

**ANALISIS PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PUDAKPAYUNG KECAMATAN
BANYUMANIK KOTA SEMARANG “.**

Sulistiyani¹⁾, Leonardo Budi Hasiolan²⁾, M Mukeri Warso³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unpand Semarang
^{2),3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unpand Semarang

ABTRAKSI

Ada sebagian warga masyarakat Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, yang merasa kesulitan dalam pengurusan pelayanan di Kelurahan Pudukpayung, sehingga mereka menggunakan biro jasa (Calo) untuk mengurus keperluan tersebut. Hal inilah yang menjadi latar belakang penelitian ini untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Pudukpayung.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 400 orang warga yang telah mendapatkan pelayanan dari petugas di Kelurahan Pudukpayung Semarang, dimana pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Simple Random Sampling dengan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan, maka diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ada 80 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dan Uji Goodness of Fit secara parsial dan silmutan. Dengan menggunakan SPSS versi 17 maka didapatkan hasil bahwa variable prosedur memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan masyarakat, dimana nilai koefisien regresi sebesar 0.222 dengan arah positif. Hasil uji Goodness of Fit menunjukkan bahwa variable-variable prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena masing-masing nilai t hitung 3.517, 1.437, 2.593 dan 4.230 > t table 1.66462. Nilai Adjusted R^2 adalah 0.424 yang berarti variasi variable pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variable bebas sebesar 0.424 atau 42.40 persen, sedangkan sisanya sebesar 57.60 persen dipengaruhi oleh variable-variable lain diluar model.

Kata kunci : Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan pelayanan dan pelayanan publik.

ABSTRACT

There are some residents Village community Pudukpayung Banyumanik District of Semarang, who feel difficulties in the maintenance of services in the Village Pudukpayung, so they are using a service bureau (Calo) to take care of such needs. This is the background of this study was to analyze indeks Kelurahan Pudukpayung kepuasan masyarakat to services. The population used in this study has 400 residents who have received services from the clerk at the Village Pudukpayung Semarang, where the sampling is done by Simple Random Sampling technique using the formula Slovin. Based on calculations, it is known that the number of respondents in the study there were 80 people. Data analysis technique used is the Multiple Linear Regression and Goodness of Fit Test partially and silmutan. By using SPSS version 17 it is obtained that the procedure variables have the greatest influence on the

satisfaction of the people, where the value of the regression coefficients for 0222 with a positive direction. Goodness of Fit test results showed that the variables, procedures, conditions of service, speed of service, service dankenyamanan positive and significant impact on the satisfaction of the people, for each value of t 3,517, 1,437, 2,593 and 4,230 > t table 1.66462. Adjusted R² value is 0424, which means public service variable variation can be explained by the independent variables sebesar 0424, or 42.40 percent, while the remaining 57.60 percent is influenced by other variables outside the model.

Keywords: Service Procedure, Terms of service, Speed of service, convenience of service and Public service.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor 061.1/199 tahun 2001 tentang Tugas Pokok dan fungsi Kecamatan dan Kelurahan, maka setiap Kelurahan yang ada di Kota Semarang mempunyai tugas pokok untuk membantu Walikota dalam penyelenggaraan Pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan di wilayah Kelurahan.

Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik adalah salah satu Kelurahan di Kota Semarang yang wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Semarang. Kelurahan Pudakpayung mempunyai tugas untuk melayani masyarakat di bidang kependudukan, perijinan, pertanahan, pemerintahan, pembangunan, kesejahteraan sosial, keamanan, dan pemberdayaan masyarakat.

Ada sebagian warga masyarakat yang merasa masih kesulitan dan kurang memahami tentang prosedur dan syarat yang harus dipenuhi pada saat meminta pelayanan. Selain itu mereka beranggapan apabila menggunakan biro jasa permohonan akan cepat dilayani dan hasilnya tepat waktu. Ada juga sebagian warga yang masih merasa kurang puas dalam mendapatkan pelayanan karena merasa petugas kelurahan belum bersikap kooperatif dan

memberikan informasi dengan jelas dan pasti yang berkaitan dengan layanan yang dimohon. Sebagian warga masyarakat juga merasa kurang nyaman dengan kondisi bangunan Kantor Kelurahan Pudakpayung yang kurang luas / sempit, sehingga warga kesulitan apabila ingin mencari suatu penyelesaian yang melibatkan lebih dari tujuh orang. Kondisi lingkungan kantor juga belum tertata dengan baik, masih ada sisa-sisa pembangunan yang belum diselesaikan, dan juga tidak adanya taman dan tempat parkir khusus sehingga kurang nyaman untuk dilihat dan lingkungan terasa gersang.

