

# TESIS

## PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT MERBAU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Magister Sains



OLEH :

NAMA : WAN JUMIATI  
NOMOR MAHASISWA : 197121045  
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2020

**PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT  
MERBAU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**ABSTRAK  
WAN JUMIATI**

Penelitian ini membahas tentang pengaruh semangat kerja dan kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat. Peneliti tertarik mengkaji masalah semangat kerja dan kualitas pelayanan di Kantor Camat Merbau karena Kantor Camat Merbau merupakan unit pelaksana pemerintah yang berfungsi melayani masyarakat (public service) sehingga pegawai dilingkungan kantor kecamatan diharapkan memiliki kinerja yang baik agar masyarakat yang melakukan pengurusan perijinan dapat merasa mendapatkan layanan yang baik. Hal ini merujuk pada Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 menyatakan hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Penelitian ini menggunakan *mix method research*, karena merupakan paduan dari kuantitatif dan kualitatif. Setelah data diolah secara kuantitatif, peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel semangat kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat baik secara bivariat maupun multivariat. Hasil wawancara peneliti juga menunjukkan bahwa semangat kerja dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Semangat Kerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

**THE EFFECT OF WORK SPIRIT AND QUALITY OF PUBLIC SERVICES ON  
COMMUNITY SATISFACTION IN THE CAMAT OFFICE  
MERBAU DISTRICT OF MERANTI ISLANDS**

**ABSTRACT  
WAN JUMIATI**

This study discusses the effect of morale and the quality of public services on community satisfaction. Researchers are interested in studying the problem of morale and service quality at the Merbau Camat Office because the Merbau Camat Office is a government implementing unit that functions to serve the community so that employees in the sub-district office are expected to have good performance so that people who carry out licensing arrangements can feel they get good service. This refers to the MENPAN Decree No. 63 of 2003 which states that the essence of public services is the provision of excellent service to the community which is the embodiment of the obligations of government officials as state servants. This study uses a mix of research methods, because it is a combination of quantitative and qualitative. After the data was processed quantitatively, the researchers conducted interviews to obtain more in-depth results. The results of the study prove that there is a positive and significant effect of the variables of work spirit and service quality on community satisfaction, both bivariate and multivariate. The results of interviews with researchers also show that work morale and service quality affect people's satisfaction.

Keywords: Service Quality, Employee Morale, Society

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk tesis ini dapat penulis selesaikan.

Tesis yang berjudul **“Pengaruh Semangat Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti”** ini penulis tulis dan ajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister strata dua.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab. Tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah. Tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian. Tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum yang telah menyediakan fasilitas mdan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada pasca sarjana Universitas Islam Riau yang beliau pimpin.

3. Suami, anak dan keluarga besar karena telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril dan materil kepada penulis untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
4. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
5. Bapak Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan fikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Bapak Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si selaku pembimbing II yang memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dan selalu mendukung dan mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
8. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha Pasca Sarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan Administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.
9. Bapak Abdul Hamid, S.Th.I, MM selaku Camat Merbau di Kabupaten Kepulauan Meranti, yang telah menerima penulis dengan tangan terbuka dan ramah tamah serta memberikan informasi dengan optimal
10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik, dan adik-adik tingkat yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik bapak ibu semua dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal, aamiin.

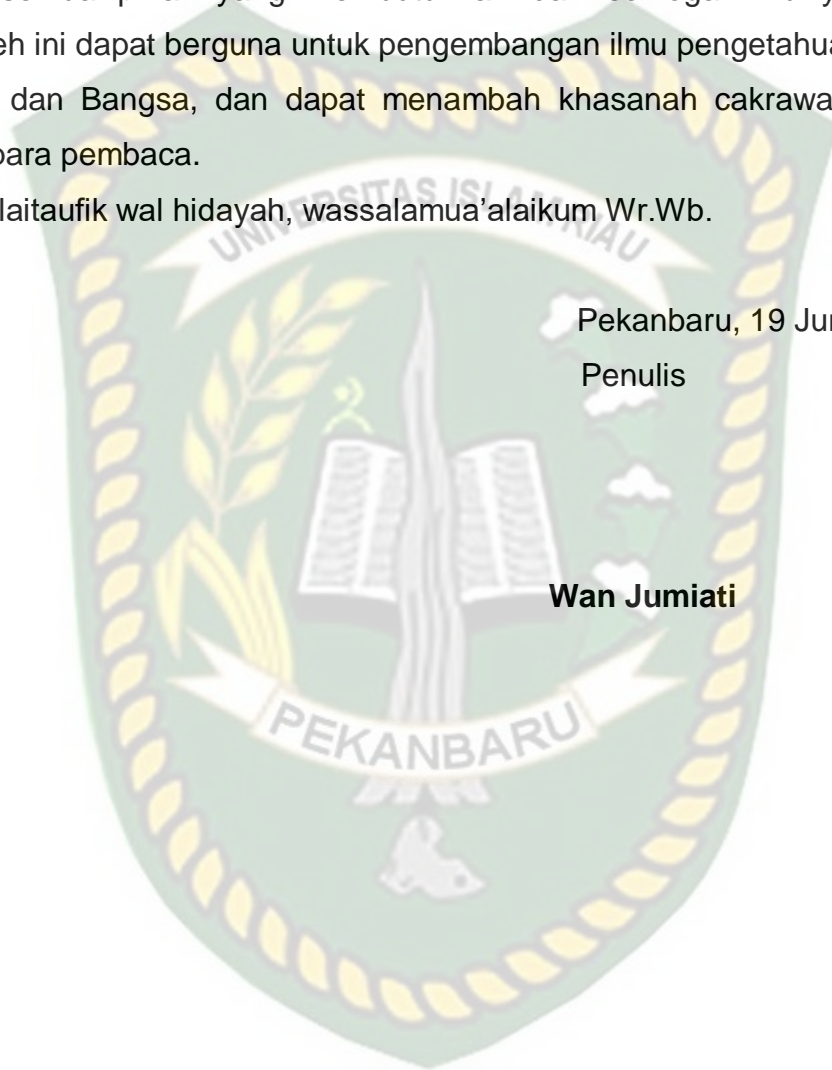
Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Wabillaitaufik wal hidayah, wassalamua'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 19 Juni 2021

Penulis

**Wan Jumiati**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan .....	13
1.4. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b>	
2.1 Literature Review .....	15
2.2 Tinjauan Pustaka .....	18
2.2.1 Administrasi Publik.....	18
2.2.2 Semangat Kerja.....	20
2.2.2.1 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Semangat kerja ...	24
2.2.3 Pelayanan Publik.....	25
2.2.4 Faktor – faktor Pelayanan Publik.....	31
2.2.5 Kualitas Pelayanan .....	37
2.2.6 Kepuasan Masyarakat .....	40
2.2.6.1 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	43
2.2.6.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	46
2.2.6.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan / Masyarakat .....	49
2.3 Kerangka Pemikiran.....	51
2.4 Definisi Operasional .....	52
2.5 Operasional Variabel.....	55
2.6 Hipotesis.....	57

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	58
3.2. Lokasi Penelitian .....	59
3.3. Populasi dan Sampel .....	59
3.4. Teknik Penarikan Sampel .....	60
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	60
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.7. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	62
3.7.1. Uji Validitas .....	63
3.7.2. Uji Realibilitas .....	63
3.7.3. Uji Normalitas .....	63
3.7.4. Uji Linearitas .....	64
3.7.5. Uji Multikolinearitas .....	64
3.7.6. Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
3.8. Deskripsi Data Penelitian .....	67

**BAB IV DESKRIPSI PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Meranti.....	80
4.1.1. Kondisi Geografis Kabupaten Kepulauan Meranti.....	80
4.1.2. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti.....	84
4.2. Gambaran Umum Kecamatan Merbau.....	87
4.2.1. Kondisi Geografis Kecamatan Merbau .....	88
4.2.2. Pemerintah Kecamatan Merbau .....	90
4.2.3. Visi .....	91
4.2.4. Misi .....	91
4.2.5. Struktur Keorganisasian Kecamatan Merbau.....	92



**BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

5.1 Identitas Responden .....	93
5.1.1. Jenis Kelamin .....	93
5.1.2. Umur Responden .....	94
5.2. Pengujian Prasyarat Analisis .....	95
5.2.1. Uji Normalitas .....	95
5.2.2. Uji Linearitas .....	96
5.2.3. Uji Multikolinearitas .....	97
5.3. Pengajuan Hipotesis .....	98
5.3.1. Uji Hipotesis Pertama .....	99
5.3.2. Uji Hipotesis Kedua .....	101
5.3.3. Uji Hipotesis Ketiga .....	104
5.5. Hasil Persentasi Perindikator .....	107
5.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	112
5.5.1. Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat	112
5.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat .....	114
5.5.2. Pengaruh Semangat dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat .....	116

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan .....	119
6.2. Keterbatasan Penelitian .....	120
6.3. Saran .....	121

<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>123</b>
-----------------------------	------------

<b>Lampiran .....</b>	<b>125</b>
-----------------------	------------

## Daftar Tabel

I.1 Standar Waktu (Hari Kerja) Setiap Jenis Pelayanan di Kantor Camat Merbau dari Tahun 2018-2020 .....	10
II.1 Literature Review .....	15
II.2 Operasional Variabel di Kantor Camat Merbau .....	57
III.1 Jadwal Penelitian .....	69
IV.1. Data Administrasi Kabupaten Kepulauan Meranti .....	74
IV.2. Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Kecamatan Data Administrasi Kabupaten Kepulauan Meranti .....	76
V.1. Distribusi Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
V.2. Distribusi Jumlah Responden berdasarkan Umur .....	85
V.3. Distribusi Frekuensi Variabel Semangat Kerja .....	87
V.4. Kriteria Penilaian Komponen .....	88
V.5. Distribusi Frekuensi Kategorisasi Semangat Kerja .....	89
V.6. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	91
V.7. Distribusi Frekuensi Kategorisasi Kualitas Pelayanan .....	93
V.8. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	95
V.9. Distribusi Frekuensi Kategorisasi Kepuasan Masyarakat .....	97
V.10. Hasil Uji Normalitas .....	98
V.11. Ringkasan Uji Linearitas .....	99
V.12. Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas .....	100
V.13. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana Variabel $X_1$ Terhadap Y Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas .....	102
V.14. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda.....	107

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bangsa Indonesia adalah salah satu bangsa yang dengan tegas dan tekad yang kuat ingin maju. Tekad dan ketegasan itu telah dibuktikan sejak kita memperjuangkan kemerdekaan yang ternyata dilanjutkan pula dalam era kemerdekaan. Tekad dan ketegasan ini akan terus melandasi usaha dan perjuangan kita mengisi kemerdekaan itu yaitu dengan mewujudkan masyarakat yang maju, sejahtera, adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Untuk mewujudkan Aparatur Sipil Negara sebagai yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, penyelenggara negara memiliki peranan yang besar karena terwujudnya masyarakat yang kita cita-citakan tergantung pada sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan disiplin para penyelenggara negara serta seluruh masyarakat.

Aparatur Sipil Negara sebagai unsur Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi Masyarakat dituntut utuh mempunyai disiplin dan rasa tanggung jawab agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, serta ia harus mempunyai kesetiaan dan ketaatan penuh terhadap Pancasila, Undang - Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah, sehingga dengan demikian dapat memusatkan segala perhatian dan pikiran serta mengerahkan segala daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna.

Pemberian kewenangan di dalam undang-undang memiliki implikasi yang besar terhadap akuntabilitas publik, yaitu aparat dan lembaga pelayanan publik di daerah harus dapat dipertanggungjawabkan apa yang mereka berikan atau mereka lakukan untuk kepentingan masyarakat.

Seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 2005: 240). Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, sedangkan semangat kerja pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Sinambela Pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Harbani Pasolong: 2013: 128).

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa: 2009: 57). Menurut Thoha pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan (Sedarmayanti 2010:243).

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:

- a. Keramahan
- b. Kredibilitas
- c. Akses
- d. Penampilan fasilitas
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Keterlibatan pegawai dalam melayani masyarakat tidak hanya sebatas memenuhi SOP pelayanan, akan tetapi harus menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, konsep ini menekankan bahwa kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung. Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan.

Seorang pegawai dikatakan memenuhi standar pelayanan yang baik ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada hal ini harus di dukung dengan konsep semangat kerja yang tinggi yang artinya keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai produktivitas yang maksimal.

