

**ANALYSIS OF EFFECT ON THE QUALITY OF PERFORMANCE
IMPLICATIONS EMPLOYEE SATISFACTION
AT KANTOR KECAMATAN BANYUMANIK SEMARANG**

Umi Lestariningsih 1), Aziz Fathoni 2), Muh. Mukeri Warso 3)

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

^{2), 3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

Abstract

Performance of employees is the job performance or work (outputs) of both quality and quantity of work achieved in the time period of union employees perform work tasks . While the satisfaction of the people are satisfied or dissatisfied feeling someone after comparing the results of the product through the performance of employees who have been granted . Factors that determine the performance of employees and community satisfaction in the quality of service is five quality variables are: tangible , assurance , reliability, responsiveness and empathy . Subdistrict is a government agency that has duties in the service of ID cards and KK . The purpose of this study was to analyze the effect of tangible, assurance, reliability, responsiveness , empathy for the employee 's performance has implications for people's satisfaction at the district office Banyumanik Semarang .

The population in this research is a district community Banyumanik in doing KTP and KK . The sample in this study using the 100 respondents. In this research, the sampling technique uses accidental sampling, data collection with questionnaires and methods of analysis using multiple linear regression. Results of the analysis showed that the factors of service quality (tangible , assurance , reliability, responsiveness , and empathy) and simultaneous partial positive influence on employee performance , as well as partial and simultaneous positive effect on people's satisfaction .

Keywords : tangible,assurance, reliability, responsiveness,empathy, performance

Abstraks

Kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah perasaan puas atau tidak puas seseorang setelah membandingkan hasil produk melalui kinerja pegawai yang telah diberikan. Faktor yang menentukan kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat dalam kualitas jasa adalah lima variabel kualitas yaitu : tangible, assurance, reliability, responsiveness dan empathy. Kecamatan merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh tangible, assurance, reliability, responsiveness, empathy terhadap kinerja pegawai yang berimplikasi kepada kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Banyumanik Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Banyumanik dalam melakukan pembuatan KTP dan KK. Sampel dalam penelitian ini menggunakan 100 responden. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling, pengumpulan data dengan kuesioner dan metode analisa menggunakan regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan (tangible, assurance, reliability, responsiveness, dan empathy) secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, demikian juga secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : tangible, assurance, reliability, responsiveness, dan empathy kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju *good governance*. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional. Hal yang mendasari dibentuknya Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Selain itu, dengan Administrasi Kependudukan, hak-hak administrasi seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen kependudukan masyarakat dapat terpenuhi. Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota.

Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP. 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client* yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik.

Sekarang ini masih banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum, seperti masalah perijinan, pembuatan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Masalah timbul dari masyarakat sebagai konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik pada kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayannya ataupun mengenai biaya. Dari alasan desah - desuh masyarakat yang telah diutarakan dalam latar belakang diatas, dampak dari kinerja pegawai kecamatan yang berimplikasi kepada kepuasan masyarakat maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan mencakup beberapa dimensi diantaranya adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Nasution (2004:47), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah menurut Wyckoff (dalam Tjiptono, 2006:59). Menurut keputusan Men. PAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 dalam (Nurul, 2003) tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang tranparansi dan akuntable yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Penyempurnaan definisi pelayanan publik menurut KEP/25M.PAN/2/2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2008:117) dibagi menjadi lima, yaitu : *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *emphaty* (empati).

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai pada dasarnya terbentuk setelah pegawai merasa adanya kepuasan, karena kebutuhannya terpenuhi dengan kata lain apabila kebutuhan pegawai belum terpenuhi sebagaimana mestinya maka kepuasan kerja tidak akan tercapai, dan pada hakikatnya kinerja pegawai akan sulit terbentuk. Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintahan maupun swasta. Kinerja berasal dari bahasa *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi).

Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara, kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006 : 9). Berdasarkan pendapat di atas kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (2005:511), kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai sikap keseluruhan dari masyarakat mengenai barang atau jasa setelah masyarakat menggunakan atau merasakan jasa tersebut.

Penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat.

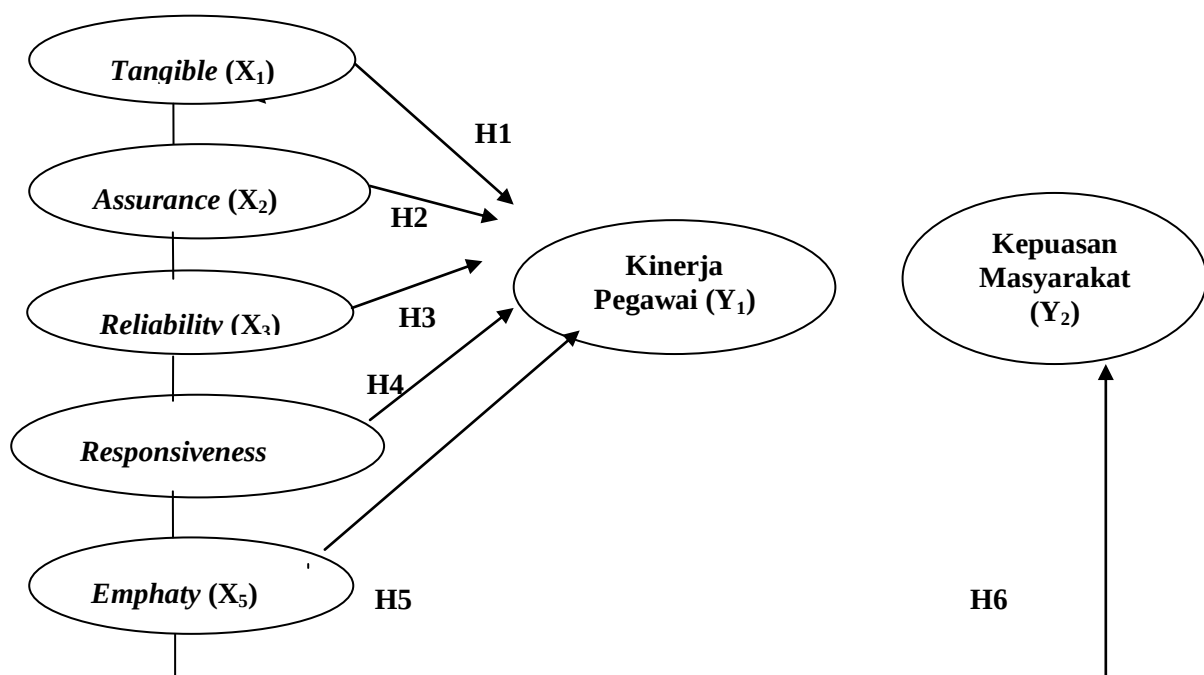
Penelitian Terdahulu

Tabel 1 : Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Alat Analisis	Hasil
1.	Haryo Prahasto (2008)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan KTP Di Kecamatan Semarang Barat	Regresi Linier Berganda	Keandalan, <i>assurance</i> , empati dan <i>tangibles</i> , secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan publik.
2.	Sonya Mahanani (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)	Regresi Linier Berganda	<i>Tangible, assurance, reliability, responsiveness, empathy</i> secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
3.	Suwarno (2013)	Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Baki /	Regresi Linier Berganda	- kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat - mutu pelayanan pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat

Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar 1: Kerangka Pemikiran Teoritis



2.6 Hipotesis

H₁ : *Tangible* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat

H₂ : *Assurance* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat

H₃ : *Reliability* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat

H₄ : *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat

H₅ : *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan kepuasan Masyarakat

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah :

- a). Variabel bebas, yaitu akualitas pelayanan (X)
- b). Variabel intervening, yaitu kinerjs pegawai (Y₁).
- c). Variabel terikat, yaitu kepuasan masyarakat (Y₂).

Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil dalam pelayanan ini jumlah penduduk di Kecamatan Banyumanik Semarang tahun 2013 sebanyak 130.494 jiwa. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling, dimana dengan menggunakan rumus maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 99,923 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (multikolonieritas,

heteroskedastisitas dan normalitas), analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis (uji t dan uji F) serta koefisien determinasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji instrumen yang dilakukan berupa :

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur untuk melakukan fungsinya. (Ghozali, 2011:44). Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan semua indikator yang digunakan sebagai alat ukur variabel. Alat untuk mengukur validitas adalah Korelasi Product Moment dari Pearson (Arikunto, 2006:170).

Tabel 1 : Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai Korelasi	Sig.	Keterangan
<i>Tangible</i>			
Indikator X _{1.1}	0,804	0,000	Valid
Indikator X _{1.2}	0,801	0,000	Valid
Indikator X _{1.3}	0,828	0,000	Valid
Indikator X _{1.4}	0,804	0,000	Valid
Indikator X _{1.5}	0,807	0,000	Valid
Indikator X _{1.6}	0,826	0,000	Valid
<i>Assurance</i>			
Indikator X _{2.1}	0,835	0,000	Valid
Indikator X _{2.2}	0,795	0,000	Valid
Indikator X _{2.3}	0,799	0,000	Valid
Indikator X _{2.4}	0,827	0,000	Valid
Indikator X _{2.5}	0,798	0,000	Valid
Indikator X _{2.6}	0,813	0,000	Valid
<i>Reliability</i>			
Indikator X _{3.1}	0,714	0,000	Valid
Indikator X _{3.2}	0,819	0,000	Valid
Indikator X _{3.3}	0,817	0,000	Valid
Indikator X _{3.4}	0,694	0,000	Valid
Indikator X _{3.5}	0,819	0,000	Valid
Indikator X _{3.6}	0,817	0,000	Valid
<i>Responsiveness</i>			
Indikator X _{4.1}	0,744	0,000	Valid
Indikator X _{4.2}	0,782	0,000	Valid
Indikator X _{4.3}	0,832	0,000	Valid
Indikator X _{4.4}	0,730	0,000	Valid
Indikator X _{4.5}	0,784	0,000	Valid
Indikator X _{4.6}	0,833	0,000	Valid

<i>Emphaty</i>			
Indikator X _{5.1}	0,640	0,000	Valid
Indikator X _{5.2}	0,809	0,000	Valid
Indikator X _{5.3}	0,645	0,000	Valid
Indikator X _{5.4}	0,632	0,000	Valid
Indikator X _{5.5}	0,804	0,000	Valid
Indikator X _{5.6}	0,647	0,000	Valid
Kinerja Pegawai			
Indikator Y _{1.1}	0,790	0,000	Valid
Indikator Y _{1.2}	0,743	0,000	Valid
Indikator Y _{1.3}	0,735	0,000	Valid
Indikator Y _{1.4}	0,839	0,000	Valid
Indikator Y _{1.5}	0,790	0,000	Valid
Indikator Y _{1.6}	0,743	0,000	Valid
Indikator Y _{1.7}	0,735	0,000	Valid
Indikator Y _{1.8}	0,839	0,000	Valid
Kepuasan Masyarakat			
Indikator Y _{2.1}	0,788	0,000	Valid
Indikator Y _{2.2}	0,738	0,000	Valid
Indikator Y _{2.3}	0,738	0,000	Valid
Indikator Y _{2.4}	0,824	0,000	Valid
Indikator Y _{2.5}	0,793	0,000	Valid
Indikator Y _{2.6}	0,743	0,000	Valid
Indikator Y _{2.7}	0,744	0,000	Valid
Indikator Y _{2.8}	0,840	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan dari hasil uji validasi menurut yang dirasakan oleh masyarakat diatas dapat diketahui bahwa semua pernyataan / indikator variabel *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat terbukti valid, karena dari hasil jawaban responden pada semua pernyataan dengan hasil korelasi skor total yang didapat signifikan, yaitu nilai sig. < 0,05.

b). Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto,2006:178). Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha* (Arikunto, 2006:196), apabila nilai *cronbach's alpha* suatu variabel > 0,60 maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut reliabel, begitupun sebaliknya.