Untuk itulah di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang perlu adanya penelitian khusus untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Petugas Kelurahan.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis dalam penelitian ini mengambil judul "ANALISIS PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PUDAKPAYUNG KECAMATAN BANYUMANIK KOTA SEMARANG".

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penyusunan penelitian ini didasarkan pada keinginan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masyarakat di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

Dengan dasar latar belakang tersebut, maka dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang?
2. Bagaimana pengaruh persyaratan pelayanan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh kecepatan pelayanan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang?
4. Bagaimana pengaruh kenyamanan pelayanan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang ?
5. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kenyamanan pelayanan terhadap pelayanan publik di Kelurahan

Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik.
2. Untuk mengetahui pengaruh persyaratan pelayanan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang
3. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang
4. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan pelayanan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang
5. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kenyamanan pelayanan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang hendak dicapai dengan penelitian ini adalah :

1. Bagi Kantor Kelurahan

Dapat digunakan sebagai masukan dalam pengambilan kebijakan berkaitan dengan masalah pelayanan umum sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan dari petugas

2. Bagi Penulis

Dapat memberikan masukan serta perbandingan untuk penelitian di masa yang akan datang dalam bidang yang sama.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori yang relevan dengan permasalahan yang ada. Teori yang digunakan adalah pengertian tentang pelayanan, kepuasan masyarakat, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, dimensional variabel penelitian serta hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi deskripsi objek penelitian, menguraikan dan menunjukkan analisis hasil hipotesis dengan menyajikan data secara sistematis terhadap data yang telah dikumpulkan dan selanjutnya menguraikan analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan metode yang telah ditentukan

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian serta saran-saran bagi Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang dalam upayanya meningkatkan pelayanan masyarakat sehingga juga dapat meningkatkan

kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

II. TELAAH PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Soetopo(2007:34) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyampaikan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (Expected service) dan pelayanan yang dirasakan (perceived service)(Tjiptono, 2004:91). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (Perceived service) sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kepmenpan Nomor:KEP-25/M.PAN/2/2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlakudengan tetap berpegang terhadap efisiensi dan efektifitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

2.1.3 Dimensi-dimensi Pelayanan

Menurut Tjiptono (2004:96) ada lima karakteristik yang digunakan oleh masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (emphaty), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

2.1.4 Prinsip-prinsip Pelayanan

1. Kepemimpinan
2. Pendidikan
3. Perencanaan
4. Review
5. Komunikasi
6. Penghargaan dan Pengakuan

2.1.5 Tingkat Pelayanan di Instansi Pemerintah Berdasarkan KEP-25/M.PAN/2/2004

Untuk mengukur indeks kepuasan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat,

maka digunakan pedoman-pedoman sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi pemerintah adalah Pemerinth Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memeberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah factor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara

2.2 Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse and Willton (2008 : 51) dinyatakan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan.

Dalam penelitian ini kepuasan masyarakat yang akan diukur atau dicapai adalah berdasarkan pelayanan yang diberikan dalam pengurusan kependudukan (KTP dan Kartu Keluarga,SKCK, Akte Kelahiran), perijinan, pembangunan, dan lain-lain, dimanapengurusan dokumen-dokumen tersebut menjadi sangat menentukan faktor kepuasan masyarakat,karena merupakan surat atau dokumen penting bagi identitas seorang warga.

