membuat birokrasi harus segera beradaptasi jika tidak ingin ketinggalan zaman dan terbelakang dalam hal kemampuan. Kemampuan beradaptasi merupakan jawaban bagi dinamika global yang tidak pasti sehingga dalam menjalankan tugasnya, aparat tidak lagi terikat secara kaku kepada petunjuk dan teknis pelaksanaan tapi terikat kepada apa yang ingin dicapai oleh organisasi (*organization mission*). Fleksibilitas aparat dalam menjalankan tugas dan berorientasi kepada hasil dan visi yang ingin dicapai oleh organisasi merupakan langkah positif untuk meninggalkan cara kerja yang kaku dan reaktif.

Kata profesional menurut Soetjipto dan Kosasi (2007:262) berasal dari kata profesi yang harus ditampilkan oleh orang yang memegang profesi tersebut. Selanjutnya kata profesional mempunyai pengertian : “sifat sesuatu yang berkenaan dengan profesi, penampilan

dalam menjalankan jabatan sesuai dengan profesi, orang yang mempunyai kemampuan sesuai dengan tuntutan profesi.”

Profesional juga merupakan ide, aliran atau pendapat bahwa suatu profesi harus dilaksanakan oleh profesional dengan mengacu kepada norma-norma profesional, misalnya dalam melaksanakan profesinya. Profesional harus mengutamakan mitra kerjanya, bukan imbalan yang di terimanya. Profesional juga harus berperilaku tertentu sesuai dengan standar profesi dan kode etik profesi.

Seperti uraian yang telah dijelaskan oleh David H. Maister (2008:64). Jika seorang profesional ingin mencapai keunggulan harus jelas tujuan yang akan dicapai : “Percayailah dengan sepenuh hati apa yang anda kerjakan, dan jangan sekali mengkompromikan standar-standar dan nilai-nilai anda secara sengaja bertindaklah seperti profesional sejati, dengan mengejar keunggulan sejati dan niscaya uang akan datang dengan sendirinya. Bertindaklah seperti seorang tuna susila dengan sikap : saya melakukan demi uang, jadi jangan berharap saya akan peduli dan niscaya anda akan kehilangan premi yang diberikan oleh keunggulan.

Seseorang yang profesional adalah harus mencintai profesinya dan suka membantu orang lain. Sekarang timbul pertanyaan mengapa anda memilih pekerjaan itu ? rupanya hal-hal seperti uang, makna dan tantangan intelektual memang penting, tetapi sebenarnya jawaban yang saya harapkan adalah saya suka membantu orang. Jika yang satu ini

tidak ada, saya tahu bahwa saya sedang berbicara dengan seorang profesional yang tengah dilanda kesulitan.

Terlalu banyak profesional memilih pekerjaan, mereka bukan karena ingin membantu klien mereka : mereka terjun kesana hanya demi uang atau gengsi pribadi. Dalam pandangan saya profesional seperti itu mungkin saja baik, dan bahkan mendapatkan penghasilan yang baik, tetapi mereka tidak akan dianggap hebat.

Menjadi seorang profesional tidak berkaitan dengan uang ataupun pemenuhan profesional. Kedua hal itu adalah konsekuensi dedikasi total pada keunggulan dalam melayani klien dan kebutuhan-kebutuhan mereka.

Perilaku profesionalisme yaitu perilaku yang memenuhi persyaratan tertentu bukan perilaku pribadi yang dipengaruhi oleh sifat-sifat atau kebiasaan pribadi. Perilaku profesional merupakan perilaku yang harus dilaksanakan oleh profesional ketika melaksanakan profesinya.

Menurut Bernard Barber (2005:17), perilaku profesional harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Mengacu pada ilmu pengetahuan
- 2) Berorientasi pada interest peserta didik bukan interest pribadi
- 3) Pengendalian perilaku diri sendiri dengan menggunakan kode etik

Salah satu aspek dari perilaku profesional adalah kemandirian dalam melaksanakan profesinya yaitu mampu mengambil keputusan

secara mandiri dan mampu membebaskan dirinya dari Hubungan antara luar termasuk dari interest pribadinya.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disintesis bahwa profesionalisme secara operasional merupakan bidang pekerjaan yang dilandasi pengetahuan, kemampuan, ketrampilan dan keahlian tertentu dibidang pengelolaan dan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sehingga mempunyai kompetensi. Sedangkan seorang profesional adalah seseorang yang menekuni suatu pekerjaan atau kegiatan harus dilaksanakan sebaik mungkin sesuai profesinya yang mengacu pada aturan-aturan atau kode etik yang berlaku sehingga hasil maksimal dapat dicapai.

b. Dimensi Profesionalisme

Upaya untuk mencari paradigma baru dalam meningkatkan profesionalisme aparatur yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi bukanlah pekerjaan mudah maka kemampuan aparatur untuk beradaptasi dengan fenomena yang terjadi merupakan jawaban bagi permasalahan tersebut. Pentingnya kemampuan aparatur dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi dijadikan tolak-ukur dalam melihat profesionalisme birokrasi. Menurut Ancok (2009:177) dijelaskan tentang pengukuran profesionalisme sebagai berikut: Kemampuan beradaptasi, kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan fenomena global dan fenomena nasional. Mengacu kepada misi dan nilai (*mission & values-driven*

professionalism), birokrasi memposisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan dalam mewujudkan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai organisasi.

Profesionalisme dalam pandangan Korten dan Alfonso dalam Siagian (2008:94) diukur melalui keahlian yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang dibebankan organisasi kepada seseorang. Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang karena jika keahlian yang dimiliki seseorang tidak sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya akan berdampak kepada inefektifitas organisasi.

Pada dasarnya profesionalisme pegawai dibangun melalui penguasaan kompetensi-kompetensi yang secara nyata diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Purwanto (2009:2) menyatakan bahwa kompetensi-kompetensi penting bagi para karyawan adalah kompetensi dibidang substansi, bidang komunikasi dan bidang hubungan serta pelayanan atau pengabdian masyarakat. Kemudian Winarno Surachmad yang dikutip oleh Asnawir (2006:66) mengemukakan bahwa Profesionalisme itu dapat diukur melalui :

- 1) Kompetensi Profesional, yaitu memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidang tugas yang diemban.
- 2) Kompetensi Personal, yaitu memiliki sikap dan kepribadian yang mantap.

- 3) Kompetensi Sosial, yaitu menunjukkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain atau masyarakat.
- 4) Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan yaitumengutamakan nilai kemanusiaan daripada benda atau material.

Selain daripada itu mengingat tugas dan tanggung jawab karyawan yang begitu kompleks, maka karyawan sebagai seorang pekerja profesi harus memiliki persyaratan-persyaratan tertentu. Maka Moh. Uzer Usman (2009: 5) menyatakan bahwa persyaratan-persyaratan profesi itu adalah sebagai berikut:

- 1) Menuntut adanya ketrampilan yang berdasarkan konsep dan teori ilmu pengetahuan yang mendalam.
- 2) Menekankan pada suatu keahlian dalam bidang tertentu sesuai dengan bidang tugas (profesi) nya.
- 3) Menuntut adanya tingkat kualifikasi pendidikan yang memadai.
- 4) Menuntut adanya kepekaan terhadap dampak kemasyarakatan dari pekerjaan yang dilaksanakan.

Kemudian lebih diperjelas lagi oleh Purwanto (2009:4) bahwa ada lima hal upaya peningkatan Profesionalisme karyawan yaitu:

- 1) Memahami tuntutan standard profesi yang ada dalam rangka menghadapi persaingan global, mengikuti tuntutan perkembangan profesi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik.

- 2) Mencapai kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan dengan jalan inservice training dan berbagai upaya lain untuk memperoleh sertifikasi.
- 3) Membangun hubungan kerja yang baik dan luas, sehingga dapat mengambil pelajaran untuk mencapai sukses serta mengikuti apa yang dilakukan oleh teman kerja.
- 4) Memiliki ethos kerja yang mengutamakan pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan prima.
- 5) Mengadopsi inovasi atau mengembangkan kreativitas dalam memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi agar senantiasa tidak ketinggalan dalam kemampuan melaksanakan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI).

3. Kepuasan Masyarakat

a. Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2010:219). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis dalam Suryo Suprpto (2008:12) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Menurut Dutton dkk dalam Suryo Suprpto 2008:12, ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas,

keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes dalam Rayi Endah (2008:9), 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*).

Standar Pelayanan Publik yang merupakan pedoman dalam pemberian layanan sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi publik. Hal tersebut disampaikan pada workshop reformasi pelayanan publik (4-9 April 2005, Program Magister Studi Kebijakan UGM) adapun isi dari workshop mengenai Standar Pelayanan Publik antara lain yaitu :

➤ **Prosedur**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

➤ **Waktu**

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

➤ **Biaya**

Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

➤ **Produk**

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

➤ **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh pelayanan

➤ **Kompetensi Petugas**

Kompetensi petugas harus sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar Pelayanan Publik tersebut kiranya dapat sebagai acuan dalam pembahasan berikutnya mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena dari beberapa indikator yang ada dalam Standar Pelayanan Publik juga tertuang dalam indikator yang ada dalam IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Sehingga antara Standar Pelayanan Publik dan IKM selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan dalam mewujudkan dan mempertahankan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Untuk dapat menyatakan bahwa satu jasa atau pelayanan yang berkualitas dan dapat memuaskan pelanggan diperlukan pengukuran-pengukuran terhadapnya. Namun kenyataannya pengukuran terhadap suatu kualitas jasa atau pelayanan yang dikatakan memuaskan sangatlah sulit untuk dilakukan namun demikian ini tidaklah berarti bahwa kualitas jasa atau pelayanan tersebut tidak dapat diukur. Guna

pengukuran suatu kualitas jasa atau pelayanan tersebut tidak dapat diukur. Guna pengukuran suatu kualitas jasa, para peneliti maupun para pakar telah secara umum mengungkapkan beberapa kriteria-kriteria pokok penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan ini.

Seperti telah dikatakan di depan bahwa suatu kualitas atas jasa akan dinilai oleh para pelanggan atas persepsi dan harapan mereka karena memang pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan yang diberikan penyedia sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa, senada dengan pendapat yang dinyatakan Kotler (2010) bahwa “kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan” dalam Tjiptono (2009:61) yang memberi arti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disintesis bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dimana Kepuasan tersebut dapat dirasakan melalui kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya.

b. Dimensi Kepuasan Masyarakat

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik menilai kualitas pelayanan publik ini berdasarkan persepsi mereka. Dalam mendefinisikan jasa/pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat dipergunakan sebagai pedoman sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Men.Pan. Nomor KEP/ 25/ M. PAN/ 2/ 2004. Yang kemudian menjadi 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- 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 pelayanan, 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 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 yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dari komponen-komponen maupun dimensi-maupun dimensi penilaian atau pengukuran kualitas jasa seperti yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa output jasa yang dihasilkan dan cara penyampaiannya kepada resipien/penerima jasa merupakan aspek-aspek yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu kualitas jasa/pelayanan tersebut dimana penilaian atau pengukuran atas kualitas jasa ini akan memberi arti adanya evaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar atau spesifikas tertentu yang telah ditetapkan.

B. Penelitian Terdahulu (*Deductive Thinking*)

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang pernah dilakukan pihak lain, yaitu tentang penelitian yang serupa yang memiliki tujuan yang sama dengan yang dinyatakan dalam judul penelitian. Adapun keunggulan penelitian yang penulis lakukan saat ini dibandingkan penelitian terdahulu yakni, teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teori-teori sepuluh tahun belakangan ini. Kemudian dalam penelitian ini penulis tidak hanya ingin memperoleh gambaran atau deskriptif mengenai variabel penelitian saja, namun disini penulis juga menguji pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent dengan melakukan sebuah pengujian persamaan regresi linear berganda. Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	2	3	4	5
1	Batubara, A.H. (2006)	Pelayanan Publik Sebagai Pintu Masuk Dalam Mewujudkan Good Governance.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya pelayanan publik diperoleh data bahwa tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan prosentase rata-rata yang dikategorikan rendah.
2	Kartikaningdyah (2013)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada BP2T Tanjungpinang dapat dikatakan dalam kondisi baik, dan masih harus ditingkatkan, karena ada beberapa indikator yang menunjukkan indeks kinerja yang tidak baik.

1	2	3	4	5
3	Lakmi, A.R. (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung	Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Badung. Dimana besarnya kontribusi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yakni sebesar 39,9%.
4	Chaerani, D.M. (2006)	Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau Pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang	Teknik analisis data yang digunakan adalah deskripsi kuantitatif-kualitatif	Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan inerja kantor Wilayah VI direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang dapat dikategorikan baik. Akan tetapi beberapa aspek masih harus diperbaiki, walaupun beberapa aspek lainnya sudah memperlihatkan kinerja yang bagus.
5	Rawis, J. (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan	metode penelitian deskriptif analitis dengan menggambarkan status suatu gejala dari obyek penelitian. Sedangkan Untuk analisis data digunakan dan Uji regresi linier sederhana.	hasil analisis regresi dan pembahasannya ternyata antara variabel Kualitas pelayanan pihak Kantor Kecamatan Ranoyapo Kab. Minahasa Selatan dan peningkatan Kepuasan Masyarakat terdapat hubungan fungsional yang berpola linier dan signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
6	Sulistya, A.D., (2008)	Profesionalisme Aparatur Pemerintah (Studi Kasus Responsifitas dan Inovasi Aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang).	Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah dilihat dari aspek responsifitas dan inovasi aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang secara umum dapat dikatakan masih rendah yang dipengaruhi oleh pemahaman visi dan misi organisasi.

1	2	3	4	5
7	Boyt, Thomas E;Lusch, Robert F;Naylor, Gillian (2001)	The role of professionalism in determining job satisfaction in professional services: A study of marketing researchers	Teknik analisis data yang digunakan adalah deskripsi kuantitatif-kualitatif. Dengan pendekatan path analysis.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa perilaku profesional mereka membantu mendorong pengembangan aspek-aspek kunci dari profesionalisme. Temuan ini bahwa struktur imbalan mendukung perilaku profesional langsung mengarah ke yang lebih tinggi esprit de corps dan kepuasan kerja karyawan.
8	Barabashev, Alexei;Straussman, Jeffrey D (2007)	Public Service Reform in Russia, 1991-2006	Teknik analisis data yang digunakan adalah deskripsi kuantitatif-kualitatif. Dengan pendekatan path analysis.	Artikel ini menilai upaya pasca-Soviet Rusia untuk mereformasi pelayanan publik dalam rangka memenuhi tantangan transisi sosial dan ekonomi dan menggambarkan kedua hambatan terciptanya pelayanan publik yang modern dan upaya untuk mengatasinya.

E. Kerangka Berpikir

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2010:219). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis dalam Suryo Suprpto (2008:12) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Secara umum kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Menurut Dutton dkk dalam Suryo Suprpto (2008:12), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes dalam Rayi Endah (2008:9), 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*).

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran (John Wilson, 2005:93). Dengan demikian yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. (Hanif Nurcholis, 2007:287).

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, dengan

demikian agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Pelayanan publik menurut pengertian dari Kep.Men.Pan No. 63 Tahun 2003 adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali “dianggap” belum baik dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari kesimpulan yang dibuat oleh Agus Dwiyanto, dkk dalam GDS (*Governance and Decentralization*) 2000 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “... secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (Chaerani, A.H, 2006: 2). Kemudian kinerja pelayanan birokrasi publik di Indonesia, berdasarkan laporan dari *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999 berada pada kelompok Negara-negara yang memiliki indeks *competitiveness* paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Dwiyanto dalam Batubara, A.H., 2006:1).

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas pelayanan publik tersebut adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural (*red tape*) merupakan sedikit contoh diantara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi publik Indonesia.

Menurut Siagian (2008:164) faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan juklak dan juknis membuat aparat menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (*katalisator*) dan pemberdaya bagi bawahan.

Menurut Tjokrowinotono (2006:193) menyatakan bahwa: Profesionalisme tidak hanya cukup dibentuk dan dipengaruhi oleh keahlian dan pengetahuan agar aparat dapat menjalankan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien, akan tetapi juga turut dipengaruhi oleh filsafat-birokrasi, tata-nilai, struktur, dan prosedurkerja dalam birokrasi.

Untuk mewujudkan aparatur yang profesional diperlukan *political will* dari pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang flat dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal.

Berdasarkan dari kajian diatas diketahui bahwasanya ada hubungan positif budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, maka disini penulis merangkum berbagai pendapat serta teori yang menyangkut budaya kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai dalam suatu bagan kerangka berpikir, sebagai berikut:





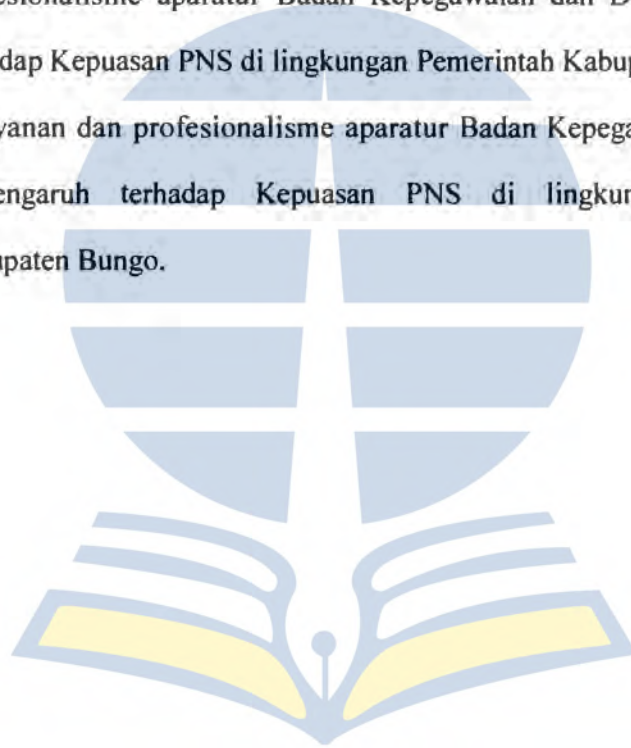
Gambar 2.2. Kerangka Pikir

F. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan beberapa asumsi yang telah dikemukakan terdahulu dapat dirumuskan hipotesis yang merupakan dugaan sementara. Penulis merumuskan hipotesis berkenaan dengan masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Pelayanan pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo baik.

2. Profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo baik
3. Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo atas pelayanan dan profesionalisme Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo baik.
4. Pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat berpengaruh terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.
5. Profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat berpengaruh terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.
6. Pelayanan dan profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat berpengaruh terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung saat ini atau saat yang lampau. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Penggambaran kondisi bisa individual atau menggunakan angka-angka (Sukmadinata, 2006:5) yaitu mengenai kepuasan pegawai atas layanan dan profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dalam memberikan layanan kepada pegawai yang ada dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Bungo.

Sedangkan penelitian *Kuantitatif* digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel pelayanan terhadap kepuasan pegawai yang merupakan masyarakat yang dilayani dan profesionalisme terhadap kepuasan melalui suatu pengujian hipotesis berdasarkan data yang dikumpulkan dari lapangan. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi menjelaskan, memprediksi dan mengontrol suatu gejala.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji pelayanan dan profesionalisme sebagai variabel independen terhadap kepuasan pegawai sebagai variabel dependen. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian

survey untuk membuktikan hipotesis yang telah disusun terhadap variabel-variabel yang akan diteliti. Penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Pengamatan menggunakan cakupan waktu yang bersifat *cross section*, yang berarti data dan informasi diperoleh dari hasil pengumpulan data yang dilakukan pada satu waktu tertentu yaitu pada awal maret tahun 2015. Karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis mengingat ruang lingkup objek penelitian yang begitu luas, maka dalam melakukan penelitian ini penulis hanya menunggu di Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo saja yang dilakukan selama 10 hari kerja dalam waktu 2 minggu. Dalam setiap harinya kuesioner diberikan kepada 10 orang pegawai yang melakukan kepengurusan di Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006:223). Populasi target yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pegawai dari instansi lain yang akan menilai tingkat kepuasan pegawai atas pelayanan dan profesionalisme yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dilingkungan pemerintah Kabupaten

Bungo yang terdiri dari 59 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Namun dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis mengingat ruang lingkup objek penelitian yang begitu luas, maka dalam melakukan penelitian ini maka penulis melakukan penarikan sampel.