Di provinsi Riau ada 5 daerah otonom baru yang terbentuk pasca dilahirkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999. Kelima daerah otonom baru tersebut terbentuk berdasarkan Undang-Undang No. 53 Tahun 1999 meliputi Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, dan Kabupaten Kuantan Singingi. Selain dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik memang menjadi alasan sekaligus tujuan dalam berbagai kasus pemekaran daerah. Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan kabupaten termuda di wilayah Propinsi Riau. Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran terakhir dari Kabupaten Bengkalis pada tahun 2008, dibentuk dengan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2009 dan memulai pemerintahan secara resmi pada tanggal 16 Januari 2009. Tidak meratanya pembangunan serta kurangnya aspek pelayanan publik menyebabkan Kabupaten Kepulauan Meranti yang dahulu merupakan bagian dari Kabupaten Bengkalis memutuskan untuk melepaskan diri dan membentuk daerah otonom baru.

Wilayah yang memiliki luas 3.714,20 km<sup>2</sup> ini memiliki jumlah penduduk 183.912 jiwa yang terdiri dari Sembilan kecamatan (Kecamatan Tebing Tinggi , Kecamatan Tebing Tinggi Barat, Kecamatan Tebing Tinggi Timur, Kecamatan Rangsang, Kecamatan Rangsang Pesisir, Kecamatan Rangsang Barat, Kecamatan Merbau, Kecamatan Pulau Merbau, dan Kecamatan Tasik Putri Puyu) memerlukan perhatian dan pelayanan yang ekstra dari pemerintah Kabupaten Bengkalis. Masalah fasilitas layanan publik dan kurangnya perhatian pemerintah turut menguatkan alasan Kabupaten Kepulauan Meranti untuk melepaskan diri dari Kabupaten Bengkalis

Pembentukan Kabupaten Meranti merupakan pemekaran dari kabupaten Bengkalis dibentuk pada tanggal 19 Desember 2008, Dasar hukum berdirinya kabupaten Kepulauan Meranti adalah Undang-undang nomor 12 tahun 2009, tanggal 16 Januari 2009.

Merbau adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Kepulauan Meranti, Riau, Indonesia yang beribukota di Teluk Belitung. Kecamatan Merbau merupakan kawasan penghasil minyak bumi dan gas alam. Di kawasan ini sudah berdiri PT. Kundur Petroleum S.A. yang beroperasi di daerah Kurau, Desa Lukit, yang mampu memproduksi minyak mentah 8.500 barel/hari, merupakan anak perusahaan asing dari Amerika Serikat. Setelah beberapa kali pemindahan kepemilikan, PT. Kundur Petroleum S.A. dimiliki oleh Energi Mega Persada (EMP) dengan saham 60,49% yang merupakan perusahaan terafiliasi dengan Bakrie Group. Kundur Petroleum S.A. merupakan operator dari Block Malacca Strait PSC.

Letak geografis Kecamatan Merbau sangat strategis yaitu berada pada lintasan pelayaran Dumai, Bengkalis, Siak, Selat Panjang, Batam dimana kota-kota tersebut merupakan pusat-pusat perkembangan skala nasional dan berskala internasional. Kecamatan Merbau mempunyai potensi minyak yang cukup layak untuk dieksplorasi oleh PT. Kundur.

Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya, Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat. Dengan letak Kecamatan Merbau yang strategis dan sebagai daerah yang berpotensi menghasilkan minyak akan lebih menuntut pelayanan yang



berkualitas dan memuaskan dari pelayan publik yakni Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal ini dikarenakan Merbau sangat berpotensi menjadi daerah maju layaknya kota Dumai sebagai daerah penghasil minyak.

Tuntutan akan daerah maju terkait pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat akan terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor Camat Merbau mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, demikian pula halnya dengan semangat kerja pegawai, tidak setiap pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi. Dalam konteks ini pelayanan publik diberi makna yang luas, artinya tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga menyangkut semua kegiatan yang dilakukan pemerintah baik langsung atau tidak langsung.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Kebutuhan untuk mengurus KTP meningkat seiring dengan habisnya masa berlaku dan munculnya usia yang telah wajib memiliki KTP. Hal ini disebabkan oleh banyaknya peminta untuk pengurusan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, balik nama sertifikat tanah, dll, maka untuk itu

Kecamatan Merbau harus dapat memenuhi pelayanan yang terbaik dan tepat waktu.

Seiring dengan perkembangan, sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang terus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, lambatnya pengurusan yang tidak cepat ditangani oleh aparaturnya sendiri. Hal itulah penyebab banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat akibatnya masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan yang adil. Dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan sebagian masyarakat yang sudah puas dengan pelayanannya dan sebagian ada yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan. Kondisi yang demikian kiranya juga membelenggu Kecamatan Merbau sebagai kantor yang berkonotasi pelayanan masyarakat (*public service*).

Target-target kualitas pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan masyarakat yang terus meningkat dari tahun ke tahun, menurut peningkatan dukungan pengadaan pelayanan cepat, tepat dan benar. Oleh karena itu peningkatan Pelayanan Kecamatan harus terus menerus dilakukan. Salah satu tugas Camat adalah memahami aspirasi kebutuhan masyarakat dan juga harus dapat menetapkan kebijakan penanganannya dengan baik sehingga segala urusan kegiatan baik yang berasal dari jalur pemerintah atasan maupun yang berasal dari aspirasi masyarakat dapat terpadu dengan baik. Hal yang tidak dapat di tawar lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi nomor yang masih belum terwujud. Masalah Pertama dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, pelayanan administrasi pada , Kantor Camat Merbau menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal.

**Tabel I.1 Standar Waktu (Hari Kerja) Setiap Jenis pelayanan di Kantor Camat Merbau dari Tahun 2018-2020**

No	Jenis Pelayanan	2018	2019	2020
1	KTP	20 hari	30 hari	40 hari
2	KK	8 hari	10 hari	12 hari
3	Surat Pindah	8 hari	10 hari	12 hari
4	Surat Akte Kelahiran	8 hari	10 hari	12 hari
5	Surat Akte Pemerintahan	7 hari	10 hari	12 hari
6	Legalisasi	5 hari	7 hari	9 hari
7	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	12 hari	12 hari	14 hari
8	Surat Keterangan Ahli Waris	8 hari	8 hari	10 hari
9	Surat Keterangan Tanah (SKGR)	10 hari	12 hari	14 hari
10	Surat Rekomendasi Riset	8 hari	10 hari	12 hari

Sumber: hasil observasi lapangan di kantor Camat Merbau Tahun 2020.

Berdasarkan tabel I.1 dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Merbau. Dimana terdapat masalah waktu penyelesaian pelayanan yakni makin lama waktu yang dibutuhkan Camat Merbau dalam menyelesaikan semua jenis pelayanan dalam tiga tahun terakhir. Masalah Kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang, di antaranya tempat parkir tidak memadai, ruang tunggu tidak nyaman, selama pandemi covid 19 ini tidak sesuai dengan 3 M, berikutnya adalah contoh pelayanan pada kantor camat belum bisa dilakukan secara online, masyarakat bisa mengakses langsung apa saja yang harus dilakukan salah satu di antaranya bagian Non perizinan sebagai berikut;

- a. Pemohon mendatangi Pelayanan Informasi
- b. Pegawai Memberikan Informasi Pelayanan
- c. Pemohon Melengkapi Persyaratan
- d. Bagian Pelayanan verifikasi data pemohon

- e. Bagian Operator Komputer melakukan Pengetikan
- f. Koreksi dan Paraf
- g. Penandatanganan oleh Camat
- h. Bagian pelayanan memanggil pemohon untuk di serahkan dokumen.

Hal ini bisa mempermudah administrasi, sehingga tidak terjadi pada masyarakat mondar-mandir dan kelelahan hanya untuk ingin mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan. Masalah Ketiga, dari obesrvasi lapangan yang peneliti lakukan dilapangan yaitu masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagai mana prosedur tahap alur pelayanan di kantor camat, karena itu timbulnya percaloan pengurusan ,oleh karena itu pelayanan di Kecamatan Merbau harus lebih ditingkatkan lagi.

Selain itu, faktor internal pegawai kantor camat selaku pelayan publik turut memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Salah satu faktor internal itu adalah semangat kerja. Semangat kerja menurut Nitisemito dalam Anoraga (2005:73) adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Semangat kerja berarti kesenangan tenaga kerja untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang diserahkan kepadanya sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan tepat waktu (Siswanto, 2003: 32).

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting mengingat tugas para Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah mengabdikan pada masyarakat. Dengan kata lain dapat dikatakan juga bahwa tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Adapun alasan spesifik penulis melakukan penelitian di kecamatan merbau adalah:

- Jauhnya dari ibu Kota Kecamatan
- Alat transportasi terasa sangat sulit
- Jalan darat mengalami kerusakan
- Masyarakat susah untuk ke kabupaten

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan serangkaian kegiatan penelitian dengan judul : **Pengaruh Semangat Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Merbau.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka permasalahan penelitian yang dapat dirumuskan adalah:

- a. Apakah terdapat pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat?
- b. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?
- c. Apakah terdapat pengaruh semangat kerja dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat?

## 1.3 Tujuan

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Menganalisis pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang bisa didapatkan oleh sejumlah pihak berkepentingan adalah:

- a. Manfaat praktis memberikan masukan kepada Kantor Camat Merbau dalam peningkatan kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai dalam melayani masyarakat.
- b. Manfaat Teoritis hasil penelitian ini menjadi kontribusi nyata penulis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik.
- c. Manfaat Akademis penelitian ini sekaligus dapat menjadi bahan rujukan kepada peneliti lain yang ingin melanjutkan atau mengembangkan hasil penelitian ini.



## BAB II

### STUDY KEPUSTAKAAN DAN LITERATURE REVIEW

#### 2.1. Literature Review

No	Penulis	Temuan Hasil Penelitian
1	Adrian Ritz; Gene A. Brewer; Oliver Neumann. (2016). Public service motivation: A systematic literature review and outlook. (Publik Administrasion Review (PAR) Volume 76. Issue 03)	Selama dua dekade terakhir, penelitian tentang motivasi pelayanan publik telah melihat pertumbuhan yang cepat. Meskipun jumlah publikasi yang relatif besar sampai saat ini, tidak ada tinjauan penelitian sistematis yang dibuat, meninggalkan literatur yang agak tidak terstruktur dan mungkin menghambat penelitian di masa depan. Artikel ini mengisi kekosongan ini dengan memberikan tinjauan literatur sistematis dari 323 publikasi yang meneliti enam aspek utama literatur tentang motivasi pelayanan publik: pertumbuhan penelitian tentang konsep, studi paling menonjol berdasarkan referensi analisis jaringan, outlet publikasi yang paling sering, desain dan metode penelitian, jalur penyelidikan dan pola temuan empiris, dan implikasi untuk praktik yang diambil dari publikasi dalam sampel penelitian. Kekuatan dan kelemahan literatur yang ada diidentifikasi, dan arah penelitian di masa depan diusulkan.
2	Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, (2013) Analisis Pengaruh Pelayanan Publik, (Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi ini 1.020.002 orang dengan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikansi 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah

		<p>dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data eKTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867</p>
<p>4</p>	<p>Rudi Rinaldi, (2012)                  Analisis Kualitas Pelayanan Publik. (Jurnal Administrasi Publik (JAP) Volume 02, No 1).</p>	<p>Pelayanan publik oleh aparaturn pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturn pemerintah. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang diukur dari 14 unsur pelayanan, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori baik. Apabila dilihat dari masing-masing aspek tersebut menunjukkan adanya perbedaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah : Kualitas SDM yang masih rendah (masih kurang kesadaran dan motivasi dalam pemberian pelayan), Sistem dan prosedur pelayanan yang masih panjang dan rumit, Belum adanya Standar Pelayanan Minimal dalam pengurusan izin bidang pelayanan publik yang menyangkut prosedur, waktu, dan biaya.</p>

4	Sukmaida dan Eka Komalasari. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Jurnal Publika, Volome 1, No1)	Berdasarkan hasil penelitian melalui kuisisioner dan wawancara observasi peneliti adalah kurangnya kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan, hal ini disebabkan oleh rendahnya kinerja pelayanan megawaid dalam pelayanan dan tidak lepas dari kondisi politik pegawai.
5	Ayu Sartika. (2019) Analisis Pelayanan Administrasi Pemberhentian dengan Hak Pensiun Dini Aparatur Sipil Negara Pada Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.	Penelitian ini bertujuan menjelaskan pelaksanaan pelayanan administrasi pemberhentian dan pensiun dini Aparatur Sipil Negara Pada BKD Provinsi Riau. Hasil Penelitian menjelaskan tetntang mekenisme, ketepatan waktu, akurasi pelayanan, dan evaluasi kinerja bahwa, pelaksanaan administrasi pemberhentian dan pensiun dini Aparatur Sipil Negara Pada BKD Provinsi Riau, secara umum cukup baik.
6	Anita Rahayu (2005) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang	Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai dapat menyebabkan kepuasan masyarakat. Semangat kerja memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan kualitas pelayanan. saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah (1) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan dengan semangat kerja pegawai, sehingga kantor Kecamatan Rembang perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat yang dilayani lebih terpuaskan (2) Mengingat bahwa semangat kerja pegawai sangat dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat, maka untuk masa yang akan datang kantor Kecamatan Rembang perlu mempertahankan semangat kerja pegawainya agar kepuasan masyarakat yang dilayani tetap terjaga.