2.2.3 Unsur Indek Kepuasan Masyarakat

Mengacu pada prinsip pelayanan seperti yang telah ditetapkandalam keputusan Men. PAN (KEP-25/M.PAN/2/2004), dimana selanjutnya dikembangkan menjadi 14

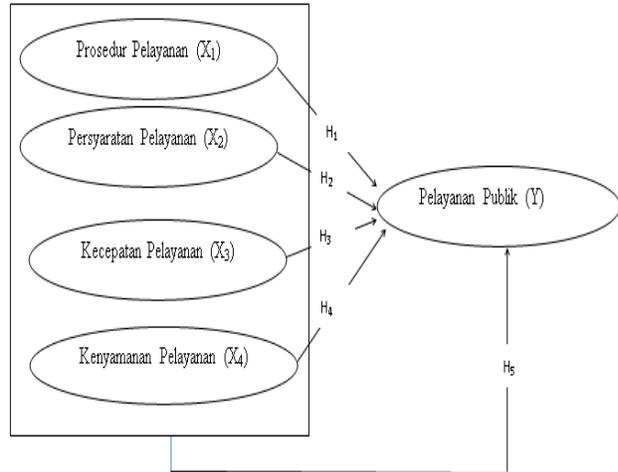
prasyarat yang ‘relevan, valid “ dan “reliable”, sedangkan untuk unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan adalah 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. Penjelasan Petugas Pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberi 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 ketrampilan 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
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan mengormati
10. Kewajiban 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 Pelayanan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman.
14. Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan

pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

2.3. Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul
Nova Dwi Syariyani (2011)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang
Marsah (2012)	Analisis faktor kualitas Pelayanan dalam proses jual beli tanah di kelurahan Kedungmudu Semarang
Rita Dewani (2013)	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Produk Susu Indomilk Cair
Suci Agustina (2013)	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
Kasmirah (2014)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Kelurahan Gedawang



2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih harus dibuktikan kebenrannya. Hipotesis penelitian adalah proporsisi yang harus dirumuskan untuk pengajuan empiris. Yang dimaksud proporsisi itu adalah pernyataan tentang hubungan antara dua konsep atau lebih dan menganggap satu faktor ada penyebab faktor lainnya (Masri Singarimbun, 2006:82).

III. METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

- a. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel prosedur pelayanan (X₁), persyaratan pelayanan (X₂),

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

- kecepatan pelayanan (X_3), dan kenyamanan pelayanan (X_4).
- b. Variabel dependen adalah variabel yang tidak dapat berdiri sendiri dan tergantung darivariabel lainnya. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan publik (Y).

3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang yang memerlukan pelayanan kependudukan (KTP, KK, Surat Lahir, Surat Kematian, Surat Pindah), SKCK, pertanahan, perijinan, NTCR, dan surat-surat lainnya. Sesuai dengan hasil survey, selama bulan Oktober 2015 tercatat kurang lebih 400 pelayanan di Kelurahan Pudukpayung.

$$n = \frac{400}{1 + 400(0,1)^2}$$

$$n = 80$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 orang.

3.1.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data subyek, yaitu jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (Ferdinand, 2006:34). Dalam hal ini data yang digunakan adalah hasil jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dalam wawancara baik secara lisan maupun tertulis.

3.1.4 Metode Pengumpulan Data

1. **Questioner** adalah metode pengumpulan data dengan cara memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan / pernyataan kepada responden dengan harapan responden memberikan respon atas pertanyaan tersebut (Husein Umar, 2003:46).

2. **Wawancara**

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan warga Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang yang mengurus pelayanan di Kelurahan serta para pegawai Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang untuk memperoleh data mengenai gambaran umum tentang Kelurahan Pudukpayung, struktur

organisasi, tupoksi dari masing-masing seksi serta data-data lain yang relevan dengan penelitian ini.

3. Observasi

Observasi merupakan tehnik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistemik terhadap fenomena yang diselidiki secara langsung ke obyek penelitian. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden (Husein Umar, 2003:52).

3.2 Pengolahan Data

Pengolahan data dimaksudkan untuk merubah data mentah menjadi data siap dipakai atau disajikan. Proses pengolahan data menggunakan langkah-langkah editing, coding dan tabulasi.

3.3 Teknik Analisa Data

a. Analisa Kualitatif, untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan yang diberikan petugas Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

b. Analisis Kuantitatif, yang dilakukan terhadap data-data yang berwujud angka-angka. Analisis statistik yang dilakukan adalah dengan melakukan tahapan :

- Uji Validitas :Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, data digolongkan valid. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, data digolongkan tidak valid
- Uji Reliabilitas, suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.6 .