Uma sekaran (2006:123) mendefinisikan sampel adalah sebagian dari populasi dan terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Mengingat populasi bersifat heterogen baik dari sisi golongan, bidang pekerjaan, kepangkatan, jabatan dan masa kerja maupun tingkat pendidikan, maka teknik penarikan sample adalah secara acak berstrata (*Stratified Random Sampling*). Dalam menentukan sampel ini penulis hanya menunggu di kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo saja yang dilakukan selama 10 hari kerja dalam waktu 2 minggu. Dalam setiap harinya kuesioner diberikan kepada 10 orang pegawai yang melakukan kepengurusan di Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo. Namun dalam 10 hari kerja yang dilakukan kuesioner yang dapat disebarakan kepada responden hanya sebanyak 97 orang pegawai Sehingga 97 orang inilah yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

C. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan suatu metode pengumpulan data yang merupakan bagian paling penting dalam sebuah penelitian. Ketersediaan data akan sangat menentukan dalam proses pengolahan dan analisa selanjutnya. Karenanya, dalam pengumpulan data harus dilakukan teknik yang menjamin

bahwa data diperoleh itu benar, akurat dan bisa dipertanggungjawabkan sehingga hasil pengolahan dan analisa data tidak bias. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara. Dan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Indriantoro dan Supomo, 2007:147).

1. Data primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti baik dari data pribadi (responden) maupun dari suatu instansi yang mengolah data untuk keperluan penelitian seperti dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Data primer umumnya berupa data kualitatif dan digunakan untuk membuktikan hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya. Data primer diperoleh dengan mengadakan penelitian dan kuesioner.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, biasanya dari pihak kedua yang mengolah data keperluan orang lain. Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber pada literature dan buku-

buku perpustakaan atau data-data dari instansi yang berkaitan dengan yang diteliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dari jawaban yang diberikan responden berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Pada penelitian ini digunakan kuesioner dengan skala *Likert* dimana pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili pendapat responden seperti sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju, tidak setuju sampai dengan setuju, dan sebagainya (Idriantono dan Supomo 2007:147).

Tabel. 3.1

Skala *Likert* pada Teknik pengumpulan data

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Cukup Setuju	CS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber : Idriantono dan Supomo 2007: 147

Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terpilih sebagai sampel dalam penelitian. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk diisi. Dengan

demikian, peneliti akan memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

2. Wawancara

Wawancara ialah kegiatan pengumpul data dengan cara berdialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Mewawancarai bukanlah hal yang mudah. Dalam hal ini pewawancara harus menciptakan suasana santai tetapi serius, agar responden dapat menjawab pertanyaan dengan jujur. Sebagai instrumennya adalah interview guide atau pedoman wawancara. Interview guide akan menolong pewawancara dalam interviewing sebenarnya. Dalam wawancara supaya dapat terekam dengan baik diperlukan alat-alat seperti buku catatan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat peneliti, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan dan data lain yang relevan. Di dalam metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, dan lain-lain. Dalam pengertian lebih luas, dokumen bukan hanya yang bersifat tertulis saja, tetapi dapat pula berupa benda-benda peninggalan seperti prasasti dan simbol-simbol.

4. Observasi

Disamping melakukan penyebaran kuesioner, wawancara dan dokumentasi, penelitian ini juga melakukan metode observasi. Menurut Nawawi & Martini (2006) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian.

Observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap subjek, perilaku subjek selama pelaksanaan penelitian yang berlangsung, interaksi subjek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil sebaran kuesioner yang dilakukan.

Menurut Patton dalam Poerwandari (2008:26) tujuan observasi adalah mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian di lihat dari perpektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut. Menurut Patton dalam Poerwandari (2008:27) salah satu hal yang penting, namun sering dilupakan dalam observasi adalah mengamati hal yang tidak terjadi. Dengan demikian Patton menyatakan bahwa hasil observasi menjadi data penting karena :

- a. Peneliti akan mendapatkan pemahaman lebih baik tentang konteks dalam hal yang diteliti akan atau terjadi.

- b. Observasi memungkinkan peneliti untuk bersikap terbuka, berorientasi pada penemuan dari pada pembuktian dan mempertahankan pilihan untuk mendekati masalah secara induktif.
- c. Observasi memungkinkan peneliti melihat hal-hal yang oleh subjek penelitian sendiri kurang disadari.
- d. Observasi memungkinkan peneliti memperoleh data tentang hal-hal yang karena berbagai sebab tidak diungkapkan oleh subjek penelitian secara terbuka.
- e. Observasi memungkinkan peneliti merefleksikan dan bersikap introspektif terhadap penelitian yang dilakukan. Impresi dan perasaan pengamatan akan menjadi bagian dari data yang pada gilirannya dapat dimanfaatkan untuk memahami fenomena yang diteliti.

E. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2006:2), variable merupakan gejala yang menjadi fokus penelitian untuk diamati. Variabel sebagai atribut dari sekelompok orang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu dengan lainnya dalam kelompok itu. Konsep yang berupa apapun, asal mempunyai ciri yang bervariasi, maka dapat disebut sebagai variabel. Dengan demikian, variabel dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang bervariasi.

Secara teori, definisi variabel penelitian adalah merupakan suatu objek, atau sifat, atau atribut atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai bermacam-macam variasi antara satu dengan lainnya yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Setelah kita

membicarakan beberapa pengertian dasar tentang variabel, berikut ini kita akan membicarakan beberapa macam variabel ditinjau dari aspek hubungan antar variabel yang digunakan untuk penelitian.

1. Variabel Terikat (*Dependent*)

Untuk variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah Kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah pegawai. Indikator yang mempengaruhi kepuasan pegawai adalah Prosedur pelayanan; Persyaratan Pelayanan; Kejelasan petugas pelayanan; Kedisiplinan petugas pelayanan; Tanggung jawab petugas pelayanan; Kemampuan petugas pelayanan; Kecepatan pelayanan; keadilan mendapatkan pelayanan; Kesopanan dan keramahan petugas; Kewajaran biaya pelayanan; Kepastian biaya pelayanan; Kepastian jadwal pelayanan; Kenyamanan lingkungan; serta Keamanan pelayanan. Dimensi dan indikator-indikator dibuat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2. Operasional Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No-Item
1	2	3	4	5	6
1	KEPUASAN MASYARAKAT (Y) merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.	Prosedur pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan	Ordinal	1,2,3 dan 4
Persyaratan Pelayanan		Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan	Ordinal	5,6,7 dan 8	
Kejelasan petugas pelayanan		Tingkat kejelasan, kepastian dan kemudahan petugas pelayanan	Ordinal	9,10 dan 11	
Kedisiplinan petugas pelayanan		Tingkat kredibilitas dan ketepatan waktu	Ordinal	12,13 dan 14	

1	2	3	4	5	6
		Tanggung jawab petugas pelayanan	Tingkat kejelasan, kepastian dan keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan.	Ordinal	15,16 dan 17
		Kemampuan petugas pelayanan	Kemampuan fisik, intelektual dan administrasi	Ordinal	18,9 dan 20
		Kecepatan pelayanan	Ketepatan dan keerbukaan waktu pelayanan	Ordinal	21 dan 22
		Keadilan mendapatkan pelayanan	Kesamaan perlakuan	Ordinal	23 dan 24
		Kesopanan dan keramahan petugas	Penghormatan dan penghargaan petugas	Ordinal	25 dan 26
		Kewajaran biaya pelayanan	Keterjangkauan biaya	Ordinal	27 dan 28
		Kepastian biaya pelayanan	Kejelasan, keterbukaan dan kesesuaian biaya	Ordinal	29,30 dan 31
		Kepastian jadwal pelayanan	Kejelasan jadwal	Ordinal	32 dan 33
		Kenyaman lingkungan	kebersihan dan ketersediaan fasilitas pendukung	Ordinal	34, 35 dan 36
		Keamanan pelayanan	Keamanan lingkungan dan keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana.	Ordinal	37 dan 38

Sumber: Men. Pan. Nomor KEP/ 25/ M. PAN/ 2/ 2004

2. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel Independen, variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Tabel 3.3.Operasional Variabel Pelayanan (X_1)

No	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
2	PELAYANAN (X_1) merupakan Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.	Kesederhanaan	Tidak berbelit-belit	Ordinal	1
			Mudah dipahami	Ordinal	2
			Mudah dilaksanakan	Ordinal	3
		Kejelasan	Persyaratan Teknis	Ordinal	4
			Unit kerja/pejabat yang berwenang	Ordinal	5
			Rincian biaya	Ordinal	6
		Kepastian waktu	Dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.	Ordinal	7
		Akurasi	Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah	Ordinal	8
		Keamanan	Memberikan rasa aman	Ordinal	9
			Adanya kepastian hukum	Ordinal	10
		Tanggung Jawab	Bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan	Ordinal	11
		Kelengkapan sarana dan prasarana	Tersedianya sarana dan prasarana	Ordinal	12
			Peralatan kerja	Ordinal	13
			Pendukung lainnya	Ordinal	14
		Kemudahan akses	Mudah dijangkau	Ordinal	15
			Sarana pelayanan yang memadai	Ordinal	16

1	2	3	4	5	6
		Disiplin dan santun	Kedisiplinan	Ordinal	17
			Kesopanan	Ordinal	18
			Keramahan	Ordinal	19
		Kenyamanan	Tertib	Ordinal	20
			Nyaman	Ordinal	21
			Kelengkapan fasilitas	Ordinal	22

Sumber: Men. Pan. Nomor 81 tahun 1993 dan telah Disempurnakan Nomor : 63/KEP/M. PAN/ 7/ 2003

Tabel 3.4. Operasional Variabel Profesionalisme (X₂)

No	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
2	Professionalisme (X ₂) merupakan suatu lapangan pekerjaan yang dalam melakukan tugasnya memerlukan tehnik dan prosedur ilmiah, dedikasi dan berorientasi pada pelayanan yang dilandasi oleh keahlian tehnik dan prosedur yang mantap serta sikap kepribadian tertentu.	Kompetensi Profesional	Pengetahuan	Ordinal	1
			Kemampuan	Ordinal	2 dan 3
			Gagasan, ide dan pemikiran	Ordinal	4
			Integritas	Ordinal	5 dan 6
		Kompetensi Personal	Tanggung Jawab	Ordinal	7 dan 8
			Teliti	Ordinal	9 dan 10
			Sikap yang baik	Ordinal	11 dan 12
		Kompetensi Sosial	Komunikasi	Ordinal	13 dan 14
			Kerjasama	Ordinal	15 dan 16
		Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan	Adil	Ordinal	17
	Jujur		Ordinal	18	

Sumber: Asnawir (2006:66)

F. Uji Instrumen Penelitian

Uji kualitas data (*instrument*), dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

1. Uji Validitas (*Validity*)

Menurut Cook dan Campbell dalam Sugiyono (2006:267) validitas adalah “kondisi yang mendekati kebenaran atau kesalahan yang terdapat dalam inferensi, proposisi, atau kesimpulan”. Menurut Mahren dan Lehman dalam Sugiyono (2006:267) validitas adalah “berkaitan dengan kebenaran, maksudnya: apakah pengukuran test digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan sejauh mana inferensi dapat dibuat dari nilai-nilai hasil pengujian atau pengukuran lainnya”. Menurut Worthen *et al* dalam Sugiyono (2006:267) validitas adalah “tingkatan dimana pengukuran mencapai tujuan utama dimana pengukuran tersebut digunakan” (Sarwono, 2012:84).

Pengujian validitas tipe butir digunakan dengan analisis item yang mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien (r) maka item mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Menurut Sugiyono (2006:267), apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang diuji lebih besar dari 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan atau pernyataan tersebut merupakan

konstruksi (*construct*) yang valid. Pengujian statistik mengacu pada kriteria :

- 1). $r \text{ hitung} < r \text{ kritis}$ maka tidak valid
- 2). $r \text{ hitung} > r \text{ kritis}$ maka valid

Pengujian validitas konstruk dengan SPSS 20.0 adalah menggunakan Korelasi. Kriterianya, instrumen valid apabila nilai korelasi (*pearson correlation*) adalah positif, dan nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] < taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Berikut ini merupakan hasil uji validitas variabel penelitian.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pelayanan (X_1)

Item-Total Statistics			
Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation(r-hitung)	r tabel	Kriteria
1	2	3	4
X1_1	0.816	0.1996	Valid
X1_2	0.815		Valid
X1_3	0.851		Valid
X1_4	0.806		Valid
X1_5	0.809		Valid
X1_6	0.793		Valid
X1_7	0.782		Valid
X1_8	0.843		Valid
X1_9	0.838		Valid
X1_10	0.770		Valid
X1_11	0.846		Valid
X1_12	0.874		Valid
X1_13	0.621		Valid
X1_14	0.772		Valid
X1_15	0.841		Valid
X1_16	0.806		Valid
X1_17	0.847		Valid

1	2	3	4
X1_18	0.774	0.1996	Valid
X1_19	0.570		Valid
X1_20	0.791		Valid
X1_21	0.894		Valid
X1_22	0.832		Valid
X1_23	0.698		Valid

Sumber data: Output SPSS 20.0

Dari hasil uji validitas pada variabel Pelayanan (X_1) terlihat bahwa semua item skor dari setiap pernyataan adalah *Corrected Item-Total Correlation* ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$), hal ini menjelaskan bahwa $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ yang berarti bahwa setiap instrumen dari item pernyataan dinyatakan *valid*. Dengan demikian maka 23 item pernyataan untuk variabel Pelayanan (X_1) dinyatakan *valid* dan dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Profesionalisme (X_2)

Item-Total Statistics			
Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation(r_{hitung})	r tabel	Kriteria
1	2	3	4
X2_1	0.622	0.1996	Valid
X2_2	0.694		Valid
X2_3	0.648		Valid
X2_4	0.819		Valid
X2_5	0.778		Valid
X2_6	0.710		Valid
X2_7	0.715		Valid
X2_8	0.765		Valid
X2_9	0.732		Valid
X2_10	0.744		Valid
X2_11	0.725		Valid
X2_12	0.409		Valid
X2_13	0.793		Valid

1	2	3	4
X2_14	0.776	0.1996	Valid
X2_15	0.545		Valid
X2_16	0.752		Valid
X2_17	0.837		Valid
X2_18	0.810		Valid

Sumber data: Output SPSS 20.0

Dari hasil uji validitas pada variabel Profesionalisme (X_2) terlihat bahwa semua item skor dari setiap pernyataan adalah *Corrected Item-Total Correlation* ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$), hal ini menjelaskan bahwa $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ yang berarti bahwa setiap instrumen dari item pernyataan dinyatakan *valid*. Dengan demikian maka 18 item pernyataan untuk variabel Profesionalisme (X_2) dinyatakan *valid* dan dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan (Y)

Item-Total Statistics			
Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation(r_{hitung})	r tabel	Kriteria
1	2	3	4
Y_1	0.848	0.1996	Valid
Y_2	0.579		Valid
Y_3	0.810		Valid
Y_4	0.851		Valid
Y_5	0.863		Valid
Y_6	0.858		Valid
Y_7	0.849		Valid
Y_8	0.843		Valid
Y_9	0.770		Valid
Y_10	0.853		Valid
Y_11	0.829		Valid
Y_12	0.923		Valid
Y_13	0.862		Valid

1	2	3	4
Y_14	0.894		Valid
Y_15	0.851		Valid
Y_16	0.877		Valid
Y_17	0.890		Valid
Y_18	0.824		Valid
Y_19	0.722		Valid
Y_20	0.826		Valid
Y_21	0.818		Valid
Y_22	0.851		Valid
Y_23	0.863		Valid
Y_24	0.858		Valid
Y_25	0.849		Valid
Y_26	0.862	0.1996	Valid
Y_27	0.894		Valid
Y_28	0.853		Valid
Y_29	0.829		Valid
Y_30	0.923		Valid
Y_31	0.862		Valid
Y_32	0.851		Valid
Y_33	0.877		Valid
Y_34	0.890		Valid
Y_35	0.824		Valid
Y_36	0.722		Valid
Y_37	0.770		Valid
Y_38	0.853		Valid

Sumber data: Output SPSS 20.0

Dari hasil uji validitas pada variabel Kepuasan (Y) terlihat bahwa semua item skor dari setiap pernyataan adalah *Corrected Item-Total Correlation* ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$), hal ini menjelaskan bahwa $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ yang berarti bahwa setiap instrumen dari item pernyataan dinyatakan *valid*. Dengan demikian maka 38 item pernyataan untuk variabel Kepuasan (Y) dinyatakan *valid* dan dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas secara umum dikatakan adanya konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda. Menurut Mehrens dan Lehman dalam Sugiyono (2006:269) Uji Reabilitas sendiri maksudnya adalah untuk mengetahui apakah skala yang dibuat pada kuesioner sudah konsisten atau belum, untuk itu dilakukan pengujian konsistensi skala dengan menggunakan uji reabilitas skala yang akan memberikan koefisien alpha yang bernilai antara 0 – 1. Apabila koefisien alpha nilainya mendekati satu maka dapat dipastikan bahwa skala yang digunakan pada kuesioner secara internal konsisten. Menurut Nurgiantoro dalam Kountur (2007:332) butir-butir pernyataan reliable bila r alpha > 0,600. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas variabel penelitian

Tabel. 3.8
Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Batasan Pengukuran	N of Items	Keterangan
Pelayanan	0.972	0.6	23	Reliable
Profesionalisme	0.940	0.6	18	Reliable
Kepuasan	0.989	0.6	38	Reliable

Sumber data: Output SPSS 20.0

Hasil reliability statistik menunjukkan angka Cronback's Alpha dari tiga variabel penelitian menunjukkan bahwasanya > 0.6. Hal ini menyatakan bahwasanya kriteria seluruh N variabel dinyatakan reliable. Artinya terdapat konsistensi jawaban responden atas pernyataan kuesioner yang diajukan dari tiga variabel dalam penelitian ini.

G. Uji Asumsi Klasik

Model regresi (Algifari, 2008:89) yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Squares/OLS*). Merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (*Best Linear Unbias Estimator/BLUE*), akan dibahas pada bab 4 berikutnya. Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhinya beberapa uji asumsi klasik sebagai berikut:

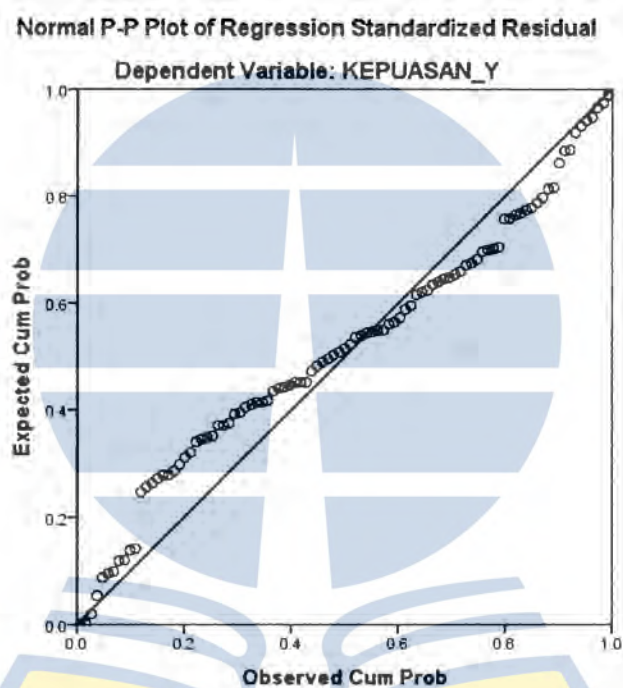
1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2009:110). Ada 2 cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik (Ghozali, 2009:110). Adapun untuk menguji normalitas dengan analisis statistik yaitu menguji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05 (Priyatno, 2012:83). Sedangkan untuk menguji suatu data berdistribusi normal dengan menggunakan grafik normal plot (Ghozali, 2009:112). Pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- a. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b. Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

Berikut ini merupakan output hasil uji normalitas dengan analisis grafik dan analisis statistik dalam penelitian ini.