Tabel 2: Hasil Uji Relibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i> (X_1)	0,801 > 0,60	Reliabel
<i>Assurance</i> (X_2)	0,801 > 0,60	Reliabel
<i>Reliability</i> (X_3)	0,795 > 0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X_4)	0,796 > 0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i> (X_5)	0,780 > 0,60	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y_1)	0,906 > 0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y_2)	0,905 > 0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan hasil uji reliability diatas maka bisa diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* semua variabel > 0,60 sehingga dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh variabel *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat menurut apa yang dirasakan responden dalam penelitian ini adalah reliabel / dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel. Sedangkan hasil uji reliabilitas dari apa yang menjadi masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan Banyumanik adalah sebagai berikut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data yang digunakan oleh penelitian ini adalah regresi linier berganda. Teknik analisa ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan yang dilihat dari *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empaty* terhadap kinerja pegawai yang berimplikasi kepada kepuasan masyarakat.

Tabel 3 : Hasil Analisis Regresi Tahap 1

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients	t	Si g.	Collinearity Statistics	
	B	Std . Error	Beta			Tolerance	VI F
(Constant)	5.974	.934		1.043	.300		
<i>Tangible</i>	.203	.080	.170	2.524	.013	.183	5.464
<i>Assurance</i>	.240	.080	.194	2.990	.004	.197	5.085
<i>Reliability</i>	.240	.094	.189	2.553	.012	.151	6.627
<i>Responsiveness</i>	.238	.100	.184	2.372	.020	.137	7.286
<i>Emphaty</i>	.373	.102	.283	3.674	.000	.140	7.160

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Persamaan linier dari hasil regresi lima variabel X terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

$$Y = 5.974 + 0,203 X_1 + 0.240 X_2 + 0.240 X_3 + 0.238 X_4 + 0.373 X_5$$

Tabel 4 : Hasil Analisa Regresi Tahap 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.251	.980		1.276	.205		
<i>Tangible</i>	.203	.084	.170	2.410	.018	.183	5.464
<i>Assurance</i>	.218	.084	.177	2.595	.011	.197	5.085
<i>Reliability</i>	.264	.098	.209	2.685	.009	.151	6.627
<i>Responsiveness</i>	.245	.105	.190	2.330	.022	.137	7.286
<i>Emphaty</i>	.353	.107	.268	3.311	.001	.140	7.160

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Persamaan linier dari hasil regresi lima variabel X terhadap kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

$$Y = 1.251 + 0,203 X_1 + 0.218 X_2 + 0.264 X_3 + 0.245 X_4 + 0.353 X_5$$

Uji Statistik t

Tabel 5: Hasil Uji-t Tahap 1

Variabel	Hasil Uji-t	t tabel	Sig.
<i>Tangible</i>	2.524	1.661	0.013
<i>Assurance</i>	2.990	1.661	0.004
<i>Reliability</i>	2.553	1.661	0.012
<i>Responsiveness</i>	2.372	1.661	0.020
<i>Emphaty</i>	3.674	1.661	0.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

- H1 : Nilai t hitung *tangible* 2.524 > t tabel 1,661 dengan tingkat sig. 0.013 < α 0.05, sehingga secara parsial *tangible* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

- H2 : Nilai t hitung *assurance* 2.990 > t tabel 1,661 dengan tingkat sig. 0.004 < α 0.05, sehingga secara parsial *tangible* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai
- H3 : Nilai t hitung *reliability* 2.553 > t tabel 1,661 dengan tingkat sig. 0.012 < α 0.05, sehingga secara parsial *tangible* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai
- H4 : Nilai t hitung *responsiveness* 2.372 > t tabel 1,661 dengan tingkat sig. 0.0020 < α 0.05, sehingga secara parsial *tangible* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai
- H5 : Nilai t hitung *emphaty* 3.674 > t tabel 1,661 dengan tingkat sig. 0.0000 < α 0.05, sehingga secara parsial *tangible* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