3.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik pada penelitian ini dilakukan terhadap model regresi yang telah diolah dengan program SPSS, yaitu :

a. Uji Multikolonieritas

Diagnosis terhadap adanya multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- a) Melalui nilai t_{hitung} , R^2 dan F Ratio. Jika nilai R^2 tinggi, nilai F Ratio tinggi, sedangkan sebagian atau bahkan seluruh koefisien regresi tidak signifikan (nilai t_{hitung} sangat rendah), maka kemungkinan terdapat multikolonieritas dalam model tersebut.

- b). Memiliki nilai VIF tidak lebih dari 10, apabila memiliki nilai VIF lebih dari 10, maka terjadi problem multikolonieritas.
 - c). Mengkorelasikan antara variabel independen, jika memiliki korelasi yang sempurna (lebih dari 0.50), maka telah terjadi multikolonieritas.
- Jika penyebaran data mengikuti garis normal, maka data berdistribusi normal
 - Jika penyebaran data tidak mengikuti garis normal, maka data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

- a) Jika penyebaran data pada scatterplot teratur dan membentuk pola tertentu (nilai turun, mengelompok menjadi satu) maka dapat disimpulkan terjadi problem heteroskedastisitas.
- b) Jika penyebaran data pada scatterplot tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu (nilai turun, mengelompok menjadi satu) maka dapat disimpulkan tidak terjadi problem heteroskedastisitas (Ghozali, 2011 : 126).

c. Uji Normalitas

Analisa yang dilakukan adalah dengan menggunakan grafik normal plot, dimana (Ghozali, 2011 : 150) :

3.5 Analisis Regresi Linier Berganda

untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dimana variabel bebasnya meliputi prosedur pelayanan (X_1), persyaratan pelayanan (X_2), Kecepatan pelayanan (X_3) dan Kenyamanan pelayanan (X_4), sedangkan variabel terikatnya adalah pelayanan publik (Y).

Persamaan regresi linier bergandanya adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

3.6 Pengujian Goodness of Fit

3.6.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata $\alpha = 5\%$ adalah :

- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 > 0$, ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan adalah :

1. Jika nilai t hitung < nilai t tabel atau nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0,05 (taraf kepercayaan $\alpha = 5\%$), maka H_0 diterima
2. Jika nilai t hitung > nilai t tabel atau nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 (taraf kepercayaan $\alpha = 5\%$), maka H_0 ditolak

3.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji signifikansi simultan digunakan untuk menguji apakah variabel prosedur pelayanan (X_1), persyaratan pelayanan (X_2), kecepatan pelayanan (X_3), dan kenyamanan pelayanan (X_4) secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan publik (Y).

Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata $\alpha = 5\%$ adalah :

- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, tidak ada pengaruh secara bersama-sama yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen
- $H_a : \beta_1 = \beta_2 > 0$, ada pengaruh secara bersama-sama yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan adalah :

1. Jika nilai F hitung < nilai F tabel atau nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 (taraf kepercayaan $\alpha = 5\%$), maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai F hitung > nilai F tabel atau nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 (taraf kepercayaan $\alpha = 5\%$), maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

3.7 Koefisien Determinasi (S Square)

Koefisien determinasi (R Square) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen atau variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien

determinasi untuk data silang (crosssection) relative rendah, karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2011 : 98).

Rumusnya adalah :

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y + b_4 \sum X_4 Y}{Y^2}$$

IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Profil Kelurahan Pudakpayung

Kecamatan Banyumanik

Kelurahan Pudakpayung merupakan Kelurahan yang menjadi sasaran tujuan para warga pendatang untuk berdomisili dan bertempat tinggal menetap. Hal ini ditandai dengan penambahan jumlah penduduk yang cukup banyak setiap bulannya yaitu ± 40 jiwa per bulan, dan juga penambahan bangunan tempat tinggal ± 6 bangunan per bulan.

Kelurahan Pudakpayung terbagi menjadi 16 RW dengan jumlah RT sebanyak 136 RT dan merupakan Kelurahan dengan kelembagaan RT / RW terbanyak se Kecamatan Banyumanik.

Jumlah penduduk Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik pada bulan Oktober sebanyak :22.988 jiwa yang terdiri dari 11430 laki-laki dan 11.558 perempuan, sedangkan Jumlah KK sebanyak 5.956 KK.

4.1.2 Struktur Organisasi Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik

Lurah	:	1	orang
Sekretaris Lurah	:	1	orang
Kepala Seksi	:	3	orang
Staf	:	1	orang

4.1.3 Tugas Pokok Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik

Sesuai dengan Tugas pokok dan fungsi, sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor 55 Tahun 2008 tanggal 24 Desember 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kelurahan, Kelurahan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota.