Gambar 3.1. Uji Normalitas Data

Sesuai dengan asumsi di atas untuk menguji analisis uji normalitas dengan menggunakan grafik, maka garis gambar 3.1 di atas menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi linier berganda, atau datanya berdistribusi normal.

Pada dasarnya uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik dapat terjadi sebaliknya. Oleh sebab itu disini penulis juga melengkapinya dengan uji stastistik sebagai berikut.

Tabel. 3.9
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.56787905
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.087
	Negative	-.131
Kolmogorov-Smirnov Z		1.293
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Output pada Tabel 3.9 menjelaskan tentang hasil uji normalitas dengan menggunakan metode One Sample Kolmogorov Smirnov. Untuk menentukan normalitas dari data tersebut cukup membaca pada nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed). Jika signifikansi kurang dari 0,05, maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal. Tapi jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal (Priyatno, 2012:39).

2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan suatu situasi dimana beberapa atau semua variabel bebas berkorelasi kuat. Jika terdapat korelasi yang kuat diantara sesama variabel independent maka konsekuensinya adalah:

1. Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir.
2. Nilai standar *error* setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

Dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independent, maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar, yang mengakibatkan standar *error* nya semakin besar pula. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factors* (VIF). Menurut Gujarat (2008:362), jika nilai *VIF* nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat Multikolinieritas. Pada Tabel 3.10 berikut ini merupakan hasil dari uji multikolinieritas.

Tabel 3.10
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	.482	.361				1.337
1 PELAYANAN_X1	.444	.115	.395	3.873	.000	.511	1.958
PROFESIONALISME_X2	.466	.128	.371	3.637	.000	.511	1.958

a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa kedua variabel Independent memiliki nilai *Tolerance Value* diatas 0,1 dan VIF kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel

independent dalam model regresi. Artinya tidak ada hubungan diantara variabel independent dalam penelitian ini.

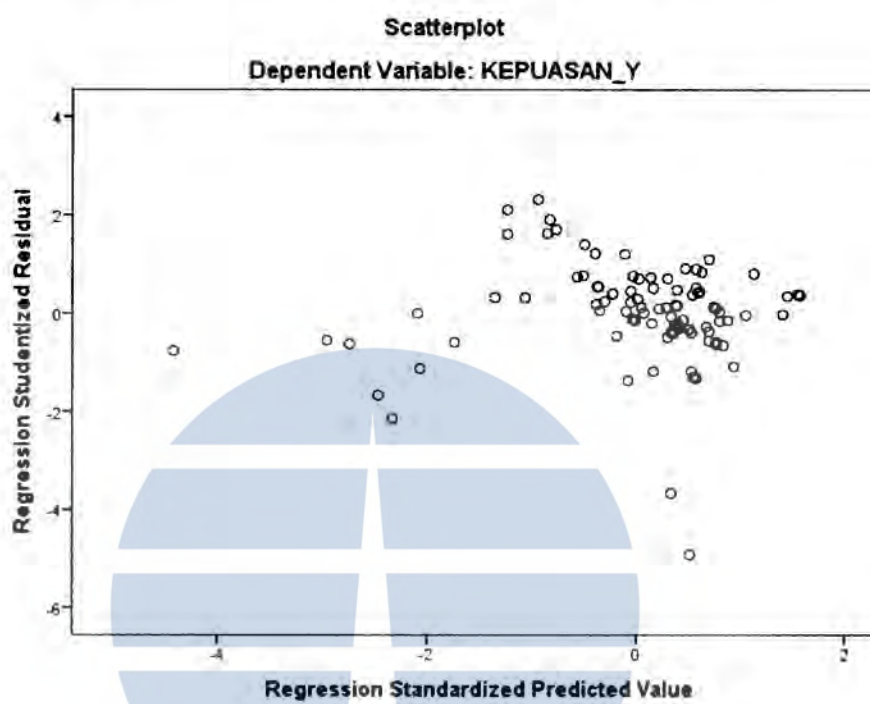
3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas*. Sebaliknya, apabila berbeda disebut *heterokedastisitas*. Model regresi yang baik adalah yang *homokedastisitas* atau tidak terjadi *heterokedastisitas*.

Cara untuk mengetahui ada tidaknya *heterokedastisitas* adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan *residualnya* (SRESID). Deteksi terhadap *heterokedastisitas* dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y dan sumbu X yang telah diprediksi, sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Berikut ini merupakan output hasil uji Heterokedastisitas yang ditampilkan dalam bentuk gambar Scatterplot sebagai berikut.



Gambar 3.2
Uji Heterokedastisitas

Sesuai dengan dasar analisis diatas, maka dari gambar 3.2 menunjukkan tidak ada pola yang jelas serta titik-titiknya menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi baik karena tidak terjadi heterokedastisitas.

H. Metode Analisis

Kegiatan penelitian setelah data dari seluruh sumber data terkumpul adalah melakukan analisis data. Metode analisis adalah proses mencari menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi

lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Sugiyono (2006:147) mengatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data, mentabulasi data, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif dengan menggunakan uji kualitas data, analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji parsial dan uji simultan. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing metode yang digunakan:

1. Analisis Kualitatif (Deskriptif)

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh suatu organisasi berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran variabel penelitian dari permasalahan yang ada. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
- 2) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
- 3) Dihitung skor setiap variabel/sub variabel = rata-rata dari total skor.
- 4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
- 5) Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diambil

m = Jumlah alternatif jawaban tiap *item*

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{97(5 - 1)}{5} = 77,6$$

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian, dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden, sedangkan skor ideal diperoleh dari prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah pertanyaan kuesioner dikalikan jumlah responden. Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak sebagai berikut:

$$\% \text{Skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

- Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan
- Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Prinsip pengklasifikasian persentase skor jawaban responden dengan kriteria pengklasifikasian sebagai berikut:

Tabel 3.11. Kriteria presentase skor responden terhadap skor ideal

No	Rentang Skala	Pelayanan	Profesionalisme	Kepuasan
1	97 - 174,5	Sangat Buruk	Sangat Buruk	Sangat tidak Puas
2	174,6 - 252,1	Buruk	Buruk	Tidak Puas
3	252,2 - 329,7	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Puas
4	329,8 - 407,3	Baik	Baik	Puas
5	407,4 - 485	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber: Diolah untuk penelitian ini.

2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif)

Analisis kuantitatif adalah analisis pengolahan data berbentuk angka (*numeric*). Dalam hal ini penulis melakukan analisis pada data kuesioner jawaban responden yang telah dikumpulkan dan diolah. Selanjutnya metode kuantitatif digunakan untuk menjawab tujuan penelitian pertama, kedua dan ketiga yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Independent) terhadap variabel terikat (Dependent), baik secara parsial maupun secara simultan dengan langkah sebagai berikut.

a. Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung.

Menurut Sugiyono (2006:149) analisis linear regresi digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependent bila nilai variabel independent dinaikan atau diturunkan nilainya.

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain dan meramalkan nilai suatu variabel apabila variabel lain diketahui. Untuk lebih memudahkan dalam pengerjaan dan agar hasilnya lebih akurat, maka dalam menganalisis data penulis menggunakan program SPSS versi 20.0 *for window*.

Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh pelayanan dan profesionalisme terhadap kepuasan pegawai dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo. Adapun persamaan analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

α = Konstanta Intersep

X_1 = Pelayanan

X_2 = Profesionalisme

β_1 = Koefisien Variabel Pelayanan

β_2 = Koefisien Variabel Profesionalisme

e = Tingkat Kesalahan (*error term*)

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (KD) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah dari nol (0) dan satu (1), nilai r^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen. Analisis Koefisien determinasi (KD)

digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase.

Untuk mencari besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel tak bebas digunakan koefisien determinan dengan rumus:

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

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi (Seberapa jauh perubahan variabel Y dipengaruhi oleh variabel X)

R = Koefisien Korelasi

Untuk memudahkan pelaksanaan analisis data, maka penelitian ini akan menggunakan program SPSS for Windows versi 20.0.

c. Uji t (Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis.

Uji parsial (Uji t) untuk menjawab hipotesis Satu dan Dua. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada derajat kesalahan 5%. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel

bebasnya (*independent variable*) memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel bebasnya (X) tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat(Y).

Kriteria dari pengujian hipotesis secara parsial pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) adalah sebagai berikut:

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\alpha < 0.05$, maka tolak H_0 dan terima H_1
- Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $\alpha > 0.05$, maka terima H_0 dan tolak H_1

d. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah model *regresi* dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Tingkat probabilitas $< 0,05$ dianggap signifikan atau model *regresi* tersebut dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2011:127).

Uji simultan atau uji F adalah untuk menjawab hipotesis tiga. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas (*independent variable*) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada derajat kesalahan 5%. Apabila nilai $F_{hitung} >$ dari nilai F_{tabel} , maka beberapa variabel bebas (X_1 dan X_2) secara simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Namun sebaliknya

apabila nilai $F_{hitung} <$ dari nilai F_{tabel} , maka beberapa variabel bebasnya (X_1 dan X_2) secara simultan tidak memberikan pengaruh terhadap variabel terikatnya (Y).

Uji F dapat juga dilakukan dengan melihat nilai probabilitas alphanya, apabila $\alpha < 0.05$ berarti beberapa variable bebas (X_1 dan X_2) memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya (Y). Sebaliknya apabila apabila $\alpha > 0.05$ berarti beberapa variable bebas tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Kriteria pengujian hipotesis secara simultan pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) adalah sebagai berikut:

- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $\alpha < 0.05$, maka tolak H_0 dan terima H_1
- Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $\alpha > 0.05$, maka terima H_0 dan tolak H_1

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

Responden pada penelitian ini adalah pegawai yang ada di lingkungan pemerintah Kabupaten Bungo. Kuesioner diberikan kepada responden dengan cara penulis hanya menunggu di kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo (BKD), kemudian memberikannya kepada responden yang melakukan kepentingan dan pengurusan administrasi untuk menilai tingkat kepuasan pegawai tersebut terhadap pelayanan dan profesionalisme yang diberikan oleh pegawai BKD Bungo. Berikut ini akan diuraikan mengenai beberapa karakteristik responden yang dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan untuk menginterpretasikan data hasil penelitian, yang meliputi Umur, tingkat pendidikan dan masa kerja responden. Berdasarkan kuisisioner yang disebarkan dalam penelitian ini berjumlah 97 kuisisioner dengan subyek penelitian adalah pegawai di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bungo, semuanya dikembalikan kepada peneliti. Jadi tingkat partisipasi pegawai untuk mengisi kuisisioner 100 persen dan digunakan sebagai bahan analisis penelitian. Selanjutnya akan diuraikan karakteristik responden seperti di bawah ini.

1. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin pada dasarnya dapat menentukan aktivitas seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo, jumlah responden pria lebih banyak

dari wanita, untuk lebih jelasnya persentase data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1.Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	57	58.76%
2	Wanita	40	41.24%
Total		97	100%

Sumber: Hasil Rekapitulasi Kuesioner

Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden menurut jenis kelamin diperoleh informasi jumlah responden pria lebih banyak dibanding wanita, dimana jumlah responden pria sebanyak 57 orang atau jika di persentasekan sebesar 58,76 persen dan wanita sebanyak 40 orang atau jika di persentasekan sebesar 41.24 persen.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Berdasarkan tingkat usia diketahui bahwasanya sebagian besar responden pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo berusia antara 26 – 45 tahun yaitu sebesar 68,04 persen. Untuk lebih jelasnya persentase data responden berdasarkan tingkat usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Tingkat Usia	Frekuensi	Persentase
1	18-25	7	7.22%
2	26-35	32	32.99%
3	36-45	34	35.05%
4	46-55	24	24.74%
5	> 55	0	0.00%
Total		97	100%

Sumber: Data Diolah Untuk Keperluan Penelitian

Dari Tabel 4.2 di atas tampak bahwasanya responden dengan tingkat usia 18-25 tahun sebesar 7,22 persen, usia antara 26–35 tahun sebesar 32,99 persen, Usia 36–45 tahun sebesar 35,05 persen, Usia 46-55 sebesar 24,74 persen, dan untuk Usia >55 Tahun sebesar 0 persen dari total responden sebanyak 97 orang pegawai.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jenjang pendidikan pada dasarnya turut mempengaruhi pola pikir seseorang. Semakin tinggi pendidikannya, semakin tinggi pula pola pikirnya, sehingga mampu menilai suatu hasil kinerja itu baik ataupun tidak. Namun ada pula sebaliknya dimana tingkat pendidikannya rendah, tetapi mempunyai pola pikir yang maju. Berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana besar responden mempunyai jenjang pendidikan Strata (S1) yaitu sebesar 69,07 persen. Untuk lebih jelasnya persentase data responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Strata Dua	3	3.09%
2	Strata Satu	67	69.07%
3	DIPLOMA	19	19.59%
4	SMA	8	8.25%
Total		97	100%

Sumber: Data Diolah Untuk Keperluan Penelitian

Pada Tabel 4.3 di atas tampak bahwasanya responden dengan tingkat pendidikan Strata Dua sebanyak 3 orang atau jika dipersentasekan sebesar 3.09 persen, untuk tingkat pendidikan Strata Dua sebanyak 67 orang atau jika

dipersentasekan sebesar 69,07 persen, untuk tingkat pendidikan Diploma sebanyak 19 orang atau jika dipersentasekan sebesar 19,59 persen, dan untuk tingkat pendidikan SMA sederajat sebanyak 8 orang dan jika dipersentasekan sebesar 8,25%.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Masa Kerja

Lamanya masa kerja seseorang dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi hasil kerja maksimal yang diberikan oleh seseorang, dengan lamanya seseorang bekerja pada organisasi tentu akan menambah pengalaman bekerja lebih baik atau menilai hasil kerja suatu organisasi tersebut. Untuk lebih jelasnya persentase data responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4
Tingkat Masa Kerja Responden

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1	1-5 Tahun	9	9.28%
2	6-10 Tahun	27	27.84%
3	11-15 Tahun	34	35.05%
4	16-20 Tahun	19	19.59%
5	> 20 Tahun	8	8.25%
Total		97	100%

Sumber: Data Diolah Untuk Keperluan Penelitian

Berdasarkan masa kerja responden sebagian besar memiliki responden yang memiliki urusan pada kantor BKD Kabupaten Bungo adalah pegawai yang masa kerja 6-15 tahun. Dimana untuk pegawai yang masa kerjanya 1-5 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 9,28 persen, 6-10 sebanyak 27 orang atau sebesar 27,84 persen, masa kerja 11-15 tahun sebanyak 34 orang atau sebesar 35,05

persen, masa kerja 16-20 tahun sebanyak 19 orang atau sebesar 19,59 persen, dan untuk lebih dari 8 orang atau sebesar 8,25 persen.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Setelah data terkumpul semua, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data. Untuk membuat tingkatan jawaban responden agar lebih mudah dalam mendeskripsikan variabel pelayanan, profesionalisme dan kepuasan dimana setiap butir pertanyaan berentang 1 sampai 5 sesuai dengan *Skala Likert* yang digunakan sebagai skala pengukuran butir instrumen penelitian dengan jumlah responden 97 orang pegawai, akan dihitung menggunakan interval. Rata-rata tertinggi adalah 5 dan rata-rata terendah 1. Dengan jumlah skor tertinggi adalah $5 \times 97 = 485$, dan jumlah skor terendah adalah $1 \times 97 = 97$. Klasifikasi skor jawaban responden dari variabel penelitian dapat digambarkan dalam tahapan bobot skor dengan rentang skor 77,6 yang terlihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5. Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian

No	Rentang Skala	Pelayanan	Profesionalisme	Kepuasan
1	97 - 174,5	Sangat Buruk	Sangat Buruk	Sangat Tidak Puas
2	174,6 - 252,1	Buruk	Buruk	Tidak Puas
3	252,2 - 329,7	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Puas
4	329,8 - 407,3	Baik	Baik	Puas
5	407,4 - 485	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Adapun untuk melihat skor pernyataan responden sekaligus untuk menjawab Hipotesis pertama, kedua dan ketiga dapat dilihat pada Tabel 4.6, Tabel 4.7 dan Tabel 4.8 masing-masing variabel penelitian berikut ini.

a. Analisa Deskriptif Variabel Pelayanan

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran (John Wilson, 2005:93). Dengan demikian yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. (Hanif Nurcholis, 2007:287).

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, dengan demikian agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Pelayanan publik menurut pengertian dari Kep.Men.Pan. No. 63 Tahun 2003 adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan karena pada dasarnya suatu pernyataan kualitas dalam pelayanan akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik. Pada tabel 4.6 berikut akan mendeskripsikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo yang diberikan kepada pegawai di lingkungan pemerintah Kabupaten Bungo sebagai berikut.

Tabel 4.6. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Pelayanan (X_1).

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STS	TS	CS	S	SS	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit	0	8	37	49	3	338
2	Pelayanan yang diberikan sangat mudah dipahami	0	14	44	30	9	325
3	Pelayanan yang diberikan mudah untuk dilaksanakan	0	0	34	59	4	358
Rata-rata Jawaban DIMENSI I		0.00	7.33	38.33	46.00	5.33	340.3
Total Skor Rata-rata DIMENSI I		0%	8%	40%	47%	5%	
DIMENSI II: Kejelasan							
4	Adanya kejelasan dalam persyaratan Teknis dan administratif pelayanan public	0	14	47	36	0	313
5	Adanya kejelasan unit kerja/pejabat yang berwenang	0	3	27	64	3	358
6	Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.	0	8	34	52	3	341
7	Adanya kejelasan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran	0	14	44	30	9	325
Rata-rata Jawaban DIMENSI II		0	9.75	38	45.5	3.75	334.25
Total Skor Rata-rata DIMENSI II		0%	10%	39%	47%	4%	

DIMENSI III: Kepastian waktu							
1	2	3	4	5	6	7	8
8	Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.	0	5	45	44	3	336
Rata-rata Jawaban DIMENSI III		0	5	45	44	3	336
Total Skor Rata-rata DIMENSI III		0%	5%	46%	45%	3%	
DIMENSI IV: Akurasi							
9	Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.	0	8	37	49	3	338
Rata-rata Jawaban DIMENSI IV		0	8	37	49	3	338
Total Skor Rata-rata DIMENSI IV		0%	8%	38%	51%	3%	
DIMENSI V: Keamanan							
10	Dapat memberikan rasa aman selama proses pelayanan yang diberikan	0	5	34	50	8	352
11	Adanya kepastian hukum mengenai proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan	0	14	44	30	9	325
Rata-rata Jawaban DIMENSI V		0.00	9.50	39.00	40.00	8.50	338.5
Total Skor Rata-rata DIMENSI V		0%	10%	40%	41%	9%	
DIMENSI VI: Tanggung Jawab							
12	Dapat bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.	0	8	37	49	3	338
Rata-rata Jawaban DIMENSI VI		0	8	37	49	3	338
Total Skor Rata-rata DIMENSI VI		0%	8%	38%	51%	3%	
DIMENSI VII: Kelengkapan sarana dan prasarana							
13	Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai	0	8	37	49	3	338
14	Tersedianya peralatan kerja yang mendukung	0	14	44	30	9	325
15	Tersedianya pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana	0	4	34	59	0	346
Rata-rata Jawaban DIMENSI VII		0.00	8.67	38.33	46.00	4.00	336.3
Total Skor Rata-rata DIMENSI VII		0%	9%	40%	47%	4%	
DIMENSI VIII: Kemudahan Akses							
16	Mudah dijangkau oleh masyarakat	0	5	34	50	8	352
17	Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai	0	14	44	30	9	325
Rata-rata Jawaban DIMENSI VIII		0	9.5	39	40	8.5	338.5
Total Skor Rata-rata DIMENSI VIII		0%	10%	40%	41%	9%	

DIMENSI IX: Disiplin dan Santun							
1	2	3	4	5	6	7	8
18	Adanya sikap disiplin dalam memberikan pelayanan	0	8	37	49	3	338
19	Adanya sikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	0	4	44	40	9	345
20	Adanya keramahan dalam memberikan pelayanan	0	0	34	59	4	358
Rata-rata Jawaban DIMENSI IX		0.00	4.00	38.33	49.33	5.33	347.0
Total Skor Rata-rata DIMENSI IX		0%	4%	40%	51%	5%	
DIMENSI X: Kenyamanan							
21	Lingkungan pelayanan yang tertib.	0	26	42	29	0	294
22	Adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi.	0	5	48	43	1	331
23	Adanya fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya.	0	21	56	19	1	291
Rata-rata Jawaban DIMENSI X		0.00	17.33	48.67	30.33	0.67	305.3
Total Skor Rata-rata DIMENSI X		0%	18%	50%	31%	1%	
Rata-rata Jawaban Variabel Pelayanan		0	10.09	39.26	42.35	5.3	334.3
Rata-rata Persentase Variabel Pelayanan		0%	10%	40%	44%	5%	
Skor Rata-Rata Variabel Pelayanan							

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Dari Tabel 4.6 dapat dilihat bobot skor rata-rata variabel pelayanan dari 23 pernyataan yang diajukan bahwasanya responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan sebesar 5 persen, yang menyatakan setuju sebesar 44 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 40 persen, yang menyatakan tidak setuju sebesar 10 persen. Berdasarkan bobot skor rata-rata variabel pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo tergolong baik, dengan skor rata-rata sebesar 334,3, apabila dilihat pada tabel 4.5 Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian diatas tampak bahwasanya variabel pelayanan termasuk pada rentang 329,8-407,3 berada pada Kriteria Baik, dengan demikian **Hipotesis Pertama Diterima**. Hasil temuan penelitian ini mengungkapkan bahwasanya pelayanan pegawai pada kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dikategorikan sudah baik dalam

memberikan pelayanan kepada pegawai dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Bungo.