## 2.2 Tinjauan Pustaka

### 2.2.1 Adiministrasi Publik

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Administrasi publik di Indonesia lebih dikenal dengan istilah administrasi Negara. Administrasi publik merupakan salah satu disiplin ilmu administrasi sebagai salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. White menyatakan bahwa administrasi publik terdiri atas semua kegiatan Negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijakan Negara (Waluyo: 2007: 35). Sedangkan Siagian mengatakan bahwa administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara (Waluyo, 2007: 37).

Pengertian Administrasi menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu (Ulbert; 2009; 9). Menurut Pliffner dalam bukunya Anggara (2012:21) menyebutkan: "Administrasi dapat dirumuskan sebagai

pengorganisasian dan penjurusan sumber-sumber yang diinginkan.” H.A Simon dalam bukunya Publik Administration yang dikutip oleh Handayani (2002:2), memberikan definisi administrasi sebagai berikut : “Administrasi adalah sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama”.

Menurut Siagian administrasi adalah: “Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Siagian :2013: 2).

Berdasarkan definisi-definisi administrasi di atas, Handayani (2002:3) ciri-ciri administrasi dapat digolongkan :

1. Adanya kelompok manusia.
2. Adanya kerjasama dari kelompok tersebut.
3. Adanya kegiatan/proses/usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan.
5. Adanya tujuan.

Proses administrasi sebagai proses politik juga dikemukakan oleh Dimock (1996: 40) merupakan bagian dari proses politik suatu bangsa. Hal ini bisa dipahami, karena berdasarkan perkembangan paradigma administrasi, administrasi publik berasal dari ilmu politik yang ditujukan agar proses kegiatan kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. (Suradinata, 1993: 33) Perkembangan administrasi sebagai disiplin ilmu mengalami beberapa proses pergantian cara pandang, dimana pemahamannya dilihat dari paradigma. Perkembangan

paradigma tersebut menggambarkan adanya perubahan-perubahan dan perbedaan-perbedaan dalam tujuan, teori dan metodologi serta nilai-nilai yang mendasari.

### **2.2.2 Semangat Kerja**

Sumber daya manusia adalah faktor kunci dalam sebuah organisasi, berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi. Karena itu seorang pimpinan perlu memahami secara baik individu – individu yang bekerja dalam suatu organisasi terkait dengan, bakat, minat, motivasi, harapan, kebutuhan dan kemampuannya dan mengelola sumber daya manusia itu sebaik mungkin agar tujuan organisasi bisa tercapai secara efektif dan efisien.

Semangat kerja menurut Nitisemito dalam Anoraga adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Semangat kerja berarti kesenangan tenaga kerja untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang diserahkan kepadanya sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan tepat waktu. (Siswanto, 2003:32).

Semangat kerja atau dalam istilah asing disebut morale merupakan hal yang harus dimiliki oleh setiap pegawai agar produktivitas meningkat, oleh karena itu setiap instansi selalu berusaha agar semangat kerja karyawan meningkat. Berikut pengertian semangat kerja yang dikemukakan oleh para ahli di antaranya adalah, pengertian semangat

kerja menurut (Maier dalam Tenggara, 2012) semangat kerja adalah keadaan psikologi seseorang berupa kesungguhan dan keinginan yang kuat untuk bekerja lebih giat agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Semangat kerja bisa juga diartikan kemampuan sekelompok orang-orang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuen dalam mengerjakan tujuan bersama.

Murdani (2012:7-8) mengemukakan bahwa semangat kerja adalah kemampuan atau kemauan setiap individu atau sekelompok orang untuk saling bekerja sama dengan giat dan disiplin serta penuh rasa tanggung jawab disertai kesukarelaan dan kesediaannya untuk mencapai tujuan organisasi (Semangat kerja karyawan adalah sikap mental dari individu maupun kelompok yang menunjukkan kesungguhannya di dalam melaksanakan pekerjaan sehingga mendorong untuk bekerja lebih baik (Hendri, 2010:15).

Pentingnya semangat kerja dapat dilihat sebagai bagian fundamental dari kegiatan manajemen sehingga sesuatu dapat ditujukan kepada pengarahannya potensi dan daya manusia dengan jalan menimbulkan, menghidupkan, menumbuhkan tingkat keinginan yang tinggi serta kebersamaan dalam menjalankan tugas perorangan maupun organisasi. Untuk membahas tentang semangat kerja, maka ada banyak definisi yang diungkapkan oleh para ahli tentang semangat kerja, diantaranya.

Semangat kerja sebagai setiap kesediaan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan hasil kerja lebih banyak dan lebih baik (Haryanti, 2005: 155). Sedangkan menurut Hasibuan (2009: 94), Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Lain halnya yang disampaikan oleh Halsay (2003: 305) yang mengatakan bahwa semangat kerja adalah kesediaan perasaan yang memungkinkan seseorang pekerja untuk menghasilkan kerja yang lebih banyak dan lebih baik tanpa menambah kelelahan.

Semangat kerja atau moril adalah kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan (Danim,2004: 48). Menurut Syukria (2004: 30) berpendapat bahwa semangat kerja adalah suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok - kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja lebih giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang di tetapkan oleh perusahaan. Pendapat lain dikemukakan oleh hasibuan dimana semangat kerja adalah merupakan kemauan dan kesenangan yang mendalam dilakukan. (Hasibuan,2005: 158).



Menurut (Hasibuan, 2013:94) semangat kerja adalah keinginan, kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik, berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal, kemauan, dan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan menurut (Nitisemito, 2015:160), adalah Semangat kerja adalah “pengejawantahan / perwujudan dari moral yang tinggi”. Indikator yang digunakan dalam kuesioner meliputi kegairahan atau kegembiraan, kerjasama dalam kelompok, kebanggaan dalam dinas, ketaat kepada kewajiban, dan kesetiaan pada perusahaan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa semangat kerja merupakan cermin dari kondisi karyawan dalam lingkungan kerjanya dan ekspresi serta mental individu atau kelompok yang menunjukkan rasa senang dan rasa bahagia dalam menjalankan pekerjaan yang dibebankan atau tugaskan kepadanya, sehingga merasa bergairah dan mampu bekerja secara lebih cepat dan lebih baik demi tercapainya suatu tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para tokoh, maka dapat disimpulkan bahwa semangat kerja adalah sikap-sikap dari individu maupun kelompok-kelompok terhadap lingkungan kerjanya serta kesenangan tenaga kerja untuk secara sukarela bekerja lebih giat dalam melakukan pekerjaan yang diserahkan kepadanya sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan lebih cepat, lebih baik dan ongkos per unit dapat diperkecil.

Berdasarkan pendapat tersebut, untuk mengukur semangat kerja pegawai bisa dilihat dari kegairahan kerja, yaitu antusias dan kreatif dalam bekerja. Kedua, adanya kepuasan kerja dengan perasaan senang terhadap pekerjaan, tiada keluhan dalam bekerja dan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan sasaran. Ketiga, adanya kerjasama pegawai yaitu terciptanya hubungan kerja yang harmonis baik terhadap atasan maupun terhadap rekan kerja

#### **2.2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja menurut Zainun dalam Darmawan (2008:2), adalah sebagai berikut :

- a. Hubungan yang harmonis antar pimpinan dengan bawahan terutama antara pimpinan kerja sehari-hari langsung berhubungan dan berhadapan dengan para bawahan.
- b. Kepuasan para petugas terhadap tugas dan pekerjaannya karena memperoleh tugas yang disukai sepenuhnya.
- c. Terdapat satu suasana dan iklim kerja yang bersahabat dengan anggota organisasi, apabila dengan mereka yang sehari-hari banyak berhubungan dengan pekerjaan.
- d. Rasa pemanfaatan bagi tercapainya tujuan organisasi yang juga merupakan tujuan bersama mereka harus diwujudkan secara bersama-sama pula.

- e. Adanya tingkat kepuasan ekonomis dan kepuasan nilai lainnya yang memadai sebagai imbalan yang dirasakan adil terhadap jerih payah yang telah diberikan kepada organisasi.
- f. Adanya ketenangan jiwa, jaminan kepastian serta perlindungan terhadap segala sesuatu yang dapat membahayakan diri pribadi dan karir dalam perjalanan.

Latainer menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja (Dalam Adnyani, 2008:207) adalah:

- a. Kebanggaan pekerja atas pekerjaannya dan kepuasannya dalam menjalankan pekerjaan dengan baik.
- b. Sikap para pekerja terhadap pimpinannya.
- c. Hasrat pekerja untuk maju.
- d. Perasaan pekerja bahwa dirinya telah diperlakukan secara baik, baik secara moril maupun materil.
- e. Kemampuan pekerja untuk bergaul dengan karyawan sekerjanya.

### **2.2.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Irsan, 2012:9). Tujuan pelayanan publik adalah

mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh public, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan "*what government does is public service*" (Agus Dwiyanto; 2015;14) Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Definisi pelayanan public (*service public*) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berikut adalah pengertian dari kinerja karyawan dan tujuan serta fungsi pengukuran kinerja pada karyawan.

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta Fadhila Putra; 2012). Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi; 2010;22).

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui

pegawainya (Mahmudi; 2010;22). Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU N0 25 Tahun 2009).

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik (Surjadi; 2012;12).

Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Menurut Sinambela (2006: 42) pengertian publik yang melekat pada pelayanan public tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan system pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Selanjutnya dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan.
- d. Pelanggan eksternal lebih dari pelangg internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.

- e. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- f. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja) akan tetapi juga seluruh lapisan masyarakat.
- g. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Sementara itu, Norman dalam Ratminto (2006: 1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial



- c) Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama

#### **2.2.4 Faktor-Faktor Pelayanan Publik**

Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009:22) mengenai faktor-faktor pendukung peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Faktor Hukum

Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang – undangan sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Faktor Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah merupakan salah faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena aparat pemerintah merupakan unsur yang bekerja didalam praktek untuk memberikan pelayanan. Secara sosiologis aparat pemerintah mempunyai kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal.

c. Faktor Sarana

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik). Jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup. Jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi,

maka mustahil tujuan dari pelayanan publik akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan. Meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum dan kesadaran hukum, masyarakat sudah dapat dipenuhi dengan baik namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai niscaya tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik.

d. Faktor Masyarakat

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) utamanya adalah terciptanya kesejahteraan pelayanan publik seutuhnya. Oleh karena itu jika dipandang sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang di aktualisasikan melalui kesadaran hukum.

e. Faktor Kebudayaan

Merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat. Jika melihat dari sistem sosial budaya negara Indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan berbagai macam karakteristik perlu disadari bahwa objektifnya dalam penyelenggaraan pelayanan

publik tidak bisa disamakan karena memiliki perbedaan karakteristik pada masing-masing masyarakat di setiap daerahnya, faktor kebudayaan dalam terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan layak.

Dan kemudian menurut Moenir (dalam Wijayanto, 2007: 88-119), menyatakan bahwa di dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting yang harus diperhatikan, yakni sebagai berikut :

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Moenir (2010: 88) merumuskan Kesadaran sebagai suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk pembuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan pengertian tersebut maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Adanya dapat membawa seseorang pada keikhasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas baik tertulis maupun tidak tertulis,

mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu, organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup maupun baik bagi dirinya maupun keluarganya.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat ( katasifat/keadaan ) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya mengenai keterampilan itu sendiri adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan kemampuan dan keterampilan memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang

berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas baik barang dan jasa.
- c) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu, peranan dari sarana pelayanan sangatlah penting dan disamping itu juga sudah tentu peranan dari unsur manusianya sendiri juga sangat berpengaruh sehingga dari keduanya terbentuk sebuah sistem dan saling bersinergi yang mana saling terkait dengan yang lain.

### 2.2.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Fandy Tjiptono; 2007;82). Menurut Fandi Tjiptono, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyatanya mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Untuk pengertian selanjutnya menurut Rambat Lupiyadi, kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh (Rambat Lupiyadi:148). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan/nasabah dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta dapat mempengaruhi dari loyalitas pelanggan/nasabah. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Andriasan sudarso:2016:56-58).