4.1.4 Jenis Pelayanan

Sebagai lembaga birokrasi tingkat paling rendah, kelurahan mempunyai beberapa

tugas pelayanan kepada masyarakat. Jenis pelayanan tersebut antara lain :pelayanan Kependudukan , membuat surat pengantar / keterangan, pelayanan perijinan, pelayanan di bidang pertanahan.

No	Pekerjaan Responden	Frekwensi	Persentase
1	Buruh / Petani	7	8.75
2	Swasta/wiraswasta	32	40.00
3	PNS/TNI/Polri	12	15.00
4	Pensiunan	6	7.50
5	Mengurus Rumah Tangga	14	17.50
6	Belum bekerja/Pelajar	9	11.25

4.2 Deskripsi Responden Penelitian

a. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Laki-laki	36	45.00
2	Perempuan	44	55.00
Jumlah		80	100.00

b. Umur Responden

No	Umur Responden	Frekwensi	Presentase (%)
1	< 24 tahun	10	12.5
2	25 – 34 tahun	21	26.25
3	35 – 44 tahun	24	30.00
4	45 – 54 tahun	18	22.50
5	> 55 tahun 55	7	8.75

c. Pendidikan Responden

No	Pendidikan Responden	Frekwensi	Prosentase (%)
1	SD	6	7.50
2	SMP	15	18.75
3	SMA	27	33.75
4	Diploma (D3)	17	21.25
5	Sarjana (S1)	15	18.75

4.3 Analisis Data dan Pembahasan

4.3.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian merupakan tanggapan dari 80 orang responden penelitian yang berisi pernyataan-pernyataan tentang masalah yang diteliti, yaitu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, dimana factor-faktor tersebut antara lain adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kenyamanan pelayanan.

Indikator	Prosedur Pelayanan									
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%
X _{1,1}	-	-	-	-	2	2.50	40	50.00	38	47.50
X _{1,2}	-	-	3	3.75	25	31.25	35	43.75	17	21.25
X _{1,3}	-	-	7	8.75	24	30.00	38	47.50	11	13.75
X _{1,4}	-	-	-	-	5	6.25	53	66.25	22	27.50
Rata-rata	-	-		3.13		17.50		51.88		27.50

d. Pekerjaan Responden

Indikator	Persyaratan Pelayanan									
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%
X _{2.1}					4	5.00	44	55.00	32	40.00
X _{2.2}					15	18.75	40	80.00	25	31.25
X _{2.3}					19	23.75	36	45.00	25	31.25
X _{2.4}					3	3.75	54	67.50	23	28.75
Rata-rata						13.56		55.37		34.07

Indikator	Kecepatan Pelayanan									
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%
X _{3.1}			2	2.50	10	12.25	41	51.30	27	33.80
X _{3.2}			2	2.50	12	15.00	45	56.25	21	26.25
X _{3.3}			5	6.25	11	13.75	44	55.00	20	25.00
X _{3.4}			1	1.25	6	7.50	39	48.75	34	42.50
Rata-rata				3.13		12.19		52.82		31.88

Indikator	Kenyamanan Pelayanan									
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%
X _{4.1}					11	13.75	40	50.00	29	36.25
X _{4.2}					31	38.75	36	45	13	16.25
X _{4.3}					9	11.25	49	61.25	22	27.50
X _{4.4}					4	5.00	46	57.50	30	37.50
Rata-rata						17.19		53.44		29.38

Indikator	Pelayanan Publik									
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%
Y ₁					4	5.00	66	82.50	10	12.50
Y ₂					7	8.75	63	78.75	10	12.50
Y ₃					9	11.25	63	78.75	8	10.00
Y ₄					4	5.00	67	83.75	9	11.25
Rata-rata						7.500		80.93		11.56

4.3.2 Analisis Data

a. Uji Validitas

Indikator	r Hitung	rTabel	Keterangan
Prosedur Pelayanan (X₁)			
X _{1.1}	.282	0.223	Valid
X _{1.2}	.561	0.223	Valid
X _{1.3}	.562	0.223	Valid
X _{1.4}	.565	0.223	Valid
Persyaratan Pelayanan (X₂)			
X _{2.1}	.483	0.223	Valid
X _{2.2}	.615	0.223	Valid
X _{2.3}	.611	0.223	Valid