Artinya pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo telah mampu memberikan kesederhanaan dalam pelayanan berupa Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, Pelayanan yang diberikan sangat mudah di pahami, Pelayanan yang diberikan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu pula dari sisi kejelasan dalam pelayanan, pegawai mampu memberikan penjelasan mengenai persyaratan teknis dan administratif pelayanan kepada publik, mampu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta mampu memberikan kejelasan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Kemudian untuk dari sisi kepastian waktu pelayanan, pegawai mampu memberikan pelayanan publik untuk dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kemudian dari sisi keamanan yang diberikan pegawai juga dapat memberikan rasa aman selama proses pelayanan yang diberikan. Selain itu pula pegawai juga mampu bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Selain itu pula demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik, Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dalam memberikan pelayanan kepada publik juga mampu memberikan kenyamanan dalam pelayanan berupa Kelengkapan sarana dan prasarana seperti tersedianya peralatan kerja yang mendukung serta tersedianya pendukung lainnya toilet, ruang tunggu, area parkir

yang luas, mushola dan lain sebagainya yang mampu memberikan kenyamanan bagi publik.

Dari sepuluh dimensi pelayanan, skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Disiplin dan Santun”. Disiplin dan santun artinya pemberi layanan haruslah bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Hal ini menjelaskan bahwasanya pegawai Badan Kepegawai dan Diklat Kabupaten Bungo telah mampu memberikan pelayanan yang baik yakni berupa sikap disiplin dalam memberikan pelayanan; sikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan serta senantiasa ramah dalam memberikan pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Disiplin dan Santun” yaitu sebesar 5 persen, yang menyatakan setuju sebesar 51 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 40 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 4 persen.

Sedangkan untuk dimensi skor rata-rata yang paling rendah berada pada dimensi “Kenyamanan”. Kenyamanan berhubungan dengan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Hal ini menjelaskan bahwasanya pegawai Badan Kepegawai dan Diklat Kabupaten Bungo telah belum begitu mampu dalam memberikan lingkungan pelayanan yang tertib; ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi; serta fasilitas pendukung pelayanan lainnya seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi

“Kenyamanan” yaitu sebesar 1 persen, yang menyatakan setuju sebesar 31 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 50 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 18 persen.

Berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai indikasi peran yang semakin kritis menginginkan adanya birokrasi dalam organisasi pemerintahan yang professional khususnya dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang berkualitas. Tuntutan ini telah mengindikasikan pula adanya harapan-harapan dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik untuk mendapatkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas.

Dalam konteks kualitas pelayanan, Wyckof dalam Fandy Tjiptono (2009:59) berpendapat, “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan penerima layanan”. Dengan kata lain ada dua fakta utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service* (Sugiarto, 2007:39-40). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan penerima pelayanan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan menerapkan konsep Kaizen, yaitu suatu konsep manajemen yang difokuskan pada usaha melakukan perubahan agar lebih baik secara terus menerus dan tiada berkesudahan, baik terhadap proses pelayanan maupun orang yang melaksanakannya (Tjiptono, 2009:285). Dalam

penerapannya, aktifitas konsep tersebut dapat dilihat pada usaha memperbaiki semua aspek organisasi sepanjang waktu, dengan melibatkan dan memberdayakan karyawan dimaksud dengan diikuti penyediaan peralatan yang memadai memungkinkan kualitas pelayanan dapat disempurnakan terus menerus dan kemampuan kreatifitas karyawan dapat dimanfaatkan secara optimal.

b. Analisa Deskriptif Variabel Profesionalisme

Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

Profesional merupakan ide, aliran atau pendapat bahwa suatu profesi harus dilaksanakan oleh profesional dengan mengacu kepada norma-norma profesional, misalnya dalam melaksanakan profesinya. Profesional harus mengutamakan mitra kerjanya, bukan imbalan yang di terimanya. Profesional juga harus berperilaku tertentu sesuai dengan standar profesi dan kode etik profesi. Untuk memperoleh

gambaran mengenai profesionalisme pegawai dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel profesionalisme (X_2).

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STS	TS	CS	S	SS	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Memiliki pengetahuan yang baik pada bidang pekerjaannya.	0	10	31	52	4	341
2	Mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diinstruksikan	0	2	55	37	3	332
3	Memiliki kemampuan dalam menghadapi berbagai permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada public	0	6	33	48	10	353
4	Mampu dalam memberikan ide dan gagasan baru dalam memberikan pelayanan	0	0	33	60	4	359
5	Memiliki integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan pekerjaan)	0	7	35	52	3	342
6	Senantiasa selalu memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan tidak berbelit-belit	0	6	33	47	11	354
Rata-rata Jawaban DIMENSI I		0.00	5.17	36.67	49.33	5.83	346.8
Total Skor Rata-rata DIMENSI I		0%	5%	38%	51%	6%	
DIMENSI II: Kompetensi Personal							
7	Memiliki rasa tanggung jawab yang besar atas pekerjaan yang diberikan	0	5	44	46	2	336
8	Konsisten dalam memberikan pelayanan	0	1	39	54	3	350
9	Senantiasa selalu teliti dalam menjalankan pekerjaan	0	14	39	41	3	324
10	Memiliki sikap kehati-hatian yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan.	0	12	28	54	3	339
11	Memiliki sikap yang baik didalam melaksanakan tugas	0	6	39	48	4	341
12	Senantiasa selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan	0	5	26	61	5	357
Rata-rata Jawaban DIMENSI II		0.00	7.17	35.83	50.67	3.33	341.2
Total Skor Rata-rata DIMENSI II		0%	7%	37%	52%	3%	
DIMENSI III: Kompetensi Sosial							
13	Mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan	0	6	33	47	11	354
14	Mampu dalam memberikan informasi yang baik dan jelas dalam memberikan pelayanan	0	0	43	48	6	351

1	2	3	4	5	6	7	8
15	Mampu bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam memberikan pelayanan	0	21	54	19	3	295
16	Mampu bekerja sama dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada public	0	10	36	37	14	346
Rata-rata Jawaban DIMENSI III		0	9.25	41.5	37.75	8.5	336.5
Total Skor Rata-rata DIMENSI III		0%	10%	43%	30%	9%	
DIMENSI IV: Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan							
17	Mampu memberikan perlakuan yang sama dalam memberikan pelayanan	0	10	31	52	4	341
18	Dalam melakukan pengurusan administrasi melakukan pemungutan biaya sesuai dengan ketentuan yang ada	0	6	41	48	2	337
Rata-rata Jawaban DIMENSI IV		0	8	36	50	3	339
Total Skor Rata-rata DIMENSI IV		0%	8%	37%	52%	3%	
Rata-rata Jawaban Variabel Profesionalisme		0	8.22	39.11	40.72	8.94	341.8
Rata-rata Persentase Variabel Profesionalisme		0%	8%	40%	42%	9%	
Skor Rata-Rata Variabel Profesionalisme							

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Dari Tabel 4.7 dapat dilihat bobot skor rata-rata variabel profesionalisme dari delapan belas pernyataan yang diajukan bahwasanya responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan sebesar 9%, yang menyatakan setuju sebesar 42 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 40 persen dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 8 persen. Berdasarkan bobot skor rata-rata variabel profesionalisme pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo tergolong Baik, dengan total skor rata-rata sebesar 341,8, apabila dilihat pada Tabel 4.5 Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian diatas tampak bahwasanya variabel pelayanan termasuk pada rentang 329,8-407,3 berada pada Kriteria Baik, dengan demikian **Hipotesis Kedua Diterima**. Hal ini menyatakan bahwasanya profesionalisme pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo sudah baik dalam memberikan

pelayanan. Artinya pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo telah mampu profesional dalam memberikan pelayanan kepada publik serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hasil temuan penelitian ini mengungkapkan bahwasanya pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo memiliki profesionalitas kerja yang baik dalam melaksanakan dan memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mengungkapkan bahwasanya pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo memiliki kompetensi profesional yang baik berupa pengetahuan yang baik pada bidang pekerjaannya, mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diinstruksikan, memiliki kemampuan dalam menghadapi berbagai permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada publik, mampu dalam memberikan ide dan gagasan baru dalam memberikan pelayanan, memiliki integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan pekerjaan), serta senantiasa selalu memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan tidak berbelit-belit.

Selain itu pula dari hasil sebaran kuesioner yang dilakukan diketahui pula bahwasanya pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo juga memiliki Kompetensi Personal yang baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mengungkapkan bahwasanya pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo memiliki rasa tanggung jawab yang besar atas pekerjaan yang diberikan, konsisten dalam memberikan pelayanan, senantiasa selalu teliti dalam menjalankan pekerjaan, memiliki sikap kehati-hatian yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan, memiliki sikap yang baik didalam

melaksanakan tugas, serta senantiasa selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.

Selain itu pula dari Kompetensi Sosial yang dimiliki oleh pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo juga memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mampu dalam memberikan informasi yang baik dan jelas dalam memberikan pelayanan, mampu bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam memberikan pelayanan, serta mampu bekerja sama dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada publik. Kemudian bila dilihat dari sisi kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan, pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo juga mampu memberikan perlakuan yang sama dalam memberikan pelayanan.

Dari 4 dimensi profesionalisme, skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi kedua yakni “Kompetensi Profesional”. Kompetensi Profesional, yaitu memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidang tugas yang diemban (Asnawir, 2006:66). Yakni yang berhubungan dengan memiliki pengetahuan yang baik pada bidang pekerjaannya; kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang dinstruksikan; kemampuan dalam menghadapi berbagai permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada publik; mampu dalam memberikan ide dan gagasan baru dalam memberikan pelayanan; memiliki integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan pekerjaan); serta senantiasa selalu memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan tidak berbelit-belit. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi

“Kompetensi Profesional” yaitu sebesar 6 persen, yang menyatakan setuju sebesar 51 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 38 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 5 persen.

Sedangkan untuk dimensi yang memiliki skor yang rendah berada pada dimensi ketiga “Kompetensi Sosial”. Kompetensi Sosial, yaitu menunjukkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain atau masyarakat. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kompetensi Sosial” yaitu sebesar 9 persen, yang menyatakan setuju sebesar 39 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 43 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 10 persen. Dari hasil survey yang dilakukan diketahui bahwasanya dimensi ini memiliki skor yang paling rendah, hal ini menjelaskan bahwasanya kompetensi sosial pegawai yang berhubungan dengan kemampuan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan; kemampuan dalam memberikan informasi yang baik dan jelas dalam memberikan pelayanan; kemampuan bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam memberikan pelayanan; serta kemampuan bekerja sama petugas dalam memberikan pelayanan kepada publik belum berjalan dengan maksimal. Untuk itu sebaiknya dimensi kedepannya dapat dibenahi dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Profesional merupakan ide, aliran atau pendapat bahwa suatu profesi harus dilaksanakan oleh profesional dengan mengacu kepada norma-norma profesional, misalnya dalam melaksanakan profesinya. Profesional harus mengutamakan

mitra kerjanya, bukan imbalan yang diterimanya. Profesional juga harus berperilaku tertentu sesuai dengan standar profesi dan kode etik profesi.

Pada dasarnya profesionalisme pegawai dibangun melalui penguasaan kompetensi-kompetensi yang secara nyata diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Purwanto (2009:2) menyatakan bahwa kompetensi-kompetensi penting bagi para karyawan adalah kompetensi dibidang substansi, bidang komunikasi dan bidang hubungan serta pelayanan atau pengabdian masyarakat.

Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat diatas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Dalam pandangan Tjokrowinoto (2006:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ancok (2009:173) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah: “kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (*control by vision dan values*)”.

c. Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dari komponen-komponen maupun dimensi penilaian atau pengukuran kualitas jasa seperti yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa output jasa yang dihasilkan dan cara penyampaiannya kepada resipien/penerima jasa merupakan aspek-aspek yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu kualitas jasa/pelayanan tersebut dimana penilaian atau pengukuran atas kualitas jasa ini akan memberi arti adanya evaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar atau spesifikas tertentu yang telah ditetapkan. Untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan masyarakat atas

masyarakat atas pelayanan dan profesionalisme pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan (Y).

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STS	TS	CS	S	SS	
DIMENSI I: Prosedur pelayanan							
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan	0	5	44	40	8	342
2	Adanya kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	0	3	30	55	9	361
3	Adanya kesederhanaan prosedur pelayanan.	0	0	34	59	4	358
4	Adanya kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan	0	0	37	59	1	352
Rata-rata Jawaban DIMENSI I		0	2	36.3	53.3	5.5	353.3
Total Skor Rata-rata DIMENSI I		0%	2%	37%	55%	6%	
DIMENSI II: Persyaratan Pelayanan							
1	2	3	4	5	6	7	8
5	Adanya keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan.	0	4	42	51	0	338
6	Adanya kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan.	0	1	41	51	4	349
7	Adanya kejelasan mengenai persyaratan pelayanan.	0	0	43	54	0	345
8	Adanya kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.	0	4	44	40	9	345
Rata-rata Jawaban DIMENSI II		0	2.25	42.5	49	3.25	344.25
Total Skor Rata-rata DIMENSI II		0%	2%	44%	51%	3%	
DIMENSI III: Kejelasan petugas pelayanan							
9	Adanya kejelasan identitas petugas pelayanan.	0	0	46	46	5	347
10	Adanya kepastian petugas yang melaksanakan pelayanan.	0	2	38	57	0	346
11	Adanya kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.	0	0	57	36	4	335
Rata-rata Jawaban DIMENSI III		0	0.67	47	46.3	3	342.67
Total Skor Rata-rata DIMENSI III		0%	1%	48%	48%	3%	
DIMENSI IV: Kedisiplinan petugas pelayanan							
12	Adanya kredibilitas petugas pelayanan	0	0	38	58	1	351
13	Adanya ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan	0	4	42	51	0	338
14	Adanya ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan.	0	5	44	47	1	335
Rata-rata Jawaban DIMENSI IV		0	3	41.3	52	0.67	341.33
Total Skor Rata-rata DIMENSI IV		0%	3%	43%	54%	1%	

DIMENSI V: Tanggung jawab petugas pelayanan							
15	Adanya kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan.	0	0	46	46	5	347
16	Adanya kepastian tanggung jawab petugas pelayanan.	0	2	38	57	0	346
17	Adanya keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	0	0	57	36	4	335
Rata-rata Jawaban DIMENSI V		0	0.67	47	46.3	3	342.67
Total Skor Rata-rata DIMENSI V		0%	1%	48%	48%	3%	
DIMENSI VI: Kemampuan petugas pelayanan							
18	Memiliki kemampuan fisik petugas pelayanan	0	0	38	58	1	351
19	Memiliki kemampuan intelektual petugas pelayanan	0	4	42	51	0	338
20	Memiliki kemampuan administrasi petugas pelayanan	0	3	49	42	3	336
Rata-rata Jawaban DIMENSI VI		0	2.33	43	50.3	1.33	341.67
Total Skor Rata-rata DIMENSI VI		0%	2%	44%	52%	1%	
DIMENSI VII: Kecepatan pelayanan							
1	2	3	4	5	6	7	8
21	Memiliki tingkat ketepatan waktu proses pelayanan.	0	4	44	40	9	345
22	Memiliki tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.	0	0	46	46	5	347
Rata-rata Jawaban DIMENSI VII		0	2	45	43	7	346.00
Total Skor Rata-rata DIMENSI VII		0%	2%	46%	44%	7%	
DIMENSI VIII: Keadilan mendapatkan pelayanan							
23	Adanya kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan.	0	2	38	57	0	346
24	Adanya pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan.	0	0	57	36	4	335
Rata-rata Jawaban DIMENSI VIII		0	1	47.5	46.5	2	340.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI VIII		0%	1%	49%	48%	2%	
DIMENSI IX: Kesopanan dan keramahan petugas							
25	Memiliki kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.	0	0	38	58	1	351
26	Adanya dan penghargaan antara petugas pelayanan dan masyarakat.	0	4	42	51	0	338
Rata-rata Jawaban DIMENSI IX		0	2	40	54.5	0.5	344.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI IX		0%	2%	41%	56%	1%	
DIMENSI X: Kewajaran biaya pelayanan							
27	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat.	0	4	44	45	4	340
28	Kewajaran biaya pelayanan dengan hasil pelayanan.	0	6	46	40	5	335
Rata-rata Jawaban DIMENSI X		0	5	45	42.5	4.5	337.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI X		0%	5%	46%	44%	5%	

DIMENSI XI: Kepastian biaya pelayanan							
29	Adanya kejelasan rincian biaya pelayanan	0	0	46	46	5	347
30	Adanya keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan.	0	2	38	57	0	346
31	Adanya kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya pelayanan yang ditetapkan	0	0	57	36	4	335
Rata-rata Jawaban DIMENSI XI		0	0.67	47	46.3	3	342.67
Total Skor Rata-rata DIMENSI XI		0%	1%	48%	48%	3%	
DIMENSI XII: Kepastian jadwal pelayanan							
32	Adanya kejelasan jadwal pelayanan.	0	2	38	57	0	346
33	Adanya keandalan/ketepatan jadwal pelayanan	0	11	32	53	1	335
Rata-rata Jawaban DIMENSI XII		0	6.5	35	55	0.5	340.50
Total Skor Rata-rata DIMENSI XII		0%	12%	36%	57%	1%	
DIMENSI XIII: Kenyamanan lingkungan							
1	2	3	4	5	6	7	8
34	Memiliki kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan.	0	9	46	38	4	328
35	Adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.	0	15	47	35	0	311
36	Memiliki kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan.	0	13	36	46	2	328
Rata-rata Jawaban DIMENSI XIII		0	12.3	43	39.7	2	322.33
Total Skor Rata-rata DIMENSI XIII		0%	13%	44%	41%	2%	
DIMENSI XIV: Keamanan pelayanan							
37	Adanya keamanan lingkungan tempat pelayanan	0	12	25	54	6	345
38	Adanya keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan	0	4	45	44	4	339
Rata-rata Jawaban DIMENSI XIV		0	8	35	49	5	342.00
Total Skor Rata-rata DIMENSI XIV		0%	8%	36%	51%	5%	
Rata-rata Jawaban Variabel Kepuasan		0	3.4	42.8	46.7	4.05	341.9
Rata-rata Persentase Variabel Kepuasan		0%	4%	44%	48%	4%	
Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan							

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Dari Tabel 4.8 dapat dilihat bobot skor rata-rata variabel kepuasan masyarakat dari tiga puluh delapan pernyataan yang diajukan bahwasanya responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan sebesar 4%, yang menyatakan setuju sebesar 48 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 44 persen, dan yang menyatakan tidak setuju

sebesar 4 persen. Berdasarkan bobot skor total variabel kepuasan masyarakat atas pelayanan dan profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dikategorikan puas, dengan total skor sebesar 341,9 apabila dilihat pada Tabel 4.5 Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian diatas tampak bahwasanya variabel kepuasan termasuk pada rentang 329,8-407,3 berada pada Kriteria Puas, dengan demikian **Hipotesis Ketiga Diterima**. Hal ini menjelaskan bahwasanya masyarakat (pegawai dilingkungan pemerintah Kabupaten Bungo) telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan serta profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai.