Tabel 6 : Hasil Uji-t Tahap 2

Variabel	Hasil Uji-t	t tabel	Sig.
<i>Tangible</i>	2.410	1.661	0.018
<i>Assurance</i>	2.595	1.661	0.011
<i>Reliability</i>	2.685	1.661	0.009
<i>Responsiveness</i>	2.330	1.661	0.022
<i>Emphaty</i>	3.311	1.661	0.001

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

- H1 : Nilai t hitung *tangible* 2.410 > t tabel 1.661 dengan tingkat sig. 0.018 < α 0.05, sehingga secara parsial *tangible* berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat
- H2 : Nilai t hitung *assurance* 2.595 > t tabel 1.661 dengan tingkat sig. 0.011 < α 0.05, sehingga secara parsial *tangible* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai
- H3 : Nilai t hitung *reliability* 2.685 > t tabel 1.661 dengan tingkat sig. 0.009 < α 0.05, sehingga secara parsial *tangible* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai
- H4 : Nilai t hitung *responsiveness* 2.330 > t tabel 1.661 dengan tingkat sig. 0.022 < α 0.05, sehingga secara parsial *tangible* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

- H5 : Nilai t hitung *emphaty* 3.311 > t tabel 1.661 dengan tingkat sig. 0.001 < α 0.05, sehingga secara parsial *tangible* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

Uji Statistik F

Tabel 7 :Uji Statistik F Tahap 1

Variabel	Hasil Uji-F	F tabel	Sig.
<i>Tangible</i>	222.964	2.31	0.000 ^b
<i>Assurance</i>			
<i>Reliability</i>			
<i>Responsiveness</i>			
<i>Emphaty</i>			

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel di atas maka dapat diketahui bahwa F hitung 222.964 > dari F tabel 2.31, sehingga membuktikan bahwa 5 variabel yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 7 :Uji Statistik F Tahap 1

Variabel	Hasil Uji-F	F tabel	Sig.
<i>Tangible</i>	199.786	2.31	0,000 ^b
<i>Assurance</i>			
<i>Reliability</i>			
<i>Responsiveness</i>			
<i>Emphaty</i>			

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel di atas maka dapat diketahui bahwa F hitung 199.786 > dari F tabel 2.31, sehingga membuktikan bahwa 5 variabel yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui baik atau tidaknya regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi terestimasi dengan data sesungguhnya.

Tabel 8 : Koefisien Determinasi Tahap 1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.960 ^a	.922	.918	1.515	2.188

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan hasil tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0.918, yang artinya 5 variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* mampu menjelaskan kinerja pegawai kantor Kecamatan Banyumanik dalam memberikan pelayanan untuk pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga menurut apa yang dirasakan masyarakat sebesar 91.8% dan sisanya 8.2% kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor selain kualitas pelayanan.

Tabel 9 : Koefisien Determinasi Tahap 2

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.956 ^a	.914	.909	1.589	2.126

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Tabel 9 di menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.909, yang artinya 5 variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* mampu menjelaskan kepuasan masyarakat kecamatan Banyumanik dalam pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga menurut apa yang dirasakan masyarakat sebesar 90.9% dan sisanya 9.1% kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor selain kualitas pelayanan.

PENUTUP

- Ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dengan kinerja pegawai
- Adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Banyumanik dalam pembuatan KTP dan KK.

- c. Adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible, assurance, reliability, responsiveness, empathy* dengan secara simultan dengan kinerja pegawai.
- d. Adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible, assurance, reliability, responsiveness, empathy* secara simultan dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Banyumanik dalam pembuatan KTP dan KK.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Christopher H. Lovelock, Jochen Wirtz & Patricia Chew. *Essentials of Service Marketing*. 2nd Edition. Singapore: Prentice Hall Published, 2012.
- Dr. Kridawati Sadhana, M.S, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, CV. Citrab Malang, 2010, Malang, h. 131-132
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara : Jakarta
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*, 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall Published, 2012.
- Ramli, 2011. *Ilmu Administrasi Negara*, FISIP; Lab. Otoda, Univ. Tribhuwana Tungadewi, Malang, April 2013.