X _{2.4}	.609	0.223	Valid
Kecepatan Pelayanan (X₃)			
X _{3.1}	.457	0.223	Valid
X _{3.2}	.555	0.223	Valid
X _{3.3}	.478	0.223	Valid
X _{3.4}	.484	0.223	Valid
Kenyamanan Pelayanan (X₄)			
X _{4.1}	.535	0.223	Valid
X _{4.2}	.592	0.223	Valid
X _{4.3}	.727	0.223	Valid
X _{4.4}	.672	0.223	Valid
Pelayanan Publik (Y)			
Y ₁	.436	0.223	Valid
Y ₂	.303	0.223	Valid
Y ₃	.389	0.223	Valid
Y ₄	.449	0.223	Valid

Berdasarkan table di atas, dapat diketahui $n = 80$ dan $(df) = n-k$, maka didapat r tabel = 0.223 (two tailed). Seluruh indikator mempunyai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0.223), sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh indikator adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Variabel	Crobach h Alpha	Keterangan
Prosedur Pelayanan (X ₁)	.694	Reliabel
Persyaratan Pelayanan (X ₂)	.771	Reliabel
Kecepatan Pelayanan (X ₃)	.706	Reliabel
Kenyamanan Pelayanan (X ₄)	.800	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	.611	Reliabel

Nilai Cronbach Alpha dari 4 variabel independen dan dependen lebih dari 0.6, maka dapat dikatakan bahwa nilai instrument yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel.

4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonieritas

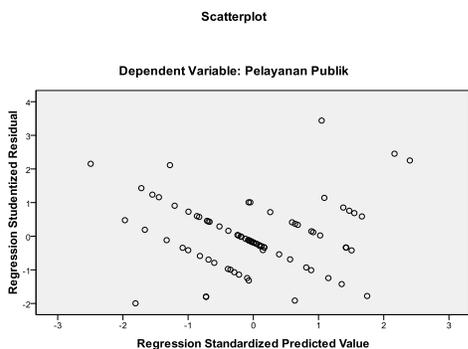
Variabel	Toleransi	VIF
Prosedur Pelayanan (X ₁)	.892	1.121
Persyaratan Pelayanan (X ₂)	.939	1.066

Kecepatan Pelayanan (X ₃)	.971	1.030
Kenyamanan Pelayanan (X ₄)	.901	1.110

Dari tabel di atas, ternyata VIF semua variabel bebas jauh di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas dalam data. Selain itu hasil perhitungan nilai toleransi lebih besar dari 0.10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90 %. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

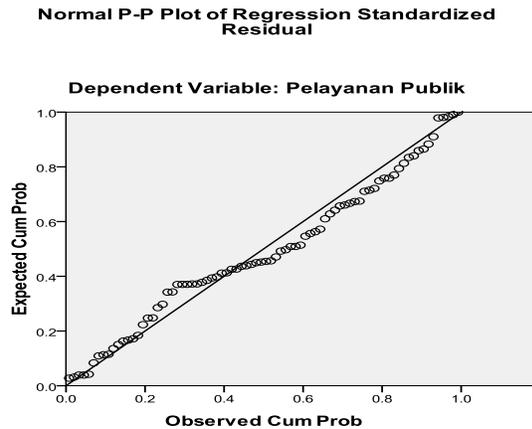
b. Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil grafik plot gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel pelayanan publik.



c. Uji Normalitas

Berdasarkan gambar tersebut tampak bahwa grafik normal P-plot menunjukkan residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak miring ke kanan atau ke kiridan



titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal pada Normal P-Plot of Regression Standardized residual, serta penyebarannya mendekati garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi uji normalitas.