Hasil temuan penelitian ini mengungkapkan bahwasanya pegawai dilingkungan pemerintah Kabupaten Bungo telah merasa puas atas prosedur pelayanan yang diberikan, persyaratan pelayanan yang ada, adanya kejelasan petugas pelayanan, petugas memiliki kedisiplinan yang baik dimana hal ini bisa dirasakan dengan adanya ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Selain itu pula adanya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Kemudian dari sisi administrasi petugas juga memiliki kemampuan baik. Adanya **kecepatan pelayanan yang diberikan, keadilan** dalam mendapatkan pelayanan, artinya adanya kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan serta adanya pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan.

Selain itu pula dari hasil survey yang dilakukan responden juga bisa merasakan bahwasanya pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo juga memiliki kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Kemudian dari kepastian jadwal pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo juga dapat diandalkan dalam ketepatan jadwal yang diberikan.

Kemudian dari kenyamanan dan keamanan pelayanan lingkungan Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo juga mampu memberikan pelayanan berupa kebersihan dan kerapian lingkungan, ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan serta kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan, sehingga mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Dari empat belas dimensi kepuasan, skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Prosedur pelayanan”. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Prosedur Pelayanan” yaitu sebesar 6 persen, yang menyatakan setuju sebesar 55 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 37 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 2 persen. Dari hasil survey yang dilakukan dimensi ini memiliki skor yang paling tinggi dari tiga belas dimensi lainnya. Hal ini menjelaskan bahwasanya prosedur pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten telah berjalan dengan baik sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yakni pegawai dilingkungan pemerintah Kabupaten Bungo. Yakni yang berhubungan dengan prosedur pelayanan berupa adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan; adanya kejelasan alur dalam prosedur pelayanan; adanya kesederhanaan prosedur pelayanan; serta adanya kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan.

Sedangkan untuk dimensi yang memiliki skor yang rendah berada pada dimensi ketiga “Kenyamanan lingkungan”. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kenyamanan Lingkungan” yaitu sebesar 2 persen, yang menyatakan setuju sebesar 41 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 44 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 13 persen. Dari hasil survey yang dilakukan diketahui bahwasanya dimensi ini memiliki skor yang paling rendah, hal ini menjelaskan bahwasanya kenyamanan lingkungan yang berhubungan dengan kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan; ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan; serta kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan, belumlah dapat diberikan secara maksimal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat, untuk itu kedepan sebaiknya dimensi ini dapat dibenahi dan ditingkatkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2010:219). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis dalam Suryo Suprpto (2008:12) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Menurut Dutton dkk dalam Suryo Suprptono (2008:12), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes dalam Rayi Endah (2008:9), 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. Hasil Analisis Kuantitatif

a. Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinieritas dan heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi berganda dengan program SPSS 20.0 diperoleh hasil seperti Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Hasil Estimasi Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.482	.361		1.337	.184
1 Pelayanan_X1	.444	.115	.395	3.873	.000
Profesionalisme_X2	.466	.128	.371	3.637	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 0,482 + 0,444 X_1 + 0,466 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan PNS

X₁ = Pelayanan

X₂ = Profesionalisme pegawai

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Variabel Pelayanan dan Profesionalisme pegawai mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap Kepuasan PNS.
- 2) Nilai konstanta sebesar 0,482. Menjelaskan bahwasanya apabila variabel bebas Pelayanan (X₁) dan Profesionalisme pegawai (X₂) tidak dilaksanakan, maka variabel terikatnya Kepuasan PNS (Y) bernilai sebesar 0,428 atau 42,8 persen, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak ada atau bernilai 0.
- 3) Koefisien variabel Pelayanan (X₁) memberikan nilai sebesar 0,444 yang berarti jika organisasi memiliki Pelayanan yang baik maka akan mampu meningkatkan Kepuasan PNS dengan asumsi variabel lain tetap. Artinya apabila pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo mampu memberikan pelayanan yang optimal berupa kesederhanaan dalam memberikan pelayanan, adanya kejelasan dalam memberikan pelayanan adanya kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, akurasi dalam

memberikan pelayanan, adanya keamanan, tanggung jawab petugas yang dapat diandalkan, memiliki kelengkapan sarana dan prasarana, adanya kemudahan akses, disiplin dan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka akan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

- 4) Koefisien variabel Profesionalisme pegawai memberikan nilai positif sebesar 0,466 yang berarti jika organisasi memiliki pegawai yang profesional dalam melaksanakan tugasnya berupa kompetensi profesional, kompetensi personal, kompetensi sosial, serta kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan yang baik kepada masyarakat, maka mampu meningkatkan Kepuasan PNS dengan asumsi variabel lain konstan.

b. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.10:

Tabel 4.10
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 ^a	.500	.489	.57389

a. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME_X2, PELAYANAN_X1

Output pada Tabel 4.10 diatas menjelaskan tentang hasil korelasi ganda analisis determinasi. Nilai R^2 sebesar 0,500 menjelaskan bahwa pengaruh variabel Pelayanan dan profesionalisme pegawai terhadap Kepuasan PNS sebesar 50,0 persen, sedangkan sisanya sebesar 50,0 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Adjusted R Square, adalah R Square yang sudah disesuaikan, nilainya 0,489. Sedangkan *Standard Error of the Estimate* adalah ukuran kesalahan prediksi, nilainya sebesar 0,57389, artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi kinerja adalah sebesar 0,57389.

c. Hasil Uji t (Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis. Uji parsial (Uji t) untuk menjawab hipotesis Satu dan Dua. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme pegawai (X_2) terhadap variabel terikat Kepuasan PNS (Y) secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada derajat kesalahan 5 persen. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme pegawai (X_2) memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan PNS (Y). Sebaliknya Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel bebasnya Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme pegawai (X_2) tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan PNS (Y). Berikut ini merupakan hasil uji secara parsial dengan menggunakan program SPSS 20.0.

Tabel 4.11
Hasil Uji t (Parsial)

No.	Variabel Bebas	t hitung	Sig. t
1	Pelayanan (X_1)	3.873	0.000
2	Profesionalisme pegawai (X_2)	3,637	0.000

Sumber: Hasil Estimasi Regresi

Menjawab Hipotesis Keempat

$H_0: \rho = 0$; Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan PNS.

$H_1: \rho \neq 0$; Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan PNS.

Dari hasil uji t (parsial) pada Tabel 4.11 di atas dengan menggunakan SPSS 20.0 diperoleh angka t hitung variabel X_1 sebesar 3.873, dikarenakan nilai t hitung $>$ t Tabel ($4.386 > 1.689$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara Pelayanan dengan Kepuasan PNS. Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi lebih $<$ 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan PNS. Berdasarkan dari penjelasan tersebut oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat hubungan linier antara Pelayanan dengan Kepuasan PNS. Dengan demikian angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel independent Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan PNS. Dengan demikian **Hipotesis Keempat Diterima.**

Menjawab Hipotesis Kelima

$H_0: \rho = 0$; Profesionalisme pegawai tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan PNS.

$H_1: \rho \neq 0$; Profesionalisme pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan PNS.

Dari hasil uji t (parsial) pada Tabel 4.19 diatas dengan menggunakan SPSS 20.0 diperoleh angka t hitung variabel Profesionalisme pegawai (X_2) sebesar 3,637, dikarenakan nilai t hitung $>$ t Tabel ($4.626 > 1.689$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara Profesionalisme pegawai dengan Kepuasan PNS. Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi jauh lebih $<$ 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan PNS. Berdasarkan dari penjelasan tersebut oleh karena itu maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ada hubungan linier antara Profesionalisme pegawai dengan Kepuasan PNS. Dengan demikian angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel independent Profesionalisme pegawai memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan PNS. Dengan demikian **Hipotesis Kelima Diterima.**

d. Hasil Uji F (Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Uji simultan atau uji F adalah untuk menjawab hipotesis enam. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas (*independent variable*) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Pengujian ini dilakukan dengan

membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada derajat kesalahan 5 persen. Apabila nilai $F_{hitung} >$ dari nilai F_{tabel} , maka beberapa variabel bebas (X_1 dan X_2) secara simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Namun sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} <$ dari nilai F_{tabel} , maka beberapa variabel bebasnya (X_1 dan X_2) secara simultan tidak memberikan pengaruh terhadap variabel terikatnya (Y). Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan statistik Uji-F yang diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS melalui tabel anova seperti tertera pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji F Secara Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.914	2	15.457	46.932	.000 ^b
	Residual	30.959	94	.329		
	Total	61.873	96			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y

b. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME_X2, PELAYANAN_X1

Menjawab Hipotesis Keenam

$H_0: \rho = 0$; Pelayanan dan Profesionalisme pegawai tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan PNS.

$H_1: \rho \neq 0$; Pelayanan dan Profesionalisme pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan PNS.

Dari uji Anova atau F test dengan menggunakan SPSS 20.0 didapat F_{hitung} sebesar 25.711 dengan tingkat probabilitas p -value sebesar 0,000, dikarenakan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($46.932 > 3.229$) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, artinya ada pengaruh secara

terhadap Kepuasan PNS. Jadi pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan dan Profesionalisme pegawai secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan PNS. Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi jauh lebih < 0.05 ($0.000 < 0.05$) oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima artinya hal ini membuktikan variabel Pelayanan dan Profesionalisme pegawai secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan PNS (Y). Dengan demikian **Hipotesis Keenam Diterima.**

C. Analisa dan Pembahasan

1. Pembahasan Pertama

Hasil pengujian hipotesis pertama berdasarkan analisis deskriptif bobot skor rata-rata variabel pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo tergolong baik, dengan skor rata-rata sebesar 334,3, apabila dilihat pada tabel 4.5. **Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian** diatas tampak bahwasanya variabel pelayanan termasuk pada rentang 329,8-407,3 berada pada Kriteria Baik. Hal ini menyatakan bahwasanya pelayanan pegawai pada kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dikategorikan sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada pegawai dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Bungo.

Skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Disiplin dan Santun”. Disiplin dan santun artinya pemberi layanan haruslah bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Hal ini menjelaskan bahwasanya pegawai Badan Kepegawai dan Diklat Kabupaten Bungo telah mampu memberikan pelayanan yang baik yakni berupa sikap disiplin dalam memberikan pelayanan; sikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan serta senantiasa ramah dalam memberikan pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Disiplin dan Santun” yaitu sebesar 5 persen, yang menyatakan setuju sebesar 51 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 40 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 4 persen.

Sedangkan untuk dimensi skor rata-rata yang paling rendah berada pada dimensi “Kenyamanan”. Kenyamanan berhubungan dengan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Hal ini menjelaskan bahwasanya pegawai Badan Kepegawai dan Diklat Kabupaten Bungo telah belum begitu mampu dalam memberikan lingkungan pelayanan yang tertib; ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi; serta fasilitas pendukung pelayanan lainnya seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kenyamanan” yaitu sebesar 1 persen, yang menyatakan setuju sebesar 31 persen, yang menyatakan

cukup setuju sebesar 50 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 18 persen.

2. Pembahasan Kedua

Hasil pengujian hipotesis kedua berdasarkan analisis deskriptif bobot skor rata-rata variabel profesionalisme pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo tergolong Baik, dengan total skor sebesar 6.152, apabila dilihat pada tabel 4.5 Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian diatas tampak bahwasanya variabel pelayanan termasuk pada rentang 329,8-407,3 berada pada Kriteria Baik. Hal ini menyatakan bahwasanya profesionalisme pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo sudah baik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi kedua yakni “Kompetensi Profesional”. Kompetensi Profesional, yaitu memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidang tugas yang diemban (Asnawir, 2006:66). Yakni yang berhubungan dengan memiliki pengetahuan yang baik pada bidang pekerjaannya; kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang dinstruksikan; kemampuan dalam menghadapi berbagai permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada publik; mampu dalam memberikan ide dan gagasan baru dalam memberikan pelayanan; memiliki integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan pekerjaan); serta senantiasa selalu memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan tidak berbelit-belit. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan

untuk dimensi “Kompetensi Profesional” yaitu sebesar 6 persen, yang menyatakan setuju sebesar 51 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 38 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 5 persen.

Dimensi yang memiliki skor yang rendah berada pada dimensi ketiga “Kompetensi Sosial”. Kompetensi Sosial, yaitu menunjukkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain atau masyarakat. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kompetensi Sosial” yaitu sebesar 9 persen, yang menyatakan setuju sebesar 39 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 43 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 10 persen. Dari hasil survey yang dilakukan diketahui bahwasanya dimensi ini memiliki skor yang paling rendah, hal ini menjelaskan bahwasanya kompetensi sosial pegawai yang berhubungan dengan kemampuan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan; kemampuan dalam memberikan informasi yang baik dan jelas dalam memberikan pelayanan; kemampuan bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam memberikan pelayanan; serta kemampuan bekerja sama petugas dalam memberikan pelayanan kepada publik belumlah berjalan dengan maksimal. Untuk itu sebaiknya dimensi kedepannya dapat dibenahi dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat.

3. Pembahasan Ketiga

Hasil pengujian hipotesis ketiga berdasarkan analisis deskriptif bobot skor rata-rata variable kepuasan masyarakat atas pelayanan dan profesionalisme pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten

Bungo dikategorikan puas, dengan total skor sebesar 341,9 apabila dilihat pada Tabel 4.5. Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian diatas tampak bahwasanya variabel kepuasan termasuk pada rentang 329,8-407,3 berada pada Kriteria Puas. Hal ini menjelaskan bahwasanya masyarakat (pegawai dilingkungan pemerintah Kabupaten Bungo) telah merasa puas atas pelayanan dan profesionalisme pegawai yang diberikan.

Skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Prosedur pelayanan”. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Prosedur Pelayanan” yaitu sebesar 6 persen, yang menyatakan setuju sebesar 55 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 37 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 2 persen. Dari hasil survey yang dilakukan dimensi ini memiliki skor yang paling tinggi dari tiga belas dimensi lainnya. Hal ini menjelaskan bahwasanya prosedur pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten telah berjalan dengan baik sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yakni pegawai dilingkungan pemerintah Kabupaten Bungo yakni yang berhubungan dengan prosedur pelayanan berupa adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan; adanya kejelasan alur dalam prosedur pelayanan; adanya kesederhanaan prosedur pelayanan; serta adanya kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan.

Sedangkan untuk dimensi yang memiliki skor yang rendah berada pada dimensi ketiga “Kenyamanan lingkungan”. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Kenyamanan Lingkungan” yaitu sebesar 2 persen, yang menyatakan setuju sebesar 41 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 44 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 13 persen. Dari hasil survey yang dilakukan diketahui bahwasanya dimensi ini memiliki skor yang paling rendah, hal ini menjelaskan bahwasanya kenyamanan lingkungan yang berhubungan dengan kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan; ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan; serta kelengkapan dan kemuktahiran sarana dan prasarana pelayanan, belumlah dapat diberikan secara maksimal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat, untuk itu kedepan sebaiknya dimensi ini dapat dibenahi dan ditingkatkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat.

4. Pembahasan Keempat

Hasil pengujian hipotesis keempat secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara Pelayanan dengan Kepuasan PNS. Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi lebih < 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan PNS.

Berdasarkan hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan PNS terbukti. Hal ini menjelaskan bahwa Pelayanan (X_1) dengan sepuluh dimensi pelayanan : 1) Kesederhanaan; 2) Kejelasan; 3) Kepastian waktu; 4) Akurasi; 5) Keamanan; 6) Tanggung Jawab; 7) Kelengkapan sarana dan parasarana; 8) Kemudahan Akses; 9) Disiplin dan Santun; dan 10) Kenyamanan. Pelayanan dengan 10 dimensi ini berpengaruh terhadap Kepuasan PNS. Kepuasan PNS merupakan pendapat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan PNS memiliki dimensi : 1) Prosedur pelayanan; 2) Persyaratan Pelayanan; 3) Kejelasan petugas pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas pelayanan; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan; 6) Kemampuan petugas pelayanan; 7) Kecepatan pelayanan; 8) Keadilan mendapatkan pelayanan; 9) Kesopanan dan keramahan petugas; 10) Kewajaran biaya pelayanan; 11) Kepastian biaya pelayanan; 12) Kepastian jadwal pelayanan; 13) Kenyamanan lingkungan; dan 14) Keamanan pelayanan (KepMen. Pan.Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004) berpengaruh terhadap Kepuasan PNS.

Pelayanan pegawai pada kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dikategorikan sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada pegawai dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Bungo. Skor rata-rata yang paling tinggi berada pada dimensi “Disiplin dan Santun”. Disiplin dan santun artinya pemberi layanan haruslah bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Hal ini

menjelaskan bahwasanya pegawai Badan Kepegawai dan Diklat Kabupaten Bungo telah mampu memberikan pelayanan yang baik yakni berupa sikap disiplin dalam memberikan pelayanan; sikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan serta senantiasa ramah dalam memberikan pelayanan. Dimana responden yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk dimensi “Disiplin dan Santun” yaitu sebesar 5 persen, yang menyatakan setuju sebesar 51 persen, yang menyatakan cukup setuju sebesar 40 persen, dan yang menyatakan tidak setuju sebesar 4 persen.

Penelitian berpedoman dari pendapat kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Fandy Tjiptono (2009:59) berpendapat, “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan penerima layanan”. Dengan kata lain ada dua fakta utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service* (Sugiarto, 2007:39-40). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan penerima pelayanan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Hasil penelitian ini juga dapat mendukung atau memperkuat hasil penelitian Kartikaningdyah (2013), bahwa indeks kepuasan keseluruhan masyarakat Tanjung pinang BP2T dapat dikatakan dalam kondisi baik, dan masih harus ditingkatkan, karena ada beberapa indikator yang menunjukkan

kepuasan yang baik. Lakmi, A.R. (2012) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Badung.

5. Pembahasan Kelima

Dari pengujian hipotesis kelima secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara Profesionalisme pegawai dengan Kepuasan PNS. Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi lebih < 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan PNS.

Dapat diinterpretasikan bahwa dimensi Profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap dimensi Kepuasan PNS. Profesionalisme merupakan suatu lapangan pekerjaan yang dalam melakukan tugasnya memerlukan teknik dan prosedur ilmiah, dedikasi dan berorientasi pada pelayanan yang dilandasi oleh keahlian teknik dan prosedur yang mantap serta sikap kepribadian tertentu Asnawir (2006:66). Profesionalisme memiliki 4 dimensi yaitu :1) Kompetensi Profesional; 2) Kompetensi Personal; 3) Kompetensi Sosial; dan 4) Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan, Asnawir (2006:66).

Kepuasan PNS merupakan pendapat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan PNS memiliki 14 dimensi yaitu :

- 1) Prosedur pelayanan; 2) Persyaratan Pelayanan; 3) Kejelasan petugas pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas pelayanan; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan; 6) Kemampuan petugas pelayanan; 7) Kecepatan pelayanan; 8) Keadilan mendapatkan pelayanan; 9) Kesopanan dan keramahan petugas; 10) Kewajaran biaya pelayanan; 11) Kepastian biaya pelayanan; 12) Kepastian jadwal pelayanan; 13) Kenyamanan lingkungan; dan 14) Keamanan pelayanan (Kep.Men. Pan Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004).