Selanjutnya Nurmandi (2000 : 123) menyatakan ciri-ciri pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Tidak dapat memilih konsumen
- b. Peranannya dibatasi oleh peraturan
- c. perundang-undangan
- d. Politik menginstitutionalkan konflik
- e. Pertanggungjawaban yang kompleks
- f. Sangat sering diteliti
- g. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- h. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan

Dalam perspektif “TQM” kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek input saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Goetsh dan Davis (dalam sudarsono, 2011:86) memberikan batasan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Parasuraman dan Leonardo L. Berry (dalam Moenir, 2005:98), mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan dalam industri jasa, yaitu :

- a. Realibility Artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.



- b. Responsiveness Adalah kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada kejadian dalam memberikan pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera menanggulangi kejadian tersebut secara professional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan.
- c. Assurance Adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen.
- d. Empathy (empati) Empati berarti memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada konsumen. Empati meliputi : pendekatan kepada konsumen, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan konsumen.
- e. Tangibles Adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001) dapat didefinisikan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Ibrahim (2008:22), pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkatan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan untuk memenuhi harapan konsumen/pelanggan dimana dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

#### **2.2.6 Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan Masyarakat adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (dalam Tjiptono, 2004:146) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan

masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Thamrin & Francis (2012:38) berpendapat bahwa:

“kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang didapatkannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*).

Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum.

- a. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas
- b. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas
- c. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Sedangkan kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas apabila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga, dan memberikan komentar baik tentang perusahaan. Adapun pelanggan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna *e-parking*”.

Definisi kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memberikan pengertian kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparat pelayanan publik. Artinya kepuasan masyarakat dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat

merasakan tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual yang sedang terjadi saat pelayanan dilakukan. Semakin besar kekurangan akan hal yang dibutuhkan oleh seseorang, maka tingkat ketidakpuasan akan semakin tinggi. Menurut Kotler yang dikutip Sunyoto (2012:223) berpendapat bahwa:

“kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan pelanggan akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas, dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang, atau gembira”.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat penyelenggara pelayanan publik pada hakekatnya tidak semata-mata hanya melakukan pelayanan administratif belaka, tetapi mencakup persoalan yang lebih mendasar yaitu pemenuhan keinginan masyarakat selaku konsumen. Hal ini dinilai sangat wajar karena lembaga pelayanan publik yang dibentuk oleh Negara mempunyai kewajiban pokok untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi keinginan masyarakat selaku konsumen.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah pendapat dan penilaian pelanggan setelah membandingkan kinerja pelayanan aparat pelayanan publik (atau hasil) yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor misalnya kualitas layanan, tanggung jawab petugas pelayanan, sikap petugas pelayanan dan hasil layanan yang diterima oleh masyarakat.

### 2.2.6.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ditentukan oleh kualitas layanan dan sejauh mana keinginan dari masyarakat dapat terpenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik harus mempunyai indeks yang jelas sehingga instansi penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan layanan yang diberikan kepada masyarakat

Prinsip-prinsip pelayanan, maka unsur-unsur yang harus ada dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat harus bersifat *relevan*, *valid* dan *reliable*. Unsur pelayanan tersebut adalah:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di lihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan,yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan,serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan,yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuanyang berlaku.

- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian layanan.
- f. Kemampuan petugas layanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau punsaran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan.

Kenedy dan Young dalam Supranto (2006:107) mengilustrasikan penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan, kuesioner didasarkan atas dimensi mutu pelayanan/kualitas pelayanan yang sifatnya umum. Butir-butir mencerminkan setiap dimensi mutu/kualitas. Dimensi mutu dan masing-masing butir adalah sebagai berikut:

- a. Keberadaan pelayanan (*availability of service*) Suatu tingkatan keberadaan dimana pelanggan dapat kontak dengan pemberi jasa.
- b. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*) Tingkatan untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan.
- c. Ketepatan pelayanan (*timeliness of service*)
- d. Tingkatan dimana pekerjaan dapat dilaksanakan dalam rangka waktu yang sesuai dengan perjanjian.
- e. Profesionalisme pelayanan (*professionalism of service*)
- f. Tingkatan di mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.

Melihat kondisi dan membandingkan teori yang ada, peneliti akan menggunakan indikator kepuasan pelanggan dari Kenedy dan Young dalam Supranto (2006:107) yaitu:

- a. Keberadaan pelayanan (*availability of service*)
- b. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*)
- c. Ketepatan pelayanan (*timeliness of service*)
- d. Profesionalisme pelayanan (*professionalism of service*)

#### **2.2.6.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan dimensi mutu pelayanan, mutu pelayanan yang baik dan adil akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila dimensi kualitas pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan. Menurut Tjiptono (2005:159), ketidakpuasan masyarakat disebabkan oleh faktor *internal* dan faktor *eksternal*. Faktor *internal* yang relatif dapat dikendalikan instansi/badan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor *eksternal* yang di luar kendali instansi/badan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi masyarakat sebagai konsumen.



Menurut Moenir (2010:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

"(1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah tamahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Faktor-faktor tersebut secara umum dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan berkaitan dengan hal-hal yang dibutuhkan pelanggan. Jika kebutuhannya besar, maka harapan (ekspektasi) masyarakat juga besar.
- b. Pengalaman masa lalu masyarakat atau konsumen ketika menggunakan jasa atau produk yang sama pada tempat yang sama.
- c. Cerita dari orang lain yang pernah menggunakan barang/jasa pada tempat yang sama.

- d. Iklan melalui media massa dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atau masyarakat”.

Menurut Lupiyoadi (2001:158), terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu:

a. Kualitas Produk

Pelanggan atau masyarakat akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik memberikan nilai tambah di benak konsumen.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan terutama di bidang jasa, pelanggan atau masyarakat akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama.

c. Emosional

Pelanggan atau masyarakat akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang

diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan/masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

### 2.2.6.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2011:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap instansi/badan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para masyarakat untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
- b. Survei kepuasan masyarakat, artinya kepuasan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Survei ini diharapkan akan memperoleh

tanggapan dan umpan balik secara langsung dari masyarakat sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa instansi menaruh perhatian terhadap para masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya sebagai berikut:

- a) *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas dan sangat puas.
- b) *Deriveddis satisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan masyarakat terhadap atribut.
- c) *Problem analysis*, artinya masyarakat yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari instansi dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d) *Importance-performanceb analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
- e) *Ghostshopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghostsopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *ghostsopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan

kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

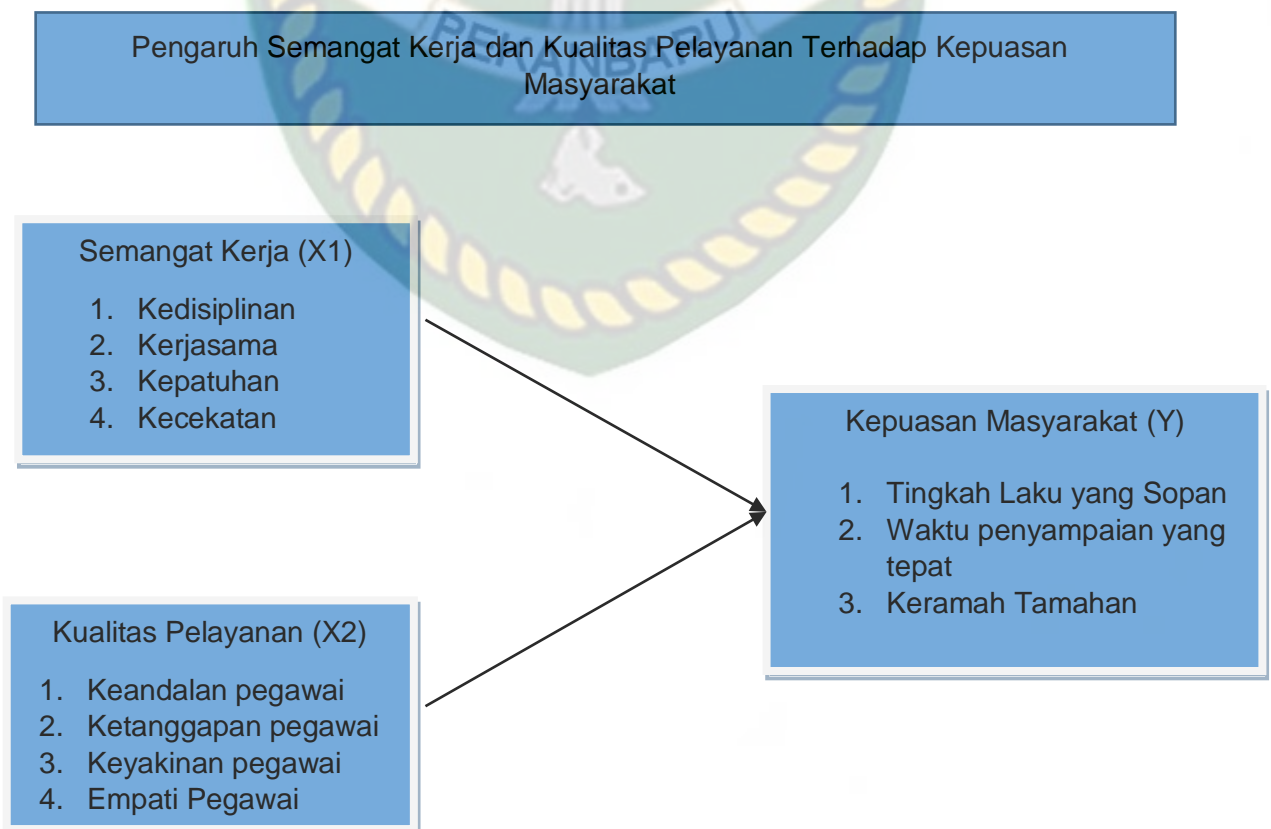
- f) *Lostcustomer analysis*, artinya instansi menghubungi masyarakat yang telah melakukan pelayanan yang diharapkan diperoleh informasi atas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan studi literatur dan penelitian terdahulu, maka disusun kerangka pemikiran seperti gambar di bawah ini.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir Penelitian**

**Pengaruh Semangat Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepuasan Kerja di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan  
Meranti**



## 2.4 Definisi Operasional

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Dalam melayani masyarakat pegawai diuntut mempunyai jiwa semangat kerja yang tinggi. Dalam konsep ini semangat kerja adalah gambaran perasaan, keinginan atau kesungguhan individu/kelompok terhadap organisasi yang akan mempengaruhi kedisiplinan dan kesediaan individu dalam kegiatan organisasi untuk mengerjakan tugas dengan lebih baik dan lebih cepat.

Dalam organisasi dibutuhkan pegawai yang memiliki perilaku yang tidak hanya bekerja berdasarkan tupoksi normatif saja. Dibutuhkan pula adanya kualitas pelayanan yang baik dan semangat kerja dari para pegawai untuk melakukan upaya-upaya diluar kewajibannya sebagai bentuk perilaku yang mementingkan organisasi diatas kepentingannya sendiri sehingga memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Kepuasan Masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah tidak terkecuali Kantor Kecamatan Merbau yang dalam hal ini sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang berada dikecamatan.

Kepuasan Masyarakat adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (dalam Tjiptono, 2004:146) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen Kotler (2006:440) dalam Buchari Alma (2011:284) mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentuan kualitas jasa disingkat dengan TERRA yaitu: *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik,

peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar dsb.

Buchari Zainun (1984 : 89) bahwa : “Moril kerja mempunyai peranan yang sangat penting dalam organisasi karenanya banyak akibat-akibat yang tidak menguntungkan organisasi disebabkan oleh adanya semangat kerja yang rendah, akibat-akibat itu umpamanya terjelma dalam berbagai bentuk tindakan dan perbuatan yang merugikan seperti pemogokan, keterlambatan dan kelalaian kerja, ketidakhadiran dalam jam-jam kerja dengan tingkat absensi yang cukup tinggi. Bahkan ada pula yang muncul dalam bentuk permintaan berhenti, pindah, dan lain-lain. Dalam bidang kepegawaian, banyak dialami keluhan-keluhan, keresahan-keresahan dan persoalan-persoalan ketidakpuasan”Variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai akan mempengaruhi sikap dari masyarakat yang dilayaninya. Sikap tersebut terwujud dalam bentuk puas atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat buruk, maka masyarakat akan merasa sangat tidak puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, maka masyarakat akan merasa sangat puas. Variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah semangat kerja pegawai.