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	6.414	1.289	
Prosedur Pelayanan (X ₁)	.188	.053	.318
Persyaratan Pelayanan (X ₂)	.062	.043	.127
Kecepatan Pelayanan (X ₃)	.123	.047	.225
Kenyamanan Pelayanan (X ₄)	.222	.052	.381

Persamaan regresi dari hasil perhitungan dari tabel di atas adalah sebagai berikut :

$$Y = 3.219 + 0.244 X_1 + 0.12 X_2 + 0.179 X_3 + 0.351 X_4 + e$$

Persamaan regresi berganda dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.5.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Variabel prosedur pelayanan (X_1), persyaratan pelayanan (X_2), kecepatan pelayanan (X_3), dan kenyamanan pelayanan (X_4) memiliki koefisien regresi bertanda positif, hal ini berarti keempat variabel penelitian tersebut mempunyai pengaruh positif terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, sehingga apabila terjadi peningkatan prosedur pelayanan (X_1), persyaratan pelayanan (X_2), Kecepatan Pelayanan (X_3) dan kenyamanan pelayanan (X_4) maka akan meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)		4.976	.000
Prosedur Pelayanan (X_1)	.318	3.517	.001
Persyaratan Pelayanan (X_2)	.127	1.437	.155
Kecepatan Pelayanan (X_3)	.225	2.597	.011
Kenyamanan Pelayanan (X_4)	.381	4.230	.000

4.5 Pengujian Goodness of Fit

Pengujian *goodness of fit* pada penelitian ini diajukan untuk menguji pengaruh variabel prosedur pelayanan (X_1), persyaratan pelayanan (X_2), kecepatan pelayanan (X_3) dan kenyamanan pelayanan (X_4) terhadap variabel pelayanan publik di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang (Y) baik secara parsial (Uji t) maupun secara simultan (Uji F).

- Hipotesis Pertama (H_1)

Analisis

Variabel prosedur pelayanan (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 5.653 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, karena nilai t hitung $5.653 > t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.05$ (one taile) dan bertanda positif, maka dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

- Hipotesis Kedua (H_2)

Analisis

Variabel persyaratan pelayanan (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 0.344 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.732, karena nilai t hitung $0.344 < t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t

hitung $0.732 > \alpha = 0.05$ (one taile) dan bertanda positif, maka dapat dikatakan bahwa persyaratan pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, maka H_0 diterima dan menolak H_a .

- Hipotesis Ketiga (H_3)

Analisis

Variabel kecepatan pelayanan (X_3) memiliki nilai t hitung sebesar 4.674 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, karena nilai t hitung $4.674 > t_{tabel} 1.66462$ dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.05$ (one taile) dan bertanda positif, maka dapat dikatakan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

- Hipotesis Keempat (H_4)

Analisis

Variabel kenyamanan pelayanan (X_4) memiliki nilai t hitung sebesar 8.263 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, karena nilai t hitung $8.263 > t_{tabel} 1.66462$ dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.05$ (one taile) dan

bertanda positif, maka dapat dikatakan bahwa kenyamanan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

4.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	50.205	4	12.551	15.513	.000 ^a
Residual	60.682	75	.809		
Total	110.887	79			

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan

b. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel prosedur pelayanan (X_1), persyaratan pelayanan (X_2), kecepatan pelayanan (X_3) dan kenyamanan pelayanan (X_4) memiliki nilai F hitung $45.323 > F_{tabel} 2.49$ dengan signifikansi $0.000 < \alpha = 0.05$ serta bertanda positif, maka H_0 ditolak dan menerima H_a , hal ini berarti jika prosedur pelayanan (X_1), persyaratan pelayanan (X_2), kecepatan pelayanan (X_3) dan kenyamanan pelayanan (X_4) secara simultan mengalami peningkatan, maka akan

berdampak pula pada peningkatan variabel pelayanan publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang (Y).

dimana makin besar nilai SEE akan membuat model regresi yang digunakan dalam penelitian ini semakin tepat dalam memprediksi variabel kepuasan masyarakat.

4.6 Koefisien Determinasi (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.673 ^a	.453	.424	.89950	1.702

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan

b. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Besarnya nilai Adjusted R² adalah 0.692 yang berarti bahwa variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kenyamanan pelayanan sebesar 0.692 atau 69.20 % sedangkan sisanya 30.80 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model antara lain seperti tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan keamanan pelayanan.