Profesional merupakan ide, aliran atau pendapat bahwa suatu profesi harus dilaksanakan oleh profesional dengan mengacu kepada norma-norma profesional, misalnya dalam melaksanakan profesinya. Profesional harus mengutamakan mitra kerjanya, bukan imbalan yang diterimanya. Profesional juga harus berperilaku tertentu sesuai dengan standar profesi dan kode etik profesi.

Profesionalisme pegawai dibangun melalui penguasaan kompetensi-kompetensi yang secara nyata diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Purwanto (2009:2) menyatakan bahwa kompetensi-kompetensi penting bagi para karyawan adalah kompetensi di bidang substansi, bidang komunikasi dan bidang hubungan serta pelayanan atau pengabdian masyarakat.

Hasil penelitian ini juga dapat mendukung atau memperkuat hasil penelitian Kartikaningdyah (2013), bahwa indeks kepuasan keseluruhan masyarakat Tanjungpinang BP2T layanan dapat dikatakan dalam kondisi baik, dan masih harus ditingkatkan, karena ada beberapa indikator yang

menunjukkan kepuasan yang baik. Lakmi, A.R. (2012) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Badung. Dimana besarnya kontribusi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

6. Pembahasan Keenam

Hasil pengujian hipotesis ketiga diperoleh bahwa Pelayanan dan Profesionalisme pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan PNS. Disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan antara Pelayanan dan Profesionalisme pegawai secara bersama-sama terhadap Kepuasan PNS.

Dapat diinterpretasikan bahwa Pelayanan (X_1) dengan sepuluh dimensi pelayanan : 1) Kesederhanaan; 2) Kejelasan; 3) Kepastian waktu; 4) Akurasi; 5) Keamanan; 6) Tanggung Jawab; 7) Kelengkapan sarana dan prasarana; 8) Kemudahan Akses; 9) Disiplin dan Santun; dan 10) Kenyamanan, Kep. Men. Pan. Nomor: 63/KEP/M. PAN/ 7/20 dan Profesionalisme dengan 4 dimensi yaitu : 1) Kompetensi Profesional; 2) Kompetensi Personal; 3) Kompetensi Sosial; dan 4) Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan, Asnawir (2006:66), berpengaruh terhadap Kepuasan PNS.

Kepuasan PNS memiliki dimensi : 1) Prosedur pelayanan; 2) Persyaratan Pelayanan; 3) Kejelasan petugas pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas pelayanan; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan; 6) Kemampuan

petugas pelayanan; 7) Kecepatan pelayanan; 8) Keadilan mendapatkan pelayanan; 9) Kesopanan dan keramahan petugas; 10) Kewajaran biaya pelayanan; 11) Kepastian biaya pelayanan; 12) Kepastian jadwal pelayanan; 13) Kenyamanan lingkungan; dan 14) Keamanan pelayanan (Kep.Men. Pan. Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004) berpengaruh terhadap kepuasan PNS.

Hasil penelitian ini juga dapat mendukung atau memperkuat hasil penelitian Kartikaningdyah (2013), bahwa indeks kepuasan keseluruhan masyarakat akan Tanjung Pinang BP2T layanan dapat dikatakan dalam kondisi baik, dan masih harus ditingkatkan, karena ada beberapa indikator yang menunjukkan kepuasan yang baik. Lakmi, A.R. (2012) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Badung. Dimana besarnya kontribusi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yakni sebesar 39,9%.

Hasil ini sejalan dengan (Kotler, 2010:219) dimana kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis dalam Suryo Suprpto (2008:12) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Dutton dkk dalam Suryo Suprpto (2008:12), menyatakan bahwa ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas,

keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes dalam Rayi Endah (2008:9), 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*).



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pelayanan pegawai pada kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dikategorikan sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.
2. Profesionalisme pegawai pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dalam memberikan pelayanan dikategorikan sudah baik, sehingga mampu memberikan rasa puas bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.
3. Kepuasan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo terhadap Pelayanan dan Profesionalisme pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo dikategorikan puas.
4. Pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo berpengaruh terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo. Semakin baik pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo maka akan semakin puas pula PNS yang berurusan dengan Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo. Pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo memiliki dimensi: kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; disiplin dan santun; dan kenyamanan

5. Profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo berpengaruh terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo. Semakin Profesional aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo maka akan semakin puas pula PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo. Profesionalisme memiliki dimensi : Kompetensi Profesional; Kompetensi Personal; Kompetensi Sosial; dan Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan.
6. Pelayanan dan profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat berpengaruh terhadap Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo. Semakin baik Pelayanan dan profesionalisme aparatur Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo maka akan semakin puas pula PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo. Kepuasan PNS memiliki dimensi : Prosedur pelayanan; Persyaratan Pelayanan; Kejelasan tugas pelayanan; Kedisiplinan petugas pelayanan; Tanggung jawab petugas pelayanan; Kemampuan petugas pelayanan; Kecepatan pelayanan; Keadilan mendapatkan pelayanan; Kesopanan dan keramahan petugas; Kewajaran biaya pelayanan; Kepastian biaya pelayanan; Kepastian jadwal pelayanan; Kenyamanan lingkungan; dan Keamanan pelayanan.

B. Saran

1. Secara Praktis

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran untuk lebih memperbaiki Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo adalah sebagai berikut:

- a. Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo perlu meningkatkan Pelayanan terutama dalam hal kenyamanan bagi PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo. Kenyamanan berhubungan dengan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Disamping itu perlu memperhatikan faktor lainnya seperti :kepastian waktu,dan akurasi dalam pelayanan PNS.
- b. Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo perlu meningkatkan Profesionalisme terutama Kompetensi sosial pegawai yang berhubungan dengan kemampuan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan; kemampuan dalam memberikan informasi yang baik dan jelas dalam memberikan pelayanan; kemampuan bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam memberikan pelayanan; serta kemampuan bekerja sama petugas dalam memberikan pelayanan kepada publik. Untuk itu sebaiknya kedepannya dapat dibenahi dalam rangka memberikan kepuasan kepada PNS.
- c. Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo perlu meningkatkan Kepuasan PNS terutama dalam hal Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Disamping perlu memperhatikan faktor lainnya seperti : Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan.

yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Disamping perlu memperhatikan faktor lainnya seperti : Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan.

2. Secara Akademis

- a. Penelitian ini perlu ditindaklanjuti lagi untuk melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo selain pelayanan dan profesionalisme.
- b. Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo dipengaruhi oleh faktor lain, oleh karena itu perlu kajian yang lebih komprehensif, guna menjawab faktor lain (*epsilon*) yang mempengaruhi Kepuasan PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo



DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Hasan. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka
- Ancok, D. (2009). *Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis*, (makalah)
- Asnawir. (2006). Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Penjualan PT. Pusri Palembang. <https://inggubelajar.wordpress.com/2013/02/27/pengaruh-profesionalisme-dan-iklim-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-divisi-penjualan-pt-pusri-palembang>
- Batubara, A.H. (2006). Pelayanan Publik Sebagai Pintu Masuk Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Analisis Administrasi dan Kebijakan*.
- Barabashev, A.,Straussman., Jeffrey, D. (2007). Public Service Reform in Russia, 1991-2006. *Public Administration Review*; May/Jun 2007; 67, 3; ABI/INFORM Research pg. 373
- Boyt, Thomas E;Lusch, Robert F;Naylor, Gillian (2001). The role of professionalism in determining job satisfaction in professional services: A study of marketing researchers. *Journal of Service Research : JSR*; ABI/INFORM Research pg. 321
- Chaerani, D.M. (2006). Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau Pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang. Semarang: Tesis UNDIP.
- Coper, D.R & P.S. Schindler. (2005). *Busines Research Methods*, 7th Editon, McGraw-Hil Companies, Inc., New York.
- Dwiyanto, A. (2005). *Kinerja Organisasi Publik, Kebijakan dan Penerapannya*. (Makalah)
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Undip.

- Gujarati, Damodar. (2006). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga
- Hanif Nurcholis. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Hornby, A.S. (2005). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford: Oxford University Press
- Indrianto dan Supomo. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Indeks
- Kartikaningdyah. (2013). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. <http://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2013/07/Microsoft-Word-04-Jurnal-Integrasi-Idy-Kartika-IKM-2.pdf>
- Keputusan Men. Pan. Nomor KEP/ 25/ M. PAN/ 2/ 2004
- Kep. Men. Pan. No. 63 Tahun 2003
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2010). *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Lakmi, A.R. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bandung.
- Men. Pan. Nomor : 63/KEP/M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pelayanan Publik
- Rawis, J. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 2 No. 2. <http://ejournal.unima.ac.id/index.php/jmb/article/view/3737>
- Santoso, D. (2007). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Fakultas Farmasi UGM, Yogyakarta.
- Sampara, L. (2007). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA - LAN Press
- Siagian, S.P. (2008). *Patologi Birokrasi*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Sugiyono (2006), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulistya, A.D., (2008). Profesionalisme Aparatur Pemerintah(Studi Kasus Responsifitas dan Inovasi Aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang). Semarang: Tesis UNDIP.

- Tjokrowinoto, M. (2006). *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F. (2009). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Umar, H. (2008). *Metode Riset Bisnis: Dilengkapi Contoh Proposal dan Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (2005). *Delivering Quality Services*. New York: Free Press.



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Hal : Permohonan Mengajukan Kuesioner

Kepada Yth.

Bpk/Ibu/Sdr. Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir (tesis), bersama ini saya mohon bantuan Ibu/Bapak/Sdr bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan (angket terlampir)

Angket ini ditujukan untuk diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan. Saya mengharapkan jawaban yang Ibu/Bapak/Sdr berikan nantinya adalah jawaban objektif agar diperoleh hasil maksimal. Perlu diketahui bahwa jawaban yang diberikan tidak akan mempengaruhi status dan jabatan Ibu/Bapak/Sdr, hanya jawaban objektif dan realistislah yang saya perlukan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis “Pengaruh Pelayanan dan Profesionalisme Pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Terhadap Kepuasan Pegawai”. Adapun judul penelitian ini adalah ***“Analisis Pelayanan Dan Profesionalisme Pegawai Badan Kepegawaian Dan Diklat Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.”***

Demikian surat pengantar ini disampaikan, atas perhatian serta partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Muara Bungo,2015

Hormat saya,

(Betty Sastriwartini)

NIM. 500002111

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dengan hormat untuk menjawab semua pertanyaan sesuai dengan pendapat Ibu/Bapak/Saudara, dengan cara member tanda *checklist* (√) pada kotak jawaban yang dianggap sesuai.
2. Berikut ini disajikan pertanyaan dengan lima kategori pilihan:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

CS : Cukup Setuju (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)
3. Bacalah setiap pertanyaan yang dimaksud secara seksama, kemudian tentukan pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi dan keadaan Ibu/Bapak/Saudara ditempat kerja.

II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia: 18 – 25 Tahun 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun 46 – 55 Tahun
 > 55 Tahun
3. Pendidikan: ≤ SLTA Diploma Sarjana (S1)
 Master (S2) Doktoral (S3)
4. Masa Kerja: 1-5 Tahun 6-10 Tahun 11-15 Tahun
 16-20 Tahun >20 Tahun

III. KUESIONER PENELITIAN

A. PELAYANAN (X₁)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Dimensi 1: Kesederhanaan						
1	Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit					
2	Pelayanan yang diberikan sangat mudah di fahami					
3	Pelayanan yang diberikan mudah untuk dilaksanakan					
Dimensi 2: Kejelasan						
4	Adanya kejelasan dalam persyaratan Teknis dan administrative pelayanan public					
5	Adanya kejelasan unit kerja/pejabat yang berwenang					
6	Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.					
7	Adanya kejelasan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran					
Dimensi 3: Kepastian waktu						
8	Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.					
Dimensi 4: Akurasi						
9	Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.					
Dimensi 5: Keamanan						
10	Dapat memberikan rasa aman selama proses pelayanan yang diberikan					
11	Adanya kepastian hukum mengenai proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan					
Dimensi 6: Tanggung Jawab						
12	Dapat bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan					

	penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.					
Dimensi 7: Kelengkapan saran dan prasarana						
13	Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai					
14	Tersedianya peralatan kerja yang mendukung					
15	Tersedianya pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan saran					
Dimensi 8: Kemudahan Akses						
16	Mudah dijangkau oleh masyarakat					
17	tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai					
Dimensi 9: Disiplin dan Santun						
18	Adanya sikap disiplin dalam memberikan pelayanan					
19	Adanya sikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan					
20	Adanya keramahan dalam memberikan pelayanan					
Dimensi 10: Kenyamanan						
21	Lingkungan pelayanan yang tertib.					
22	Adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi.					
23	Adanya fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya.					

B. PROFESIONALISME (X₂)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Dimensi 1: Kompetensi Profesional						
1	Memiliki pengetahuan yang baik pada bidang pekerjaannya.					
2	Mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang dinstruksikan					
3	Memiliki kemampuan dalam menghadapi berbagai permasalahan dalam memberikan					

	elayanan kepada public					
4	Mampu dalam memberikan ide dan gagasan baru dalam memberikan pelayanan					
5	Memiliki integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan pekerjaan)					
6	Senantiasa selalu memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan tidak berbelit-belit					
Dimensi 2: Kompetensi Personal						
7	Memiliki rasa tanggung jawab yang besar atas pekerjaan yang diberikan					
8	Konsisten dalam memberikan pelayanan					
9	Senantiasa selalu teliti dalam menjalankan pekerjaan					
10	Memiliki sikap kehati-hatian yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan.					
11	Memiliki sikap yang baik didalam melaksanakan tugas					
12	Senantiasa selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan					
Dimensi 3: Kompetensi Sosial						
13	Mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan					
14	Mampu dalam memberikan informasi yang baik dan jelas dalam memberikan pelayanan					
15	Mampu bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam memberikan pelayanan					
16	Mampu bekerja sama dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada publik					
Dimensi 4: Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan						
17	Mampu memberikan perlakuan yang sama dalam memberikan pelayanan					
18	Dalam melakukan pengurusan administrasi melakukan pemungutan biaya sesuai dengan ketentuan yang ada					

C. KEPUASAN PUBLIK (Y)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Dimensi 1: Prosedur pelayanan						
1	Adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan					
2	Adanya kejelasan alur dalam prosedur pelayanan					
3	Adanya kesederhanaan prosedur pelayanan.					
4	Adanya kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan					
Dimensi 2: Persyaratan Pelayanan						
5	Adanya keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan.					
6	Adanya kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan.					
7	Adanya kejelasan mengenai persyaratan pelayanan.					
8	Adanya kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.					
Dimensi 3: Kejelasan petugas pelayanan						
9	Adanya kejelasan identitas petugas pelayanan.					
10	Adanya kepastian petugas yang melaksanakan pelayanan.					
11	Adanya kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.					
Dimensi 4: Kedisiplinan petugas pelayanan						
12	Adanya kredibilitas petugas pelayanan					
13	Adanya ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan					
14	Adanya ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan.					
Dimensi 5: Tanggung jawab petugas pelayanan						
15	Adanya kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan.					

16	Adanya kepastian tanggung jawab petugas pelayanan.					
17	Adanya keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan					
Dimensi 6: Kemampuan petugas pelayanan						
18	Memiliki kemampuan fisik petugas pelayanan					
19	Memiliki kemampuan intelektual petugas pelayanan					
20	Memiliki kemampuan administrasi petugas pelayanan					
Dimensi 7: Kecepatan pelayanan						
21	Memiliki tingkat ketepatan waktu proses pelayanan.					
22	Memiliki tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.					
Dimensi 8: Keadilan mendapatkan pelayanan						
23	Adanya kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan.					
24	Adanya pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan.					
Dimensi 9: Kesopanan dan keramahan petugas						
25	Memiliki kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.					
26	Adanya dan penghargaan antara petugas pelayanan dan masyarakat.					
Dimensi 10: Kewajaran biaya pelayanan						
27	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat.					
28	Kewajaran biaya pelayanan dengan hasil pelayanan.					
Dimensi 11: Kepastian biaya pelayanan						
29	Adanya kejelasan rincian biaya pelayanan					
30	Adanya keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan.					
31	Adanya kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya pelayanan yang ditetapkan					

Dimensi 12: Kepastian jadwal pelayanan						
32	Adanya kejelasan jadwal pelayanan.					
33	Adanya keandalan/ketepatan jadwal pelayanan					
Dimensi 13: Kenyamanan lingkungan						
34	Memiliki kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan.					
35	Adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.					
36	Memiliki kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan.					
Dimensi 14: Keamanan pelayanan						
37	Adanya keamanan lingkungan tempat pelayanan					
38	Adanya keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan					

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Ma. Bungo, 2015
Salam Hormat saya,

Betty Sastriwartini
Mahasiswa MAP UT Jambi

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL PELAYANAN (X1)

RESPONDEN	VARIABEL INDEPENDENT (X1) PELAYANAN																							RATA-RATA			
	DIMENSI 1			DIMENSI 2				DIMENSI 3	DIMENSI 4	DIMENSI 5		DIMENSI 6			DIMENSI 7			DIMENSI 8			DIMENSI 9				DIMENSI 10		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23				
1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3.65			
2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.22			
3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3.39			
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3.52			
5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3.43			
6	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3.30			
7	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3.52			
8	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.35			
9	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3.52			
10	4	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3.30			
11	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2.91			
12	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3.78			
13	3	3	3	2	4	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	5	2	3.13			
14	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	3.57			
15	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	5	4	3.22			
16	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4.39			
17	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3.61			
18	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2.26			
19	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3.09			
20	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3.83			
21	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3.74			
22	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3.22			
23	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3.48			
24	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	3.22			
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.78			
26	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	3	2	2.43			
27	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4.17			
28	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4.04			
29	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3.17			
30	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3.43			
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3.09			
32	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	2	3.96			

33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.13
34	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3.39
35	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4.26
36	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3.17
37	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.78
38	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2.52
39	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4.22
40	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4.13
41	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	2	2.35
42	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	4	4	5	5	3.17
43	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3.91
44	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3.83
45	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3.17
46	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3.43
47	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3.30
48	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3.83
49	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2.52
50	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4.22
51	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4.00
52	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	2	3.13
53	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3.30
54	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2.96
55	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3.96
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.17
57	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3.43
58	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4.35
59	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3.65
60	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.22
61	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3.39
62	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3.52
63	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3.43
64	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3.30
65	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3.52
66	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3.35
67	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3.52
68	4	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3.30

69	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2.91	
70	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.78	
71	3	3	3	2	4	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	5	2	3.13	
72	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	3.57	
73	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	5	4	3.22	
74	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4.39	
75	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3.61	
76	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2.26	
77	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3.09	
78	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3.83	
79	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3.74	
80	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3.22	
81	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3.48	
82	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3.22
83	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.78
84	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	3	2	2.43	
85	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4.17	
86	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4.04	
87	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3.17	
88	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3.43	
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3.09	
90	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	2	3.96	
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.13	
92	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3.39	
93	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4.26	
94	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3.17	
95	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.78	
96	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2.52	
97	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3.48	

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL PROFESIONALISME (X2)

VARIABEL INDEPENDENT (X2) PROFESIONALISME																			
RESPONDEN	DIMENSI 1						DIMENSI 2						DIMENSI 3				DIMENSI 4		RATA-RATA
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3,72
2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3,39
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3,39
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,78
5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3,28
6	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3,06
7	3	2	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3,28
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3,17
9	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3,61
10	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3,44
11	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3,22
12	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3,28
13	4	2	5	3	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	4	5	3,78
14	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4,28
15	3	3	2	4	3	2	5	4	3	5	5	4	2	5	4	3	3	2	3,44
16	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4,50
17	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3,44
18	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2,83
19	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	2	3	3,50
20	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3,44
21	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3,28
22	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2,67
23	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3,44
24	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3,72
25	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3,56