## 2.5 Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah subyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006:99). dalam penelitian ini variabelnya adalah sebagai berikut :

**2.5.2 Variabel (X)** adalah variabel bebas (independent) atau variabel yang mempengaruhi. Variabel X dalam penelitian ini adalah :

a. Semangat kerja (X<sub>1</sub>) diukur dari indikator :

- 1) Tingkat kedisiplinan
- 2) Kerjasama
- 3) Kepatuhan
- 4) Kecekatan

b. Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) diukur dari indikator :

- 1) Keandalan pegawai
- 2) Ketanggapan pegawai
- 3) Keyakinan pegawai
- 4) Empati pegawai

### 2.5.3 Variabel (Y) adalah terikat (dependen) atau variabel terpengaruh.

Variabel Y dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat diukur dari indikator :

- a. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap kualitas pelayanan
- b. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap semangat kerja pegawai

Tabel 2.1 Operasional Variabel di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Variabel (X <sub>1</sub> &X <sub>2</sub> )	Indikator (X <sub>1</sub> &X <sub>2</sub> )	Variabel Y	Kepuasan Masyarakat
1	Semangat Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kedisiplinan</li> <li>2. Kerjasama</li> <li>3. Kepatuhan</li> <li>4. Kecekatan</li> </ol>	Kepuasan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap kualitas pelayanan</li> </ol>
2	Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan pegawai</li> <li>2. Ketanggapan pegawai</li> <li>3. Keyakinan pegawai</li> <li>Empati pegawai</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap semangat kerja pegawai</li> </ol>

## 2.6 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian sebagaimana yang telah diuraikan didepan, maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesa sebagai berikut:

### 2.6.1 Hipotesis Mayor

Terdapat pengaruh positif antara semangat kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### 2.6.2 Hipotesis Minor

H1: Terdapat pengaruh positif antara semangat kerja dengan kepuasan masyarakat.

H2: Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat

H3: Terdapat pengaruh positif antara Semangat Kerja dan Kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Dalam setiap penelitian selalu menggunakan metode penelitian. Penggunaan metode ini bertujuan untuk memperoleh hasil yang bersifat obyektif, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah. Menurut Arikunto (1998:121) yang dimaksud dengan metodologi penelitian adalah suatu cara yang telah diatur dan dipikirkan untuk meneliti dan memeriksa serta menyelidiki sesuatu. Dengan demikian keberhasilan suatu penelitian sangat ditentukan oleh penggunaan metode penelitian secara tepat.

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif yakni menggambarkan dan meringkas sebagai kondisi situasi variable yang ada pada objek penelitian ini. Menurut Sugiyono (2003:19) melalui metode ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran suatu fenomena, fakta, sifat, serta hubungan fenomena tertentu secara komprehensif dan integral. Oleh karena itu penulis berusaha menggambarkan, meringkas sebagai kondisi, situasi yang timbul pada objek sehingga dapat diperoleh sebuah kesimpulan jelas mengenai penelitian yang dimaksud.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Pemilihan lokasi ini dilakukan atas pertimbangan agar penulis lebih mudah mendapatkan informasi langsung dari responden.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati/diteliti. Arikunto (1998:129) memberikan pengertian populasi sebagai keseluruhan subyek penelitian. Berdasarkan dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan unit, nilai, ataupun individu yang menjadi obyek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan orang yang datang ke Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti untuk mendapatkan pelayanan umum selama satu tahun yang berjumlah 1000 orang.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi. Arikunto (1998 : 104) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel menurut Arikunto (1998 : 6) adalah bagian dari populasi yang mencerminkan segala karakteristik yang dimiliki oleh

keseluruhan populasi. Besarnya sampel yang diambil adalah 10% dari jumlah populasi (Arikunto, 1998 : 104),

### 3.4 Teknik Penarikan Sampel

Karena karakteristik dari populasi beragam dan jumlah yang begitu besar sehingga tidak memungkinkan peneliti melakukan penelitian pada seluruh populasi, maka peneliti menggunakan sampel pada penelitian tersebut. Masyarakat Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti ditarik sampel dengan menggunakan rumus Slovin tersebut.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = margin error

$$n = 1000 / (1 + 1000 \cdot (10\%)^2)$$

$$n = 1000 / (1 + 1000 \cdot (0,1)^2)$$

$$n = 1000 / (1 + 1000 \cdot (0,01))$$

$$n = 1000 / (1 + 10)$$

$$n = 1000 / 11$$

$$n = 90 \text{ orang}$$

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

#### 3.5.1 Data Primer

adalah yang diperoleh dari hasil pengamatan penelitian yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi yaitu dari data penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat di kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

### **3.5.2 Data Sekunder**

adalah data yang diperoleh dan diperlukan untuk mengumpulkan data yang sudah berupa dokumen atau catatan yang meliputi:

- 1) Struktur Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti
- 2) Buku-buku literatur yang dianggap perlu dan dibutuhkan yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik berikut :

#### **3.6.1 Kuisisioner**

Kuisisioner yaitu suatu aktifitas pengumpulan data dengan menyebarkan angket berupa suatu daftar pertanyaan tertulis kepada semua responden yang berbentuk tertulis untuk diisi sesuai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan, diberikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Semangat Kerja dan Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### **3.6.2 Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada semua responden dari masyarakat guna mendapat informasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti melakukan dalam bentuk wawancara terpimpin yakni pertanyaan disusun dengan tujuan tertentu dan terarah pada masalah Kualitas Pelayanan, Semangat

Kerja dan Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti yang disusun dalam bentuk daftar pertanyaan yang dijadikan pedoman dalam mengadakan wawancara secara langsung terhadap sampel yang dijadikan informan.

### **3.6.3 Observasi**

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi langsung kelapangan mengenai gejala yang ada yaitu tentang Kualitas Pelayanan, Semangat Kerja dan Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

### **3.6.4 Dokumentasi**

Yaitu suatu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan atau pengambilan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti teknik ini digunakan untuk mendapatkan tentang keadaan lokasi seperti monografi.

## **3.7 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis**

Setelah data yang diperlukan terkumpul maka data tersebut dikelompokkan menurut masing-masing variabel beserta indikatornya, kemudian dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif yang dilengkapi dengan data persentase (%) berikut penjelasannya serta dianalisa secara deskriptif berdasarkan temuan-temuan dilapangan yang berdasarkan wawancara, angket dan pengamatan mengenai penelitian ini untuk dianalisa guna mendapatkan jawaban akhir dari penelitian ini



### 3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dihilangkan/diganti karena dianggap tidak relevan dengan penelitian. Pengukuran validitas sebuah instrumen penelitian dapat dilakukan dengan mengikuti kriteria dari Guilford dalam Arikunto (2013:149).

### 3.7.2. Uji Realibilitas

Penelitian dapat dilakukan dengan mengikuti kriteria dari Guilford dalam Reliabilitas adalah alat untuk mengukur konsistensi jawaban dari responden. Apabila jawaban yang diberikan konsisten, maka dikatakan instrumen penelitian (angket) telah dapat diandalkan (*reliable*).

### 3.7.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, bisa dilakukan dengan analisis grafik atau uji statistik.

- a) Metode analisis grafik adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang akan menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Grafik Normal *Probability Plot* terlihat titik sebaran lebih mendekati garis normal jika dibandingkan sebelum dilakukan transformasi ke logaritma natural.

b) Pengujian normalitas data secara analisis statistik dapat dilakukan dengan menggunakan Uji *Kolmogorov – Smirnov*. Data yang berdistribusi normal ditunjukkan dengan nilai signifikansi di atas 0,05. Apabila nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, berarti data terdistribusi secara tidak normal, sehingga perlu dilakukan langkah normalisasi data.

#### 3.7.4. Uji Linearitas

Menurut Sugiyono dan Susanto (2015:323) uji linearitas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan melalui test of linearity. Kriteria yang berlaku adalah jika nilai signifikansi pada linearity  $\leq 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

#### 3.7.5. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel *independent* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinieritas adalah jika mempunyai nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Jika diluar itu maka disimpulkan terjadi permasalahan multikolinieritas.

### 3.7.6. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja dan efikasi diri terhadap perilaku OCB, akan dilakukan dengan metode analisis regresi linier berganda dengan mempergunakan SPSS 22 *for windows*. Hasil pengujian regresi menghasilkan persamaan yang dapat menjadi acuan untuk melakukan prediksi terhadap potensi peningkatan perilaku OCB berdasarkan kepuasan kerja dan efikasi diri. Persamaannya adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon, \text{ dimana:}$$

Y : Perilaku OCB

$\beta_0$  : Konstanta

$\beta_1 X_1$  : Koefisien regresi variabel kepuasan kerja

$\beta_2 X_2$  : Koefisien regresi variabel efikasi diri

$\varepsilon$  : Faktor-faktor lain

Untuk melakukan pengujian variabel independen secara bersamaan/serentak terhadap variabel dependen, penulis melakukan pengujian simultan (uji F) dengan kaitan penerimaan  $H_0$  sebagai berikut (Riduwan & Kuncoro, 2007:117):

- Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  dan nilai  $p \leq 0,05$  maka tolak  $H_0$  yang artinya ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  dan nilai  $p \geq 0,05$  maka terima  $H_0$  yang artinya tidak ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

Formulasi untuk mencari nilai  $F_{hitung}$  (Riduwan & Kuncoro, 2007:116):

$$F = \frac{(n - k - 1) R^2_{YXk}}{k (1 - R^2_{YXk})}$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel  
k : jumlah variabel eksogen  
 $R^2_{YXk}$  : R square (koefisien determinasi)

Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  diperoleh:

$$F_{tabel} = F_{\{(1 - \alpha) (dk = k), (dk = n - k - 1)\}}, \text{ dimana:}$$

Nilai  $(dk = k)$  : dinamakan nilai pembilang

Nilai  $(dk = n - k - 1)$  : dinamakan nilai penyebut

Untuk melakukan pengujian pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, penulis melakukan uji parsial dengan menggunakan uji t pada alat SPSS 22 *for windows*.

Kriteria pengujian hipotesis statistik pada uji parsial adalah sebagai berikut (Riduwan & Kuncoro, 2007:118):

- $H_0 = \rho \neq 0$  atau tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

-  $H_a = \rho \neq 0$  atau ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

1) Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  dan nilai  $p \leq 0,05$  maka tolak  $H_0$  yaitu ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

2) Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  dan nilai  $p \geq 0,05$  maka terima  $H_0$  yaitu tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Formulasi untuk mencari nilai  $t_{hitung}$  :

$$t_i = \frac{\beta_i}{s\beta_i}$$

Dimana:  $\beta$  = koefisien regresi  $s\beta$  = Simpangan baku

Dan untuk mencari nilai  $t_{tabel}$  dilakukan dengan formulasi:

$$t_{tabel} = (t_{\alpha/2 : df}) = n - k - 1.$$

### 3.8 Deskripsi Data Penelitian

Data yang diperoleh di lapangan disajikan dalam bentuk deskripsi data, untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 90 orang. Data yang diperoleh di lapangan masing-masing di analisis, baik variabel bebas maupun variabel terikat. Analisis data meliputi penyajian *Mean (M)*, *Median (Me)*, *Modus (Mo)* dan *Standar Deviasi (SD)*. Disajikan dalam tabel distribusi frekuensi.

### 1.8.1 Semangat Kerja

Data semangat kerja diperoleh dari angket yang terdiri dari 11 butir butir pernyataan dengan 5 alternatif jawaban yaitu 5 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner variabel semangat kerja menunjukkan Mean (M) sebesar 39,29, Median (Me) sebesar 38 dan Standar Deviasi sebesar 6,392. Sedangkan nilai maksimum untuk data semangat kerja adalah 54 dan nilai minimum untuk data semangat kerja 28.

Menyusun distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan publik dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menentukan Jumlah Kelas Interval

Menentukan jumlah kelas interval digunakan rumus *Sturges Rule* yakni jumlah kelas interval yang disimbolkan dengan  $K = 1 + 3,3 \log n$ , dimana  $n$  adalah jumlah responden.

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 90 \\ &= 1 + 3,3 (1,95) \\ &= 1 + 6,45 \\ &= 7,45 \text{ dibulatkan menjadi } 7 \end{aligned}$$

2) Menentukan Rentang Kelas

$$\begin{aligned}
 \text{Rentang Kelas} &= \text{data tertinggi} - \text{data terendah} + 1 \\
 &= 54 - 28 + 1 \\
 &= 27 + 1 \\
 &= 28
 \end{aligned}$$

3) Menentukan Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 \text{Panjang Kelas} &= \text{Rentang kelas} : \text{Jumlah kelas} \\
 &= 28 : 7 \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

Distribusi frekuensi variabel semangat kerja adalah sebagai berikut:

**Tabel III.1 Distribusi Frekuensi Variabel Semangat Kerja**

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	28–31	8	8,9%
2	32–35	27	30%
3	36–39	19	21,1%
4	40–43	12	13,3
5	44–47	11	12,2%
6	48–51	7	7,8%
7	52–55	6	6,7%

Tabel III.1 merupakan tabel distribusi frekuensi variabel semangat kerja yang terdiri 7 kelas interval. Setiap kelas interval memiliki panjang rentang 4 skor. Pada Tabel V.3 menunjukkan pada rentang kelas 28–31 terdapat 8 orang masyarakat atau 8,9% . Kelas interval 32–35 terdapat 27 orang masyarakat atau sebesar 30%. Kelas interval 36–39 terdapat 19 orang masyarakat atau sebesar 21,1%. Kelas interval 40–43 terdapat 12

orang masyarakat atau sebesar 13,3 %. Kelas interval 44–47 terdapat 11 orang masyarakat atau sebesar 12,2 %. Kelas interval 48–51 terdapat 7 orang masyarakat atau sebesar 7,8 %. Kelas interval 52–55 terdapat 6 orang masyarakat atau sebesar 6,7 %.