Sementara itu besarnya nilai SEE (Standard Error of the Estimate) adalah 0.72842,

V. PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan Uji Goodness of fit, maka didapatkan hasil :

- a. Variabel prosedur pelayanan prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, karena memiliki nilai t hitung $3.517 > t \text{ tabel } 1.66462$ dan tingkat signifikansi $t \text{ hitung } 0.001 < \alpha = 0.05 < \alpha = 0.05$ (one taile)
- b. Variabel persyaratan pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang karena memiliki nilai t hitung $1.437 > t \text{ tabel } 1.66462$ dan tingkat

- signifikansi t hitung $0.155 > \alpha = 0.05$ (one taile)
- c. Variabel Kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang karena memiliki nilai t hitung nilai t hitung $2.597 > t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.011 < \alpha = 0.05$ (one taile)
- d. Variabel nyaman pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, karena memiliki nilai t hitung $4.230 > t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.05$ (one taile)
- e. Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kenyamanan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang karena memiliki nilai F hitung $15.513 > F$ tabel 2.49 dengan signifikansi $0.000 < \alpha = 0.05$
2. Besarnya nilai Adjusted R^2 adalah 0.424 yang berarti bahwa variabel pelayanan publik di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kenyamanan pelayanan sebesar 0.424 atau 42.40% sedangkan sisanya 57.60% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model.

2.1 Saran

Ada beberapa saran yang dapat diajukan oleh penulis kepada Petugas Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang agar dapat meningkatkan pelayanan publik yang diberikan, antara lain :

1. Sebaiknya prosedur pelayanan dibuat sesimpel dan seefisien mungkin, serta ada batasan waktu pelayanan dan ditampilkan di ruang pelayanan sehingga warga masyarakat mengetahui dan merasa mudah dalam mengurus pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan hendaknya diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat, sehingga masyarakat mengetahui secara jelas dan tidak banyak mengajukan pertanyaan mengenai persyaratan yang harus dilengkapi pada saat mengajukan permohonan pelayanan.
3. Kecepatan pelayanan harus ditingkatkan dan kebutuhan waktu penyelesaian pelayanan harus disampaikan kepada pemohon pelayanan agar mereka mengetahui kepastian waktu yang dibutuhkan dan pelayanan jauh dari kesan bertele-tele. Selain itu perlu adanya tambahan personil / pegawai di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik agar pelayanan dapat segera diselesaikan sesuai dengan tupoksi masing-masing petugas.
4. Kebersihan, kerapian, dan keindahan kantor Kelurahan perlu ditingkatkan serta tersedianya sarana prasarana kantor yang memadai sehingga warga masyarakat semakin nyaman dalam mengurus pelayanan. Perlu adanya bangunan baru sebagai ruang rapat atau pertemuan untuk memudahkan pelayanan yang melibatkan warga masyarakat lebih dari lima orang.

2.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain adalah :

1. Penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 80 orang responden, dimana jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan melalui metode sample random sampling, dan responden merupakan warga masyarakat yang mengurus pelayanan di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.
2. Adanya keterbatasan dalam variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana masih banyak variabel lain yang dapat digunakan sebagai indikator kepuasan masyarakat seperti tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan keamanan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex Nitisemito, 2000, *Manajemen Personalialia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Adrian Payne, 2000, *ManajemenJasa*, Liberty, Yogyakarta
- Burhan Nurgiyantoro, Gunawan dan Marzuki, 2002, *StatistikTerapanUntukPenelitianilmu-ilmuSosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- FandyTjiptono, 2004, *ManajemenJasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan GregoriusCandra, 2004. *Service, Quality, and Satisfication*, Andi Offset, Yogyakarta
- Husein, Umar, 2003, *MetodeRisetBisnis*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Ichsan, 2000, *ManajemenSumberDayaManusia*, PT. Gramedia PustakaUtama Jakarta
- Imam Ghozali, 2005, *AplikasiAnalisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2005, *DasardanPrinsipPemasaran*, Jilid 2 Prenhalindo, Jakarta
- Kotler, P.2007. *ManajemenPemasaran (Terjemahan)*.Prenhallindo, Jakarta
- Koentjorohadi, 2000, *RisetSumber DayaManusiaDalamOrganisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Masri Singarimbun, 2001, *MetodePenelitian Survey*, LP3ES, Jakarta
- Machud, 2004, *ManajemenPersonalialia*, BPFE-Yogyakarta
- Mukijat, 2001, *Tata Laksana Kantor ManajemenPerkantoran*, Mandar Maju, Yogyakarta
- Nirwana S.K Sitepu, 2004, *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Unit Pelayanan Statistik FMIPA Universitas Padjajaran: Bandung