26	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3,00
27	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3,50
28	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4,28
29	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3,72
30	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4,22
31	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,61
32	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3,28
33	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3,28
34	2	2	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	2	2	4	3,06
35	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3,61
36	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3,39
37	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3,39
38	3	2	3	4	2	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3,56
39	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3,94
40	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4,61
41	4	2	5	3	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	4	5	3,78
42	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4,28
43	3	3	2	4	3	2	5	4	3	5	5	4	2	5	4	3	3	2	3,44
44	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4,50
45	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3,44
46	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2,83
47	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	2	3	3,50
48	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3,44
49	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3,28
50	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2,67
51	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3,44
52	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3,72
53	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3,56
54	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3,00
55	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3,50

56	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4,28
57	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3,72
58	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4,22
59	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3,72
60	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3,39
61	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3,39
62	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,78
63	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3,28
64	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3,06
65	3	2	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3,28
66	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3,17
67	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3,61
68	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3,44
69	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3,22
70	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3,28
71	4	2	5	3	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	4	5	3,78
72	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4,28
73	3	3	2	4	3	2	5	4	3	5	5	4	2	5	4	3	3	2	3,44
74	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4,50
75	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3,44
76	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2,83
77	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	2	3	3,50
78	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3,44
79	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3,28
80	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2,67
81	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3,44
82	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3,72
83	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3,56
84	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3,00
85	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3,50

86	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4,28
87	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3,72
88	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4,22
89	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,61
90	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3,28
91	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3,28
92	2	2	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	2	2	4	3,06
93	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3,61
94	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3,39
95	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3,39
96	3	2	3	4	2	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3,56
97	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3,44



REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN (Y)

VARIABEL INDEPENDENT (Y) KEPUASAN PUBLIK																			
RESPONDEN	DIMENSI 1				DIMENSI 2				DIMENSI 3			DIMENSI 4			DIMENSI 5			DIMENSI 6	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19
1	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
6	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
7	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
8	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
10	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
12	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
13	3	2	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4
14	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
15	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
17	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
18	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
19	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
20	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
21	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
22	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
23	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
24	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
25	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN (Y)

VARIABEL INDEPENDENT (Y) KEPUASAN PUBLIK																			
	DIMENSI 7		DIMENSI 8		DIMENSI 9		DIMENSI 10		DIMENSI 11			DIMENSI 12		DIMENSI 13			DIMENSI 14		RATA-RATA
Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	Y30	Y31	Y32	Y33	Y34	Y35	Y36	Y37	Y38	
3	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3,89
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3,42
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3,45
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3,58
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3,34
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3,18
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3,45
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3,29
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3,79
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3,34
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3,16
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3,53
5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	2	2	2	4	5	5	3,55
5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3,89
5	2	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	2	3,53
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4,21
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3,68
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2,97
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3,39
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,37
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,39
4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2,79
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3,58
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3,55
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3,63

26	2	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2
27	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
28	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
29	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4
31	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
32	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
33	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
36	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
37	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
38	2	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2
39	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
40	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
41	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4
42	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3
43	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4
44	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
46	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
47	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
51	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
52	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
53	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
54	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4

3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3,11
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3,76
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4,34
4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3,63
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3,87
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3,55
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3,63
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3,21
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3,29
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3,68
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3,58
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3,47
4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3,21
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3,89
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4,45
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	5	3	3,24
5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3,71
5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3,71
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4,24
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3,50
3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3,18
4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3,61
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3,71
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,11
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3,55
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3,50
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3,66
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3,45
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3,05
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3,74

56	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
57	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
58	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
59	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
60	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
61	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
62	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
63	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
64	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
65	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
66	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
68	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
69	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
70	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
71	3	2	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4
72	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
73	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4
74	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
75	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
76	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
77	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
78	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
79	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
81	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
82	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
83	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
84	2	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2
85	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4

4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3,58
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3,61
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4,45
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3,63
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3,26
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3,29
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3,58
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3,34
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3,18
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3,32
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3,29
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3,79
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3,34
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3,16
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3,53
5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	2	2	2	4	5	5	3,55
5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3,89
5	2	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	2	3,53
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4,21
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3,68
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2,97
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3,39
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,37
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,39
4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2,79
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3,58
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3,55
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3,63
3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3,11
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3,76

86	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
87	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
88	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4
89	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
90	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
91	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
92	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
93	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
94	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
95	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
96	2	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2
97	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4



4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4,34
4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3,63
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3,87
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3,55
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3,63
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3,21
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3,29
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3,68
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3,58
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3,47
4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3,21
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3,58



HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL PELAYANAN X1

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23	RATA_X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.740**	.734**	.672**	.757**	.692**	.618**	.783**	.761**	.599**	.677**	.758**	.381**	.561**	.601**	.554**	.651**	.494**	.332**	.701**	.719**	.612**	.562**	.816**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.2 Pearson Correlation	.740**	1	.820**	.672**	.683**	.658**	.657**	.728**	.741**	.624**	.706**	.722**	.435**	.617**	.659**	.655**	.633**	.556**	.290**	.672**	.670**	.570**	.508**	.815**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.3 Pearson Correlation	.734**	.820**	1	.665**	.707**	.714**	.721**	.722**	.729**	.616**	.745**	.718**	.537**	.625**	.693**	.688**	.617**	.596**	.467**	.617**	.684**	.661**	.606**	.851**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.4 Pearson Correlation	.672**	.672**	.665**	1	.833**	.617**	.606**	.681**	.605**	.594**	.717**	.704**	.397**	.508**	.694**	.502**	.685**	.618**	.373**	.695**	.765**	.670**	.506**	.806**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.5 Pearson Correlation	.757**	.683**	.707**	.833**	1	.613**	.549**	.698**	.679**	.584**	.752**	.759**	.294**	.502**	.638**	.546**	.651**	.596**	.420**	.704**	.665**	.605**	.584**	.809**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.6 Pearson Correlation	.692**	.658**	.714**	.617**	.613**	1	.677**	.665**	.748**	.570**	.611**	.609**	.542**	.599**	.666**	.556**	.642**	.504**	.370**	.545**	.742**	.663**	.493**	.793**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.7 Pearson Correlation	.618**	.657**	.721**	.606**	.549**	.677**	1	.774**	.633**	.517**	.658**	.649**	.578**	.562**	.567**	.555**	.663**	.571**	.453**	.509**	.696**	.667**	.479**	.782**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.8 Pearson Correlation	.783**	.728**	.722**	.681**	.698**	.665**	.774**	1	.735**	.616**	.674**	.779**	.401**	.545**	.617**	.589**	.712**	.534**	.416**	.679**	.800**	.729**	.570**	.843**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.9 Pearson Correlation	.761**	.741**	.729**	.605**	.679**	.748**	.633**	.735**	1	.780**	.674**	.653**	.473**	.596**	.740**	.636**	.684**	.585**	.305**	.676**	.709**	.668**	.526**	.838**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.10 Pearson Correlation	.599**	.624**	.616**	.594**	.584**	.570**	.517**	.616**	.780**	1	.509**	.672**	.394**	.621**	.772**	.665**	.672**	.649**	.258**	.594**	.642**	.634**	.479**	.770**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.11 Pearson Correlation	.677**	.706**	.745**	.717**	.752**	.611**	.658**	.674**	.674**	.509**	1	.843**	.552**	.686**	.666**	.664**	.629**	.594**	.520**	.659**	.707**	.681**	.586**	.846**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

X1.12	Pearson Correlation	.758**	.722**	.718**	.704**	.759**	.609**	.649**	.779**	.653**	.672**	.843**	1	.484**	.705**	.672**	.708**	.664**	.603**	.494**	.705**	.764**	.687**	.659**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.13	Pearson Correlation	.381**	.435**	.537**	.397**	.294**	.542**	.578**	.401**	.473**	.394**	.552**	.484**	1	.728**	.471**	.480**	.491**	.333**	.555**	.410**	.564**	.461**	.361**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.14	Pearson Correlation	.561**	.617**	.625**	.508**	.502**	.599**	.562**	.545**	.596**	.621**	.686**	.705**	.728**	1	.638**	.736**	.582**	.529**	.502**	.515**	.650**	.606**	.489**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.15	Pearson Correlation	.601**	.659**	.693**	.694**	.638**	.666**	.567**	.617**	.740**	.772**	.666**	.672**	.471**	.638**	1	.759**	.751**	.700**	.446**	.647**	.733**	.685**	.541**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.16	Pearson Correlation	.554**	.655**	.688**	.502**	.546**	.556**	.555**	.589**	.636**	.665**	.664**	.708**	.480**	.736**	.759**	1	.702**	.746**	.483**	.600**	.682**	.640**	.570**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.17	Pearson Correlation	.651**	.633**	.617**	.685**	.651**	.642**	.663**	.712**	.684**	.672**	.629**	.664**	.491**	.582**	.751**	.702**	1	.813**	.404**	.713**	.826**	.733**	.474**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.18	Pearson Correlation	.494**	.556**	.596**	.618**	.596**	.504**	.571**	.534**	.585**	.649**	.594**	.603**	.333**	.529**	.700**	.746**	.813**	1	.442**	.619**	.680**	.720**	.593**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.19	Pearson Correlation	.332**	.290**	.467**	.373**	.420**	.370**	.453**	.416**	.305**	.258**	.520**	.494**	.555**	.502**	.446**	.483**	.404**	.442**	1	.252**	.452**	.435**	.655**	.570**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.20	Pearson Correlation	.701**	.672**	.617**	.695**	.704**	.545**	.509**	.679**	.676**	.594**	.659**	.705**	.410**	.515**	.647**	.600**	.713**	.619**	.252**	1	.796**	.704**	.457**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.21	Pearson Correlation	.719**	.670**	.684**	.765**	.665**	.742**	.696**	.800**	.709**	.642**	.707**	.764**	.564**	.650**	.733**	.682**	.826**	.680**	.452**	.796**	1	.871**	.512**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.22	Pearson Correlation	.612**	.570**	.661**	.670**	.605**	.663**	.667**	.729**	.668**	.634**	.681**	.687**	.461**	.606**	.685**	.640**	.733**	.720**	.435**	.704**	.871**	1	.516**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.23	Pearson Correlation	.562**	.508**	.606**	.506**	.584**	.493**	.479**	.570**	.526**	.479**	.586**	.659**	.361**	.489**	.541**	.570**	.474**	.593**	.655**	.457**	.512**	.516**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

RATA_)	Pearson Correlation	.816**	.815**	.851**	.806**	.809**	.793**	.782**	.843**	.838**	.770**	.846**	.874**	.621**	.772**	.841**	.806**	.847**	.774**	.570**	.791**	.894**	.832**	.698**	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	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL PELAYANAN (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,972	23



HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL PROFESIONALISME (X2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	RATA_X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.563**	.486**	.600**	.577**	.398**	.404**	.277**	.322**	.353**	.357**	.105	.441**	.442**	.184	.474**	.358**	.483**	.622**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.001	.000	.000	.305	.000	.000	.071	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.2 Pearson Correlation	.563**	1	.472**	.546**	.661**	.589**	.459**	.487**	.312**	.398**	.320**	.096	.439**	.537**	.339**	.444**	.593**	.550**	.694**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.001	.352	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.3 Pearson Correlation	.486**	.472**	1	.569**	.490**	.443**	.419**	.472**	.358**	.375**	.480**	.173	.410**	.448**	.344**	.440**	.550**	.443**	.648**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.089	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.4 Pearson Correlation	.600**	.546**	.569**	1	.722**	.578**	.488**	.570**	.580**	.521**	.472**	.231	.577**	.549**	.202	.784**	.741**	.705**	.819**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.023	.000	.000	.048	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.5 Pearson Correlation	.577**	.661**	.490**	.722**	1	.701**	.683**	.611**	.450**	.407**	.466**	.116	.497**	.500**	.359**	.445**	.654**	.721**	.778**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.259	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.6 Pearson Correlation	.398**	.589**	.443**	.578**	.701**	1	.774**	.682**	.320**	.410**	.373**	.139	.513**	.417**	.319**	.372**	.626**	.581**	.710**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.174	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.7 Pearson Correlation	.404**	.459**	.419**	.488**	.683**	.774**	1	.769**	.347**	.403**	.452**	.219	.607**	.499**	.388**	.353**	.564**	.587**	.715**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.031	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.8 Pearson Correlation	.277**	.487**	.472**	.570**	.611**	.682**	.769**	1	.485**	.506**	.528**	.303**	.565**	.574**	.453**	.435**	.720**	.604**	.765**
Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.9 Pearson Correlation	.322**	.312**	.358**	.580**	.450**	.320**	.347**	.485**	1	.745**	.775**	.302**	.566**	.606**	.356**	.636**	.678**	.606**	.732**
Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

X2.10	Pearson Correlation	.353**	.398**	.375**	.521**	.407**	.410**	.403**	.506**	.745**	1	.786**	.317**	.555**	.638**	.492**	.549**	.588**	.558**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.11	Pearson Correlation	.357**	.320**	.480**	.472**	.466**	.373**	.452**	.528**	.775**	.786**	1	.322**	.476**	.559**	.409**	.455**	.602**	.582**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.12	Pearson Correlation	.105	.096	.173	.231*	.116	.139	.219*	.303**	.302**	.317**	.322**	1	.518**	.314**	.315**	.280**	.179	.181	.409**
	Sig. (2-tailed)	.305	.352	.089	.023	.259	.174	.031	.003	.003	.002	.001		.000	.002	.002	.005	.079	.076	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.13	Pearson Correlation	.441**	.439**	.410**	.577**	.497**	.513**	.607**	.565**	.566**	.555**	.476**	.518**	1	.652**	.584**	.659**	.563**	.584**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.14	Pearson Correlation	.442**	.537**	.448**	.549**	.500**	.417**	.499**	.574**	.606**	.638**	.559**	.314**	.652**	1	.503**	.630**	.630**	.523**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.15	Pearson Correlation	.184	.339**	.344**	.202*	.359**	.319**	.388**	.453**	.356**	.492**	.409**	.315**	.584**	.503**	1	.330**	.320**	.293**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.071	.001	.001	.048	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000		.001	.001	.004	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.16	Pearson Correlation	.474**	.444**	.440**	.784**	.445**	.372**	.353**	.435**	.636**	.549**	.455**	.280**	.659**	.630**	.330**	1	.653**	.624**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.001		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.17	Pearson Correlation	.358**	.593**	.550**	.741**	.654**	.626**	.564**	.720**	.678**	.588**	.602**	.179	.563**	.630**	.320**	.653**	1	.807**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.079	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.18	Pearson Correlation	.483**	.550**	.443**	.705**	.721**	.581**	.587**	.604**	.606**	.558**	.582**	.181	.584**	.523**	.293**	.624**	.807**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.076	.000	.000	.004	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
RATA_	Pearson Correlation	.622**	.694**	.648**	.819**	.778**	.710**	.715**	.765**	.732**	.744**	.725**	.409**	.793**	.776**	.545**	.752**	.837**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

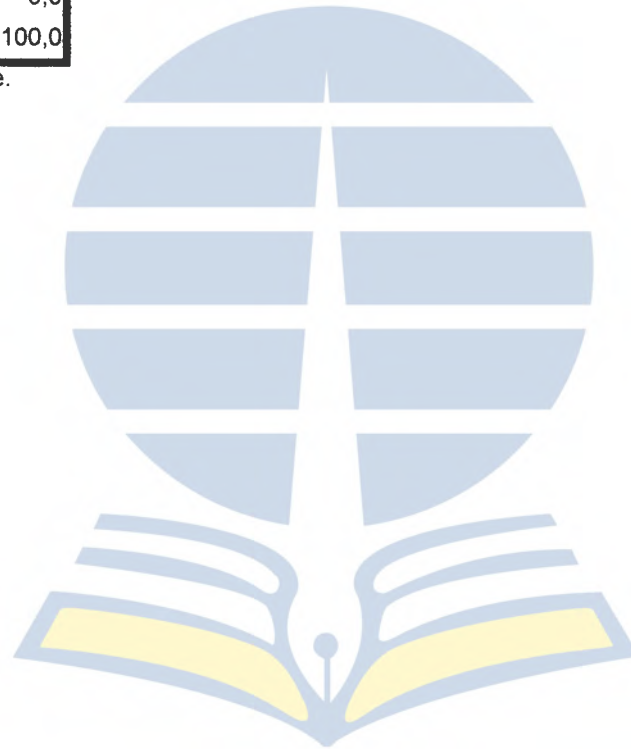
HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL PROFESIONALISME**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,940	18



HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN (Y)

		Correlations																			
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20
Y1	Pearson Correlation	1	.465**	.744**	.723**	.750**	.775**	.749**	.709**	.592**	.672**	.654**	.803**	.786**	.796**	.652**	.727**	.716**	.724**	.556**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y2	Pearson Correlation	.465**	1	.568**	.513**	.552**	.418**	.447**	.459**	.432**	.386**	.499**	.575**	.455**	.535**	.476**	.451**	.413**	.430**	.605**	.478**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y3	Pearson Correlation	.744**	.568**	1	.853**	.754**	.682**	.712**	.640**	.565**	.646**	.775**	.748**	.597**	.649**	.583**	.632**	.662**	.712**	.585**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y4	Pearson Correlation	.723**	.513**	.853**	1	.800**	.733**	.799**	.738**	.611**	.702**	.792**	.761**	.662**	.730**	.609**	.659**	.678**	.699**	.532**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y5	Pearson Correlation	.750**	.552**	.754**	.800**	1	.796**	.759**	.707**	.677**	.719**	.774**	.729**	.692**	.715**	.688**	.598**	.740**	.726**	.628**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y6	Pearson Correlation	.775**	.418**	.682**	.733**	.796**	1	.811**	.797**	.626**	.784**	.693**	.735**	.753**	.742**	.611**	.722**	.742**	.613**	.586**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y7	Pearson Correlation	.749**	.447**	.712**	.799**	.759**	.811**	1	.860**	.585**	.690**	.708**	.713**	.692**	.717**	.645**	.731**	.775**	.652**	.562**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y8	Pearson Correlation	.709**	.459**	.640**	.738**	.707**	.797**	.860**	1	.586**	.727**	.679**	.730**	.728**	.730**	.643**	.759**	.787**	.669**	.537**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y9	Pearson Correlation	.592**	.432**	.565**	.611**	.677**	.626**	.585**	.586**	1	.579**	.606**	.686**	.671**	.673**	.747**	.628**	.618**	.653**	.535**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN (Y)

Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	Y30	Y31	Y32	Y33	Y34	Y35	Y36	Y37	Y38	RATA_Y
.620 ^{**}	.723 ^{**}	.750 ^{**}	.775 ^{**}	.749 ^{**}	.786 ^{**}	.796 ^{**}	.672 ^{**}	.654 ^{**}	.803 ^{**}	.786 ^{**}	.652 ^{**}	.727 ^{**}	.716 ^{**}	.724 ^{**}	.556 ^{**}	.592 ^{**}	.672 ^{**}	.848 ^{**}
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.394 ^{**}	.513 ^{**}	.552 ^{**}	.418 ^{**}	.447 ^{**}	.455 ^{**}	.535 ^{**}	.386 ^{**}	.499 ^{**}	.575 ^{**}	.455 ^{**}	.476 ^{**}	.451 ^{**}	.413 ^{**}	.430 ^{**}	.605 ^{**}	.432 ^{**}	.386 ^{**}	.579 ^{**}
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.673 ^{**}	.853 ^{**}	.754 ^{**}	.682 ^{**}	.712 ^{**}	.597 ^{**}	.649 ^{**}	.646 ^{**}	.775 ^{**}	.748 ^{**}	.597 ^{**}	.583 ^{**}	.632 ^{**}	.662 ^{**}	.712 ^{**}	.585 ^{**}	.565 ^{**}	.646 ^{**}	.810 ^{**}
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.690 ^{**}	1.000 ^{**}	.800 ^{**}	.733 ^{**}	.799 ^{**}	.662 ^{**}	.730 ^{**}	.702 ^{**}	.792 ^{**}	.761 ^{**}	.662 ^{**}	.609 ^{**}	.659 ^{**}	.678 ^{**}	.699 ^{**}	.532 ^{**}	.611 ^{**}	.702 ^{**}	.851 ^{**}
,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.600 ^{**}	.800 ^{**}	1.000 ^{**}	.796 ^{**}	.759 ^{**}	.692 ^{**}	.715 ^{**}	.719 ^{**}	.774 ^{**}	.729 ^{**}	.692 ^{**}	.688 ^{**}	.598 ^{**}	.740 ^{**}	.726 ^{**}	.628 ^{**}	.677 ^{**}	.719 ^{**}	.863 ^{**}
,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.624 ^{**}	.733 ^{**}	.796 ^{**}	1.000 ^{**}	.811 ^{**}	.753 ^{**}	.742 ^{**}	.784 ^{**}	.693 ^{**}	.735 ^{**}	.753 ^{**}	.611 ^{**}	.722 ^{**}	.742 ^{**}	.613 ^{**}	.586 ^{**}	.626 ^{**}	.784 ^{**}	.858 ^{**}
,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.627 ^{**}	.799 ^{**}	.759 ^{**}	.811 ^{**}	1.000 ^{**}	.692 ^{**}	.717 ^{**}	.690 ^{**}	.708 ^{**}	.713 ^{**}	.692 ^{**}	.645 ^{**}	.731 ^{**}	.775 ^{**}	.652 ^{**}	.562 ^{**}	.585 ^{**}	.690 ^{**}	.849 ^{**}
,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.641 ^{**}	.738 ^{**}	.707 ^{**}	.797 ^{**}	.860 ^{**}	.728 ^{**}	.730 ^{**}	.727 ^{**}	.679 ^{**}	.730 ^{**}	.728 ^{**}	.643 ^{**}	.759 ^{**}	.787 ^{**}	.669 ^{**}	.537 ^{**}	.586 ^{**}	.727 ^{**}	.843 ^{**}
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.655 ^{**}	.611 ^{**}	.677 ^{**}	.626 ^{**}	.585 ^{**}	.671 ^{**}	.673 ^{**}	.579 ^{**}	.606 ^{**}	.686 ^{**}	.671 ^{**}	.747 ^{**}	.628 ^{**}	.618 ^{**}	.653 ^{**}	.535 ^{**}	1.000 ^{**}	.579 ^{**}	.770 ^{**}
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