Data variabel penelitian kemudian digolongkan ke dalam kategori kecenderungan semangat kerja. Untuk mengetahui kecenderungan masing-masing skor variabel, maka digunakan skor ideal. Skor ideal dibagi menjadi 4 kategori kecenderungan, yaitu:

**Tabel III.2 Kriteria Penilaian Komponen**

No.	Kategori	Rentang
1	Sangat tinggi	$X \geq (Mi + 1.SDi)$
2	Tinggi	$Mi \leq X < (Mi + 1.SDi)$
3	Rendah	$(Mi - 1.SDi) \leq X < Mi$
4	Sangat Rendah	$X < (Mi - 1.SDi)$

(Djemari Mardapi, 2008: 123)

*Mean* ideal ( $Mi$ ) dan *Standar Deviasi* ideal ( $SDi$ ) diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Mean Ideal (Mi)} &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} (55 + 11) \\
 &= 33
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 SDi &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} (55 - 11) \\
 &= 7,3
 \end{aligned}$$



Kelompok sangat tinggi =  $X \geq (Mi + 1.SDi)$   
 =  $X \geq (33 + 1.7,3)$   
 =  $X \geq 40,3$

Kelompok tinggi =  $Mi \leq X < (Mi + 1.SDi)$   
 =  $33 \leq X < 40,3$

Kelompok rendah =  $(Mi - 1.SDi) \leq X < Mi$   
 =  $33 - 1.7,3 \leq X < 33$   
 =  $25,7 \leq X < 33$

Kelompok sangat rendah =  $X < (Mi - 1.SDi)$   
 =  $X < 25,7$

Berdasarkan perhitungan, maka dapat dibuat distribusi frekuensi kategorisasi semangat kerja pada Tabel V.5 berikut:

**Tabel III.3 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Semangat Kerja**

No	Rentang	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$X \geq 40,3$	Sangat tinggi	31	34%
2	$33 \leq X < 40,3$	Tinggi	46	51%
3	$25,7 \leq X < 33$	Rendah	13	14%
4	$X < 25,7$	Sangat rendah	0	-
Jumlah			90	100%

Berdasarkan tabel III.3 frekuensi kategorisasi variabel kualitas pelayanan publik yang berada pada rentang skor lebih dari sama

40,3 masuk pada kategorisasi sangat tinggi adalah 31 orang (34%), rentang skor lebih dari sama dengan 33 sampai dengan kurang dari 40,3 masuk pada kategori tinggi sebanyak 46 orang (51%). Rentang skor lebih dari sama dengan 25,7 dan kurang dari 33 yang masuk kategori rendah ada sebanyak 13 orang (14%) dan tidak ada yang berada pada kategori sangat rendah. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kecenderungan variabel semangat kerja berada pada kategori tinggi.

### 1.8.2 Kualitas Pelayanan

Data kualitas pelayanan diperoleh dari angket yang terdiri dari 16 butir pernyataan dengan 5 alternatif jawaban yaitu 5 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Skor maksimum data kualitas pelayanan adalah 80 dan skor minimum kualitas pelayanan adalah 16. Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner variabel kualitas pelayanan menunjukkan *Mean (M)* sebesar 56,32; *Median (Me)* sebesar 54 ; *Modus (Mo)* sebesar 35 dan *Standar Deviasi (SD)* sebesar 7,75.

Menyusun distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menentukan Jumlah Kelas Interval

Menentukan jumlah kelas interval digunakan rumus *Sturges Rule* yakni jumlah kelas interval yang disimbolkan dengan  $K = 1 + 3,3 \log n$ , dimana  $n$  adalah jumlah responden

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 (1,95) \end{aligned}$$

$$= 1 + 6,45$$

$$= 7,45 \text{ dibulatkan menjadi } 8$$

- 2) Menentukan Rentang Kelas

$$\text{Rentang kelas} = \text{Data tertinggi} - \text{Data terendah} + 1$$

$$= 68 - 39 + 1$$

$$= 30$$

- 3) Menentukan Panjang Kelas Interval

$$\text{Panjang Kelas} = \text{Rentang kelas} : \text{Jumlah kelas}$$

$$= 30 : 8$$

$$= 3,75 \text{ dibulatkan menjadi } 4$$

**Tabel III.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	39-42	5	5,6%
2	43-46	3	3,3%
3	47-50	15	16,7%
4	51-54	17	18,9%
5	55-58	14	15,6%
6	59-62	6	6,7%
7	63-66	22	24,4%
8	67-70	8	8,9%

Tabel III.4 merupakan tabel distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan yang terdiri 8 kelas interval. Setiap kelas interval memiliki panjang rentang 4 skor. Pada Tabel V.6 menunjukkan pada rentang kelas 43-46 terdapat 3 orang masyarakat atau 3,3 % . Kelas interval 47-50 terdapat 15 orang masyarakat atau sebesar 16,7 % . Kelas interval 51-54 terdapat 17 orang masyarakat atau sebesar 18,9 % . Kelas interval 55-58 terdapat 14 orang masyarakat atau sebesar 15,6% . Kelas interval 59-62

terdapat 6 orang masyarakat atau sebesar 6,7%. Kelas interval 63–66 terdapat 22 orang masyarakat atau sebesar 24,4 %. Kelas interval 67–70 terdapat 8 orang masyarakat atau sebesar 68,9 %.

Berdasarkan Tabel V.4 maka akan diuraikan frekuensi kategorisasi variabel kualitas pelayanan. *Mean* ideal ( $M_i$ ) dan *Standar Deviasi* ideal ( $SD_i$ ) diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Mean Ideal } (M_i) &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{2} (80 + 16) \\ &= 48. \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} SD_i &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{6} (80 - 16) \\ &= 10,67 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kelompok sangat tinggi} &= X \geq (M_i + 1 \cdot SD_i) \\ &= X \geq (48 + 1 \cdot 10,67) \\ &= X \geq 58,67 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kelompok tinggi} &= M_i \leq X < (M_i + 1 \cdot SD_i) \\ &= 48 \leq X < 58,67 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kelompok rendah} &= (M_i - 1 \cdot SD_i) \leq X < M_i \\ &= 48 - 1 \cdot 10,67 \leq X < 48 \\ &= 37,33 \leq X < 48 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kelompok sangat rendah} &= X < (M_i - 1 \cdot SD_i) \\ &= X < 37,33 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan, maka dapat dibuat distribusi frekuensi kategorisasi semangat kerja pada Tabel V.6 berikut:

**Tabel III.5 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Kualitas Pelayanan**

No	Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$X \geq 58,67$	Sangat tinggi	36	40%
2	$48 \leq X < 58,67$	Tinggi	41	45,56%
3	$37,33 \leq X < 48$	Rendah	13	14,44%
4	$X < 37,33$	Sangat rendah	0	0%
Jumlah			90	100%

Berdasarkan tabel III.5 frekuensi kategorisasi variabel kualitas pelayanan publik yang berada pada rentang skor lebih dari sama 58,67 masuk pada kategorisasi sangat tinggi ada 36 orang (34%), rentang skor lebih dari sama dengan 48 sampai dengan kurang dari 58,67 masuk pada kategori tinggi sebanyak 41 orang (45,56%). Rentang skor lebih dari sama dengan 37,33 dan kurang dari 48 yang masuk kategori rendah ada sebanyak 13 orang (14,44%) dan tidak ada yang berada pada kategori sangat rendah. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kecenderungan variabel semangat kerja berada pada kategori tinggi.

### 1.8.3 Kepuasan Masyarakat

Data kualitas pelayanan diperoleh dari angket yang terdiri dari 13 butir pernyataan dengan 5 alternatif jawaban yaitu 5 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Skor maksimum data kualitas pelayanan adalah 65 dan skor minimum kualitas pelayanan adalah 13. Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner variabel kualitas pelayanan menunjukkan *Mean* (M) sebesar 43,56; *Median* (Me) sebesar 45; *Modus* (Mo) sebesar 45; *Standar Deviasi* (SD) sebesar 6,01; skor maksimum sebesar 58 dan skor minimum sebesar 34.

Menyusun distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menentukan Jumlah Kelas Interval

Menentukan jumlah kelas interval digunakan rumus *Sturges Rule* yakni jumlah kelas interval yang disimbolkan dengan  $K = 1 + 3,3 \log n$ , dimana  $n$  adalah jumlah responden

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 (1,95) \\ &= 1 + 6,45 \\ &= 7,45 \text{ dibulatkan menjadi } 7 \end{aligned}$$

2) Menentukan Rentang Kelas

$$\begin{aligned} \text{Rentang kelas} &= \text{Data tertinggi} - \text{Data terendah} + 1 \\ &= 58 - 34 + 1 \\ &= 25 \end{aligned}$$

3) Menentukan Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned}\text{Panjang Kelas} &= \text{Rentang kelas} : \text{Jumlah kelas} \\ &= 25 : 8 \\ &= 3,125 \text{ dibulatkan menjadi } 4\end{aligned}$$

**Tabel III.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	34–37	24	26,67%
2	38–41	6	6,67%
3	42–45	33	36,67%
4	46–49	15	16,67%
5	50–53	7	7,78%
6	54–57	3	4,44%
7	58–61	1	1,11%

Tabel III.6 merupakan tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan masyarakat yang terdiri 7 kelas interval. Setiap kelas interval memiliki panjang rentang 4 skor. Pada Tabel V.8 menunjukkan pada rentang kelas 34–37 terdapat 24 orang masyarakat atau 26,67% . Kelas interval 38–41 terdapat 6 orang masyarakat atau sebesar 6,67 % . Kelas interval 42–45 terdapat 33 orang masyarakat atau sebesar 36,67 % . Kelas interval 46–49 terdapat 15 orang masyarakat atau sebesar 16,67%. Kelas interval 50–53 terdapat 6 orang masyarakat atau sebesar 7,78%. Kelas interval 54–57 terdapat 3 orang masyarakat atau sebesar 4,4 % . Kelas interval 58–61 terdapat 1 orang masyarakat atau sebesar 68,9 %.

Berdasarkan Tabel V.4 maka akan diuraikan frekuensi kategorisasi variabel kualitas pelayanan. *Mean* ideal ( $M_i$ ) dan *Standar Deviasi* ideal ( $SD_i$ ) diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Mean Ideal } (M_i) &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{2} (65 + 13) \end{aligned}$$

$$= 39$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (65 - 13)$$

$$= 8,67$$

$$\text{Kelompok sangat tinggi} = X \geq (M_i + 1 \cdot SD_i)$$

$$= X \geq (48 + 1 \cdot 8,67)$$

$$= X \geq 56,67$$

$$\text{Kelompok tinggi} = M_i \leq X < (M_i + 1 \cdot SD_i)$$

$$= 39 \leq X < 56,67$$

$$\text{Kelompok rendah} = (M_i - 1 \cdot SD_i) \leq X < M_i$$

$$= 39 - 1 \cdot 8,67 \leq X < 39$$

$$= 30,33 \leq X < 39$$

$$\text{Kelompok sangat rendah} = X < (M_i - 1 \cdot SD_i)$$

$$= X < 30,33$$



**Tabel III.7 Distribusi Frekuensi Kategorisasi Kepuasan Masyarakat**

No	Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$X \geq 56,67$	Sangat tinggi	1	1,11%
2	$39 \leq X < 56,67$	Tinggi	60	66,67%
3	$30,33 \leq X < 39$	Rendah	29	48,33%
4	$X < 30,33$	Sangat rendah	0	0
Jumlah			90	100%

Berdasarkan Tabel III.7 frekuensi kategorisasi variabel kualitas pelayanan publik yang berada pada rentang skor lebih dari sama 56,67 masuk pada kategorisasi sangat tinggi ada 1 orang (1,11%), rentang skor lebih dari sama dengan 39 sampai dengan kurang dari 56,67 masuk pada kategori tinggi sebanyak 60 orang (66,67%). Rentang skor lebih dari sama dengan 30,33 dan kurang dari 39 yang masuk kategori rendah ada sebanyak 29 orang (48,33%) dan tidak ada yang berada pada kategori sangat rendah. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kecenderungan variabel kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi.