Y10	Pearson Correlation	.672**	.386**	.646**	.702**	.719**	.784**	.690**	.727**	.579**	1	.781**	.809**	.700**	.728**	.695**	.768**	.774**	.598**	.540**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y11	Pearson Correlation	.654**	.499**	.775**	.792**	.774**	.693**	.708**	.679**	.606**	.781**	1	.785**	.690**	.620**	.599**	.629**	.673**	.598**	.574**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y12	Pearson Correlation	.803**	.575**	.748**	.761**	.729**	.735**	.713**	.730**	.686**	.809**	.785**	1	.822**	.867**	.770**	.851**	.805**	.751**	.621**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y13	Pearson Correlation	.786**	.455**	.597**	.662**	.692**	.753**	.692**	.728**	.671**	.700**	.690**	.822**	1	.774**	.709**	.743**	.743**	.718**	.535**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y14	Pearson Correlation	.796**	.535**	.649**	.730**	.715**	.742**	.717**	.730**	.673**	.728**	.620**	.867**	.774**	1	.852**	.836**	.831**	.687**	.630**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y15	Pearson Correlation	.652**	.476**	.583**	.609**	.688**	.611**	.645**	.643**	.747**	.695**	.599**	.770**	.709**	.852**	1	.865**	.844**	.682**	.622**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y16	Pearson Correlation	.727**	.451**	.632**	.659**	.598**	.722**	.731**	.759**	.628**	.768**	.629**	.851**	.743**	.836**	.865**	1	.837**	.684**	.605**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y17	Pearson Correlation	.716**	.413**	.662**	.678**	.740**	.742**	.775**	.787**	.618**	.774**	.673**	.805**	.743**	.831**	.844**	.837**	1	.723**	.591**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y18	Pearson Correlation	.724**	.430**	.712**	.699**	.726**	.613**	.652**	.669**	.653**	.598**	.598**	.751**	.718**	.687**	.682**	.684**	.723**	1	.652**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y19	Pearson Correlation	.556**	.605**	.585**	.532**	.628**	.586**	.562**	.537**	.535**	.540**	.574**	.621**	.535**	.630**	.622**	.605**	.591**	.652**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

.615	.702	.719	.784	.690	.700	.728	1.000	.781	.809	.700	.695	.768	.774	.598	.540	.579	1.000	.853
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.640	.792	.774	.693	.708	.690	.620	.781	1.000	.785	.690	.599	.629	.673	.598	.574	.606	.781	.829
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.744	.761	.729	.735	.713	.822	.867	.809	.785	1.000	.822	.770	.851	.805	.751	.621	.686	.809	.923
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.682	.662	.692	.753	.692	1.000	.774	.700	.690	.822	1.000	.709	.743	.743	.718	.535	.671	.700	.862
,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.725	.730	.715	.742	.717	.774	1.000	.728	.620	.867	.774	.852	.836	.831	.687	.630	.673	.728	.894
,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.764	.609	.688	.611	.645	.709	.852	.695	.599	.770	.709	1.000	.865	.844	.682	.622	.747	.695	.851
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.786	.659	.598	.722	.731	.743	.836	.768	.629	.851	.743	.865	1.000	.837	.684	.605	.628	.768	.877
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.805	.678	.740	.742	.775	.743	.831	.774	.673	.805	.743	.844	.837	1.000	.723	.591	.618	.774	.890
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.756	.699	.726	.613	.652	.718	.687	.598	.598	.751	.718	.682	.684	.723	1.000	.652	.653	.598	.824
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.620	.532	.628	.586	.562	.535	.630	.540	.574	.621	.535	.622	.605	.591	.652	1.000	.535	.540	.722
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

Y20	Pearson Correlation	.719	.478	.723	.788	.728	.646	.730	.670	.661	.597	.642	.735	.649	.718	.645	.669	.693	.820	.713	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y21	Pearson Correlation	.620	.394	.673	.690	.600	.624	.627	.641	.655	.615	.640	.744	.682	.725	.764	.786	.805	.756	.620	.747
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y22	Pearson Correlation	.723	.513	.853	1.000	.800	.733	.799	.738	.611	.702	.792	.761	.662	.730	.609	.659	.678	.699	.532	.788
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y23	Pearson Correlation	.750	.552	.754	.800	1.000	.796	.759	.707	.677	.719	.774	.729	.692	.715	.688	.598	.740	.726	.628	.728
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y24	Pearson Correlation	.775	.418	.682	.733	.796	1.000	.811	.797	.626	.784	.693	.735	.753	.742	.611	.722	.742	.613	.586	.646
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y25	Pearson Correlation	.749	.447	.712	.799	.759	.811	1.000	.860	.585	.690	.708	.713	.692	.717	.645	.731	.775	.652	.562	.730
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y26	Pearson Correlation	.786	.455	.597	.662	.692	.753	.692	.728	.671	.700	.690	.822	1.000	.774	.709	.743	.743	.718	.535	.649
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y27	Pearson Correlation	.796	.535	.649	.730	.715	.742	.717	.730	.673	.728	.620	.867	.774	1.000	.852	.836	.831	.687	.630	.718
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y28	Pearson Correlation	.672	.386	.646	.702	.719	.784	.690	.727	.579	1.000	.781	.809	.700	.728	.695	.768	.774	.598	.540	.597
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y29	Pearson Correlation	.654	.499	.775	.792	.774	.693	.708	.679	.606	.781	1.000	.785	.690	.620	.599	.629	.673	.598	.574	.642
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

.747	.788	.728	.646	.730	.649	.718	.597	.642	.735	.649	.645	.669	.693	.820	.713	.661	.597	.826
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
1	.690	.600	.624	.627	.682	.725	.615	.640	.744	.682	.764	.786	.805	.756	.620	.655	.615	.818
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.690	1	.800	.733	.799	.662	.730	.702	.792	.761	.662	.609	.659	.678	.699	.532	.611	.702	.851
,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.600	.800	1	.796	.759	.692	.715	.719	.774	.729	.692	.688	.598	.740	.726	.628	.677	.719	.863
,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.624	.733	.796	1	.811	.753	.742	.784	.693	.735	.753	.611	.722	.742	.613	.586	.626	.784	.858
,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.627	.799	.759	.811	1	.692	.717	.690	.708	.713	.692	.645	.731	.775	.652	.562	.585	.690	.849
,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.682	.662	.692	.753	.692	1	.774	.700	.690	.822	1.000	.709	.743	.743	.718	.535	.671	.700	.862
,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.725	.730	.715	.742	.717	.774	1	.728	.620	.867	.774	.852	.836	.831	.687	.630	.673	.728	.894
,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.615	.702	.719	.784	.690	.700	.728	1	.781	.809	.700	.695	.768	.774	.598	.540	.579	1.000	.853
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.640	.792	.774	.693	.708	.690	.620	.781	1	.785	.690	.599	.629	.673	.598	.574	.606	.781	.829
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

Y30	Pearson Correlation	.803**	.575**	.748**	.761**	.729**	.735**	.713**	.730**	.686**	.809**	.785**	1.000**	.822**	.867**	.770**	.851**	.805**	.751**	.621**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y31	Pearson Correlation	.786**	.455**	.597**	.662**	.692**	.753**	.692**	.728**	.671**	.700**	.690**	.822**	1.000**	.774**	.709**	.743**	.743**	.718**	.535**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y32	Pearson Correlation	.652**	.476**	.583**	.609**	.688**	.611**	.645**	.643**	.747**	.695**	.599**	.770**	.709**	.852**	1.000**	.865**	.844**	.682**	.622**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y33	Pearson Correlation	.727**	.451**	.632**	.659**	.598**	.722**	.731**	.759**	.628**	.768**	.629**	.851**	.743**	.836**	.865**	1.000**	.837**	.684**	.605**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y34	Pearson Correlation	.716**	.413**	.662**	.678**	.740**	.742**	.775**	.787**	.618**	.774**	.673**	.805**	.743**	.831**	.844**	.837**	1.000**	.723**	.591**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y35	Pearson Correlation	.724**	.430**	.712**	.699**	.726**	.613**	.652**	.669**	.653**	.598**	.598**	.751**	.718**	.687**	.682**	.684**	.723**	1.000**	.652**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y36	Pearson Correlation	.556**	.605**	.585**	.532**	.628**	.586**	.562**	.537**	.535**	.540**	.574**	.621**	.535**	.630**	.622**	.605**	.591**	.652**	1.000**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y37	Pearson Correlation	.592**	.432**	.565**	.611**	.677**	.626**	.585**	.586**	1.000**	.579**	.606**	.686**	.671**	.673**	.747**	.628**	.618**	.653**	.535**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y38	Pearson Correlation	.672**	.386**	.646**	.702**	.719**	.784**	.690**	.727**	.579**	1.000**	.781**	.809**	.700**	.728**	.695**	.768**	.774**	.598**	.540**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	0,000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
RATA_	Pearson Correlation	.848**	.579**	.810**	.851**	.863**	.858**	.849**	.843**	.770**	.853**	.829**	.923**	.862**	.894**	.851**	.877**	.890**	.824**	.722**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

.744	.761	.729	.735	.713	.822	.867	.809	.785	1	.822	.770	.851	.805	.751	.621	.686	.809	.923
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.682	.662	.692	.753	.692	1.000	.774	.700	.690	.822	1	.709	.743	.743	.718	.535	.671	.700	.862
,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.764	.609	.688	.611	.645	.709	.852	.695	.599	.770	.709	1	.865	.844	.682	.622	.747	.695	.851
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.786	.659	.598	.722	.731	.743	.836	.768	.629	.851	.743	.865	1	.837	.684	.605	.628	.768	.877
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.805	.678	.740	.742	.775	.743	.831	.774	.673	.805	.743	.844	.837	1	.723	.591	.618	.774	.890
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.756	.699	.726	.613	.652	.718	.687	.598	.598	.751	.718	.682	.684	.723	1	.652	.653	.598	.824
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.620	.532	.628	.586	.562	.535	.630	.540	.574	.621	.535	.622	.605	.591	.652	1	.535	.540	.722
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.655	.611	.677	.626	.585	.671	.673	.579	.606	.686	.671	.747	.628	.618	.653	.535	1	.579	.770
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.615	.702	.719	.784	.690	.700	.728	1.000	.781	.809	.700	.695	.768	.774	.598	.540	.579	1	.853
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	0,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
.818	.851	.863	.858	.849	.862	.894	.853	.829	.923	.862	.851	.877	.890	.824	.722	.770	.853	1
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN (Y)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	97	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	97	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,989	38



OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

1. UJI NORMALITAS

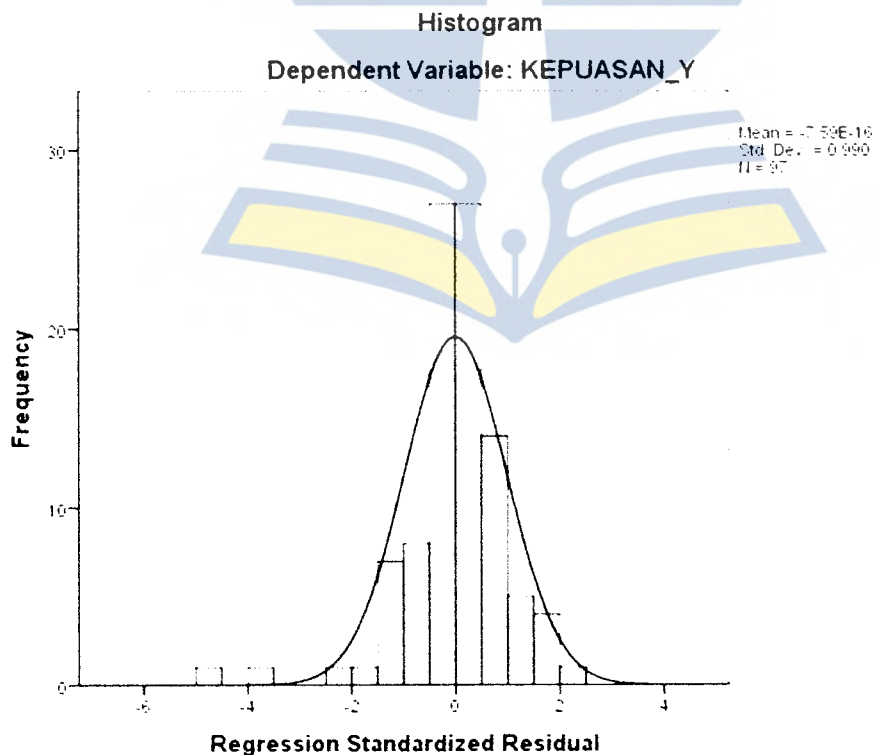
a. STATISTIK

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.56787905
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.087
	Negative	-.131
Kolmogorov-Smirnov Z		1.293
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070

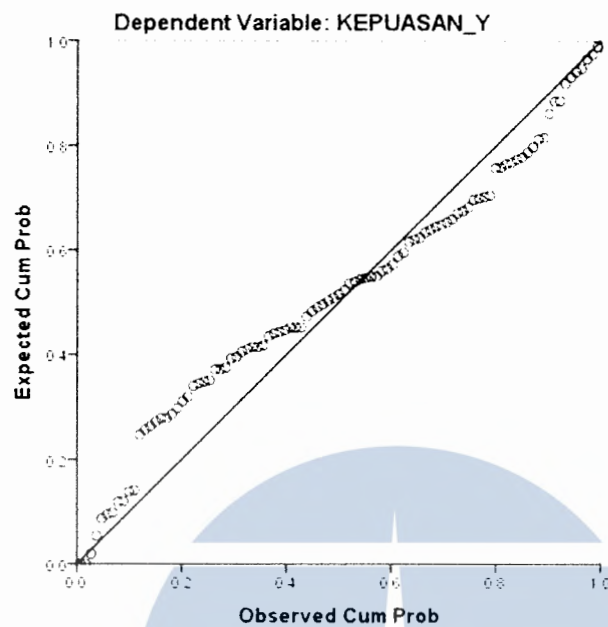
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. GRAFIK



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



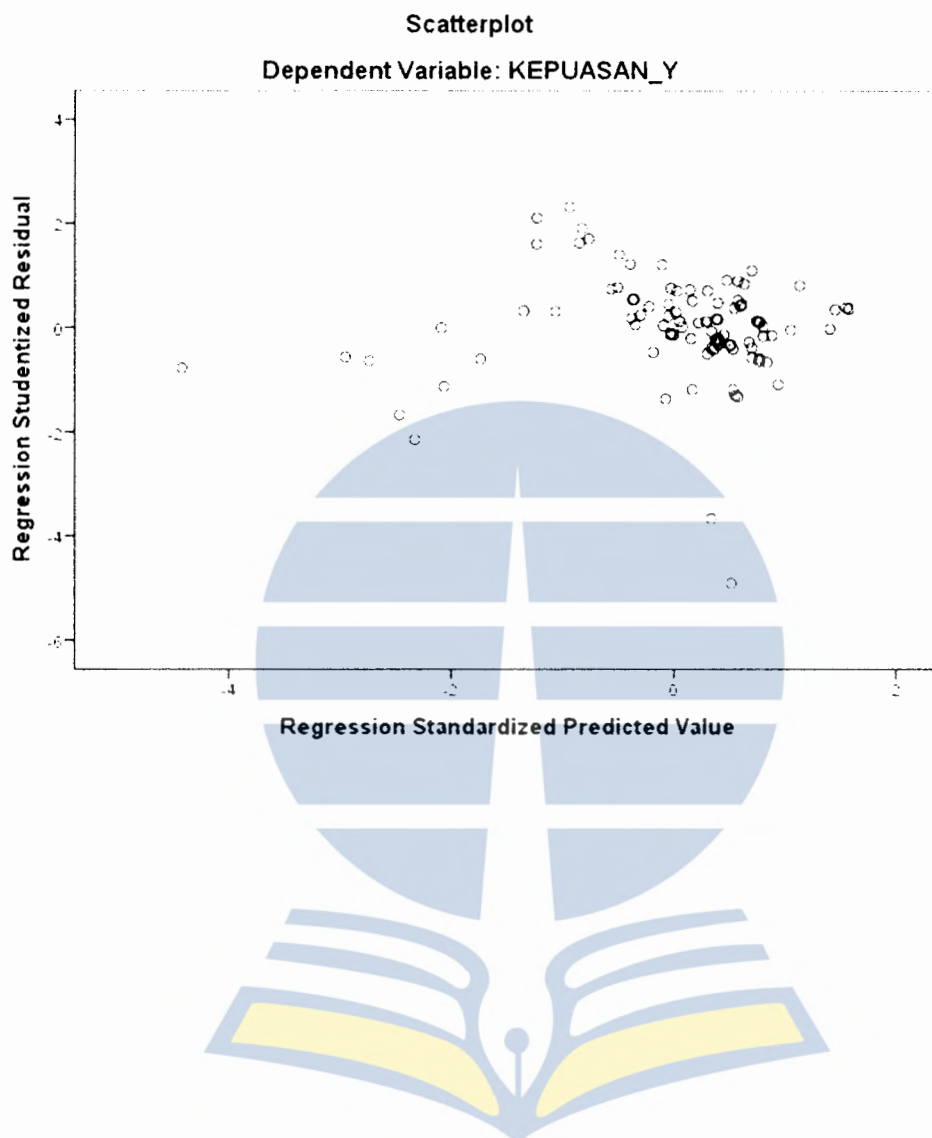
2. UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	.482	.361		1.337	.184		
1	PELAYANAN_X1	.444	.115	.395	3.873	.000	.511	1.958
	PROFESIONALISME_X2	.466	.128	.371	3.637	.000	.511	1.958

a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y

3. UJI HETEROKEDASTISITAS



OUTPUT PERSAMAAN REGRESI LINEAR BERGANDA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PROFESIONALISME_X2, PELAYANAN_X1 ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 ^a	.500	.489	.57389

a. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME_X2, PELAYANAN_X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.914	2	15.457	46.932	.000 ^b
	Residual	30.959	94	.329		
	Total	61.873	96			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y

b. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME_X2, PELAYANAN_X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.482	.361		1.337	.184
	PELAYANAN_X1	.444	.115	.395	3.873	.000
	PROFESIONALISME_X2	.466	.128	.371	3.637	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_Y