## BAB IV

### DESKRIPSI PENELITIAN

#### 4.1. Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Meranti

##### 4.1.1. Kondisi Geografis Kabupaten Kepulauan Meranti

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran dari Kabupaten Bengkalis yang dibentuk pada tanggal 19 Desember 2008. Dasar hukum berdirinya Kabupaten Kepulauan Meranti adalah Undang-undang nomor 12 tahun 2009, tanggal 16 Januari 2009. Secara geografis, Kabupaten Kepulauan Meranti berada pada koordinat antara sekitar  $0^{\circ} 42' 30''$  -  $1^{\circ} 28' 0''$  LU, dan  $102^{\circ} 12' 0''$  -  $103^{\circ} 10' 0''$  BT, dan terletak pada bagian pesisir Timur pulau Sumatera, dengan pesisir pantai yang berbatasan dengan sejumlah negara tetangga dan masuk dalam daerah Segitiga Pertumbuhan Ekonomi (Growth Triagle) Indonesia - Malaysia - Singapore (IMS-GT ). Secara tidak langsung, daerah ini menjadi daerah Hinterland Kawasan Free Trade Zone (FTZ) Batam - Tj. Balai Karimun.

Dalam rangka memanfaatkan peluang dan keuntungan posisi geografis dan mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah perbatasan dengan negara tetangga Malaysia dan Singapura, maka wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti sangat berfungsi sebagai Gerbang Lintas Batas Negara atau Pintu Gerbang Internasional yang menghubungkan Riau daratan dengan negara tetangga melalui jalur laut. Hal ini untuk melengkapi kota Dumai yang terlebih dahulu ditetapkan dan berfungsi sebagai kota Pusat Kegiatan Strategis Negara, yaitu yang berfungsi

sebagai beranda depan negara, pintu gerbang internasional, niaga dan industri. 28 Luas kabupaten Kepulauan Meranti mencapai, 3707,84 km<sup>2</sup>, sedangkan luas kota Selatpanjang sebagai ibukotanya adalah 45,44 km<sup>2</sup>.

Batas –batas wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatas dengan Selat Malaka dan Kabupaten Bengkalis.
- Sebelah Selatan berbatas dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan.
- Sebelah Barat berbatas dengan Kabupaten Bengkalis.
- Sebelah Timur berbatas dengan Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau.

Berdasarkan hasil penafsiran peta topografi dengan skala 1 : 250.000, diperoleh gambaran bahwa kawasan Kabupaten Kepulauan Meranti sebagian besar bertopografi datar dengan kelerengan 0–8 %, dengan ketinggian rata-rata sekitar 1-6,4 m di atas permukaan laut. Daerah ini beriklim tropis dengan suhu udara antara 25° - 32° Celcius, dengan kelembaban dan curah hujan cukup tinggi. Musim hujan terjadi sekitar bulan September-Januari, dan musim kemarau terjadi sekitar bulan Februari hingga Agustus. Gugusan daerah kepulauan ini terdapat beberapa pulau besar, seperti pulau Tebing Tinggi (1.438,83 km<sup>2</sup>), Pulau Rangsang (922,10 km<sup>2</sup>), Pulau Padang dan Merbau (1.348,91 km<sup>2</sup>). Pada umumnya, struktur tanah di Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri atas

tanah organosol (Histosil), yaitu tanah gambut yang banyak mengandung bahan organik. Tanah ini dominan diwilayah Kabupaten Kepulauan Meranti terutama daratan rendah diantara aliran sungai. Sedangkan disepanjang aliran sungai umumnya terdapat formasi tanggul alam natural river levees yang terdiri dari tanah-tanah *Alluvial (Entisol)*.

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan kabupaten yang baru dimekarkan lima tahun silam. Di Kabupaten Kepulauan Meranti telah terjadi perkembangan pada berbagai aspek seperti ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan pembangunan. Di Kabupaten Kepulauan Meranti terdapat tujuh agama yang dianut oleh masyarakat, yaitu Islam 160,585 Jiwa, Kristen 12,370 jiwa, Katolik 168 jiwa, Budha 23,961 jiwa, Konguchu 1,374 jiwa, dan Hindu 75 jiwa. Sarana ibadah yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu Masjid 243 buah, Mushalla 300 buah, Gereja 15 buah, dan Vihara 37 buah. Bukan hanya agama yang beragam tetapi terdapat banyak etnis di Kabupaten Kepulauan Meranti, yakni Melayu, Minangkabau, Bugis, Batak, Jawa, dan Tionghoa.

Kabupaten Kepulauan meranti mempunyai banyak potensi sumber daya alam, yang menjadi penopang kehidupan masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti. Masyarakat disana berkerja sebagai bertani, pelaut, nelayan, dan berdagang. Secara geografis wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki potensi perairan laut dan perairan umum yang cukup luas serta daratan yang dapat dikembangkan usaha budidaya perikanan, sehingga berpeluang bagi investor untuk

menanamkan investasi baik dibidang penangkapan di perairan lepas pantai dan budidaya perikanan (tambak, keramba dan kolam). Disamping sungai-sungai dan selat, Kabupaten Kepulauan Meranti juga memiliki banyak terdapat parit baik keberadaannya secara proses alami maupun yang dibuat manusia. Sebagian besar parit-parit ini berfungsi sebagai drainase pengairan dan transportasi bagi masyarakat. 30 Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki potensi sumber daya alam, baik sektor Migas maupun Non Migas. Di sektor Migas berupa minyak bumi dan gas alam yang terdapat di daerah kawasan pulau Padang. Di kawasan ini telah beroperasi PT Kondur Petroleum S.A yakni di daerah Kurau Desa Lukit (Kecamatan Merbau). Perusahaan ini mampu produksi 8500 barel/hari. Selain minyak bumi, juga ada gas bumi sebesar 12 MMSCFD (juta kubik kaki per hari) yang direncanakan penggunaannya dimulai 2011–2020.

Di sektor Non Migas Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki potensi beberapa jenis perkebunan seperti sagu (*Metroxylon sp*) dengan produksi 440.309 ton/tahun (2012), kelapa: 50.594,4 ton/tahun, karet: 17.470 ton/tahun, pinang: 1.720,4 ton/tahun, kopi: 1.685,25 ton/tahun. Hingga kini, potensi perkebunan hanya diperdagangkan dalam bentuk bahan baku keluar daerah Riau dan belum dimaksimalkan menjadi industri hilir, sehingga belum membawa nilai tambah yang mendampak luas bagi kesejahteraan masyarakat lokal. Sementara di sektor kelautan dan perikanan dengan hasil tangkapan sebanyak 2.206,8 ton/tahun.

Selain itu, masih ada potensi dibidang kehutanan, industri pariwisata, potensi tambang dan energi.

#### 4.1.2. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan Kabupaten termuda di wilayah Provinsi Riau. Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran terakhir dari Kabupaten Bengkalis pada tahun 2009. Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti kini dijalankan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten yang dipimpin oleh seorang Bupati.

Secara administratif, Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari 9 Kecamatan dan 101 desa/kelurahan, sebagai yang terlihat pada tabel berikut :

Tabel IV.1 : Data Administratif Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Kecamatan	Ibu Kota	Luas Kecamatan (Km <sup>2</sup> )	Desa/ Kelurahan	Jumlah Penduduk
1	Tebing Tinggi	Selat panjang	849.50	9	76.763
2	Tebing Tinggi Barat	Alai	586.83	11	15.126
3	Rangsang	Tanjung Samak	681.00	17	28.106
4	Rangsang Barat	Bantar	241.60	16	29.770
5	Merbau	Teluk Belitung	1.348.91	14	47.370
6	Pulau Merbau	Renak Rungun	765.987	7	13.987
7	Tebing Tinggi Timur	Sungai Tohor	804.06	7	25.887
8	Putri Puyu	Bandul	847.540	10	17.919
9	Rangsang Pesisir	Sonde	761.87	10	10.778

**Sumber : Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2020**

Dari tabel di atas dapat dipahami bahwa jumlah kecamatan yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 9 kecamatan yang terdiri dari 101 desa/kelurahan. Kecamatan yang memiliki jumlah desa/kelurahan terbanyak adalah Kecamatan Rangsang 17 desa/kelurahan dan Rangsang Barat dengan 16 desa/kelurahan dan kecamatan yang dengan jumlah desa/kelurahan terkecil adalah Pulau Merbau dan Tebing Tinggi Timur dengan 7 desa/kelurahan. Jumlah penduduk yang paling terbanyak adalah di Kecamatan Tebing Tinggi sebanyak 76,763 Jiwa, dan Kecamatan Rangsang Pesisir hanya memiliki jumlah penduduk yang paling sedikit yaitu 10,778 Jiwa.

#### **4.1.3. Keadaan Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti**

Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti berjumlah 265,706 Jiwa dimana terdapat berbagai macam suku, agama dan mata pencarian yang berbeda. Sebagai Kabupaten Kepulauan, Kabupaten Kepulauan Meranti mempunyai banyak potensi sumber daya alam yang menjadi penopang bagi hidup masyarakat, dimana sebagian besar bekerja sebagai petani, berkebun, bertenak, perikanan dan berdagang.

Berikut ini merupakan distribusi data mengenai jumlah penduduk menurut jenis kelamin di 9 kecamatan yakni , Tebing Tinggi, Tebing Tinggi Barat, Rangsang, Rangsang Barat, Merbau, Pulau Merbau, Tebing Tinggi Timur, Putri Puyu, Rangsang Pesisir, untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini.

**Tabel IV.2. Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Kecamatan Tahun 2020**

No	Nama Kecamatan	Luas (Km2)	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan Penduduk (jiwa/km2)	Jumlah Rumah Tangga (KK)
1	Tebing Tinggi Barat	587,34	15.712	27	3.460
2	Tebing Tinggi	81	55.870	690	12.170
3	Tebing Tinggi Timur	768	11.661	15	2.607
4	Rangsang	411,12	18.409	45	4.274
5	Rangsang Pesisir	371,14	16.875	45	4.088
6	Rangsang Barat	128,2	17.353	135	4.572
7	Merbau	436	14.091	32	3.333
8	Pulau Merbau	380,4	14.889	39	3.148
9	Putri Puyu	551	16.235	29	3.647
<b>Jumlah</b>		<b>3714,2</b>	<b>181.095</b>	<b>48</b>	<b>41.299</b>

Sumber : Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2020



#### **4.2. Gambaran Umum Kecamatan Merbau**

Sebelum Indonesia merdeka Kecamatan Merbau berada dalam lingkungan pemerintahan kerajaan siak yang berdiri sampai dengan tahun 1942. Kecamatan merbau pada saat itu disebut Distrik Merbau dengan Ibu Negerinya Teluk Belitung dibawah Onder Distrik Tebing Tinggi, permulaan kemerdekaan Republik Indonesia Distrik Merbau Menjadi Kecamatan Merbau dibawah kedewanaan Selat Panjang.

Berdasarkan undang-undang No.12 tahun 1996 lahirlah kabupaten bengkalis yang berada dalam wilayah propinsi sumatera tengah dan setelah propinsi sumatera tengah dipecah menjadi 3 (tiga) propinsi yaitu Sumatera barat, Jambi Dan Riau maka lahir pula propinsi Riau berdasarkan undang-undang nomor 61 Tahun 1958 dan masuklah kabupaten bengkalis kedalam propinsi riau, sejak lahirnya kabupaten bengkalis maka kecamatan merbau lepas dari kedewanaan Selat Panjang langsung dibawah kabupaten bengkalis.

Berdasarkan Undang-undang No 12 Tahun 2009 Tanggal 19 Desember 2008 terbentuklah Kabupaten Kepulauan Meranti dengan Ibu Kotanya Selatpanjang, oleh karena kecamatan di bawah Onder Distrik Tebing Tinggi pada masa Pemerintahan Kerajaan Siak, maka Kecamatan secara administrative masuk ke kabupaten Kepulauan Meranti dan lepaslah dari Kabupaten Bengkalis.

#### 4.2.1. Kondisi Geografis Kecamatan Merbau

##### a. Data Geografis

Batas wilayah :

Utara : Kabupaten bengkalis

Selatan : Kecamatan Tebing Tinggi Barat dan Kabupaten

Barat : Kabupaten Siak

Timur : Pulau Merbau

Kecamatan Merbau meliputi secara keseluruhan Pulau Padang seluas 1.348,91 km<sup>2</sup> atau ± 110.000 ha. Pulau padang merupakan lahan/tanah rawa gambut dengan ketebalan gambut mencapai 6 meter lebih. Di barat Pulau Padang terdapat Sumatera, di timurnya ada Pulau Merbau, di tenggara ada Pulau Rantau, dan di seberang utara ada Pulau Bengkalis. Panjang Pulau Padang dari utara ke selatan adalah (±) 60 km, lebarnya (±)29 km dan seluruhnya dataran rendah. Sebelum pemekaran, Kecamatan Merbau terdiri dari Pulau Padang, Pulau Merbau dan Pulau Dedap. Dan setelah pemekaran Kecamatan Merbau tinggal Pulau Padang dan pulau Dedap. Sedangkan Pulau Merbau menjadi kecamatan Pulau Merbau tersendiri.

##### b. Data Demografis

###### a) Kependudukan Kecamatan Merbau jumlah jiwa sebanyak 47.370 jiwa.

Sebaran penduduk Kecamatan merbau dikawasan perencanaan secara administrasi pemerintahan (desa/kelurahan ) menunjukkan pola yang tidak merata dan terkonsentrasi pada daerah-daerah

tertentu, seperti di Kelurahan Teluk Belitung dan Desa Bandul. Sementara tingkat kepadatan penduduk rata-rata 32 jiwa/Km<sup>2</sup> (bruto). Kepadatan tertinggi terdapat di Desa Bandul (141 jiwa/Km<sup>2</sup>) dan terendah terdapat di Desa Lukit ( 7 jiwa/Km<sup>2</sup>), sedangkan untuk desa-desa lainnya, bervariasi antara 14 – 45 jiwa/Km<sup>2</sup>. 14

b) Sosial Budaya

Kecamatan Merbau terdiri berbagai suku dan etnis antara lain; melayu, jawa, akid/sakai, tionghoa, bugis, batak, dan minang, hidup dalam kerukunan antar sesama dan kedamaian meski berbeda suku dan agama. Golongan tersebut saling membaaur, berhubungan dan saling memengaruhi sehingga membentuk suatu persatuan baik sosial maupun budaya yang dicirikan dengan semangat berkompetisi dan sikap kegotongroyongan antar etnis tinggi dan mudah menerima perubahan sejalan dengan perkembangan zaman.

c. Data Administratif

Kecamatan Merbau terletak dipulau padang yang terdiri dari 1 kelurahan dan 13 desa dengan wilayah meliputi:

- Kelurahan Teluk Belitung;
- Desa Tanjung Padang;
- Desa Dedap;
- Desa Kudap;
- Desa Bandul;
- Desa Selat Akar;

- Desa Mengkopot;
- Desa Mengkirau;
- Desa Bagan Melibur;
- Desa Mekar Sari;
- Desa Pelantai;
- Desa Meranti Bunting;
- Desa Tanjung Kulim;
- Desa Lukit;

#### **4.2.2. Pemerintah Kecamatan Merbau**

Kantor Pemerintahan Kecamatan Merbau sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang berfungsi melaksanakan pengkoordinasian, penyelenggaraan perumusan kebijakan pemerintah kota, menyiapkan informasi mengenai wilayah kecamatan sebagai bahan penyusunan kebijakan pemerintahan Kabupaten, pelimpahan sebagai wewenang Bupati, pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah umum, pelaksana koordinasi operasional unit pelaksana teknis dinas, badan, penyelenggara administrasi pemerintah, pengelolaan sumber daya aparatur umum, keuangan, sarana prasarana, membina hubungan kerja organisasi tingkat daerah. Kekuasaan tertinggi pemerintah daerah yang ditetapkan UU Nomor 19 Tahun 2009 tentang pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti, sekaligus membentuk Kecamatan dan Kelurahan, Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Peraturan Daerah

Kabupaten Meranti, tentang tugas pokok, fungsi dan tata kerja memiliki keterkaitan dengan segala aktivitas Camat Tata Kerja Unsur Organisasi Kecamatan di wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam penyelenggaraan pemerintah Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti selaku pemimpin di Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, baik itu menyangkut pelaksanaan tugas maupun hubungan kerjasama.

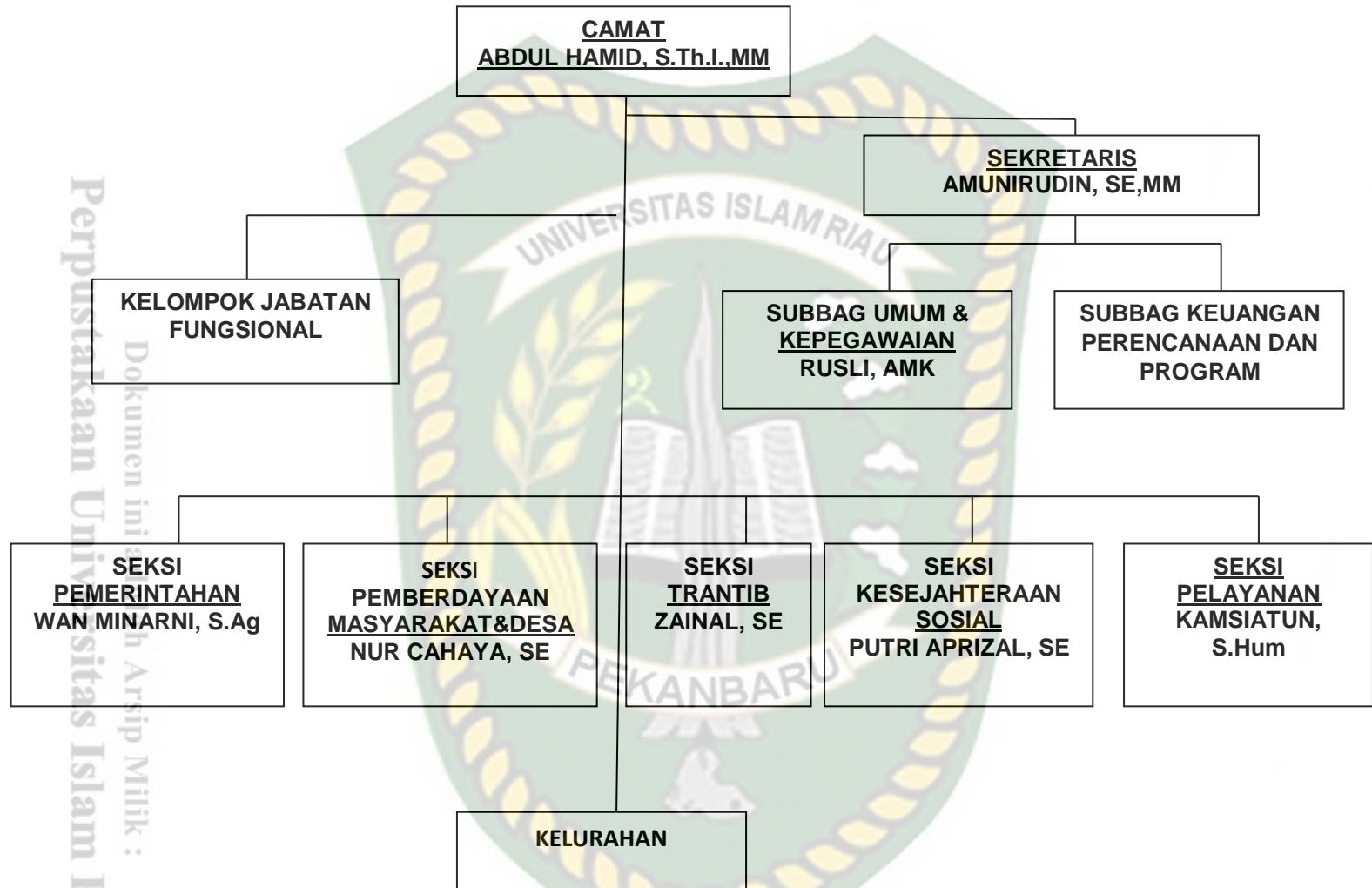
#### **4.2.3. Visi**

Menjadikan Kecamatan Merbau Maju, Cerdas, dan Bermartabat di Kabupaten Kepulauan Meranti

#### **4.2.4. Misi**

- Mendorong dan Memfasilitasi Pertumbuhan Ekonomi Kerakyatan dan Industri Kreatif Masyarakat dan Dunia Usaha
- Meningkatkan dan pemerataan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia beriman bertaqwa yang memiliki daya saing
- Meningkatkan mutu dan Layanan kesehatan Masyarakat
- Membangun harmonisasi social budaya masyarakat
- Menciptakan tata kelola pemerintah yang baik, bersih dan beratnggung jawab serta memberikan layanan prima

### 3.2.5. Struktur Keorganisasian Kecamatan Merbau



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

#### 5.1. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang di peroleh responden berupa data, kuesioner dan wawancara yang disebarkan oleh penulis yang berisikan mengenai nama, umur, jenis kelamin, dan tingkatan pendidikan Masyarakat Kecamatan Merbau.

Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini :

##### 5.1.1. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden masyarakat yang datang ke Kantor Camat Merbau, Dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

#### V.1 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	49	53.85%
2	Perempuan	42	46.15%
Jumlah		91	100%

Sumber: Data Penelitian Lapangan, 2021

Dari tabel diatas diketahui bahwa jika dilihat dari jenis kelamin responden dari konsumen yaitu untuk jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 49 orang dengan persentase 53.85% dan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang atau sama dengan persentase jumlah 46.15% dari keseluruhan responden Masyarakat Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### **5.1.2. Umur Responden**

Umur merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seseorang dalam rangka mengambil keputusan tentang apa yang tidak dan yang harus dilakukan. Seperti diketahui bahwa pengurus yang lebih tua usianya akan lebih bijaksana dalam mengambil tindakan dari pegawai yang lebih muda, akan tetapi tidak dapat dipungkiri juga bahwa lebih tua usia seseorang maka kemampuan fisiknya lebih cepat mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan jika dibandingkan dengan umurnya lebih muda.



Untuk mengetahui usia responden Masyarakat Kecamatan

Merbau :

### V.2 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	20-30	20	21.97 %
2	31-40	25	27.47 %
3	41-50	31	34.06 %
4	51-60	15	16.48 %
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Penelitian Lapangan, 2021

## 5.2 Pengujian Prasyarat Analisis

### 5.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Bagian yang perlu dilihat untuk keperluan uji normalitas adalah bagian baris *Kolmogorov-Smirnov Z* dan *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Jika nilai *Asymp Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika *Asymp Sig* kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal.

Tabel V.10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,15598334
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,059
	Negative	-,082
Kolmogorov-Smirnov Z		,775
Asymp. Sig. (2-tailed)		,586

a. Test distribution is Normal.

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari hasil Asymp. Sig. (2-tailed) pada Tabel V.8  $0,586 > 0,05$

### 5.2.2 Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji linearitas dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi jalur deviation from linearity. Perhitungan dilakukan dengan bantuan *SPSS Statistic 22 for Mac*. Nilai signifikansi tercantum pada tabel ANOVA Table dari output yang dihasilkan oleh *SPSS Statistic 22 for Mac*. Rangkuman hasil uji linearitas dapat dilihat pada Tabel V.9 berikut ini:

**Tabel V.11 Ringkasan Uji Linearitas**

Variabel Bebas	Variabel Terikat	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	Sig	Df
X <sub>1</sub>	Y	1,620	1,715	0,071	(21,67)
X <sub>2</sub>	Y	0,851	1,705	0,653	(22,66)

Berdasarkan Tabel V. 11, dapat diketahui bahwa hasil uji linearitas antara variabel Semangat Kerja (X<sub>1</sub>) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh F<sub>hitung</sub> sebesar 1,620 pada taraf signifikan 5%. Hasil F<sub>hitung</sub> lebih kecil dari F<sub>tabel</sub> yaitu 01,620 < 1,715 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Semangat Kerja (X<sub>1</sub>) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki hubungan yang linear. Uji linearitas variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh F<sub>hitung</sub> sebesar 0,851 pada taraf signifikan 5%. Hasil F<sub>hitung</sub> lebih kecil dari F<sub>tabel</sub> yaitu 0,851 < 1,705 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki hubungan yang linear.

### 5.2.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis korelasi berganda. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam model regresi. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel bebas harus terbebas dari korelasi yang

tinggi antara variabel bebas. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu sehingga model regresi yang diperoleh tidak valid. Uji multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Hasil uji multikolinieritas yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac* dapat diketahui dengan Tabel V.12 di bawah ini:

**Tabel V.12 Ringkasan Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Nilai VIF	Keterangan
X <sub>1</sub>	Y	1,052	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X <sub>2</sub>	Y	1,052	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Paasda tabel V.12 dapat diketahui bahwa nilai VIF = 1,052, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas karena interkorelasi antara variabel bebas kurang dari 10. Hasil uji multikolinieritas  $1,052 < 10$  menunjukkan bahwa analisis regresi ganda dapat dilanjutkan.

### 5.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan satu prediktor untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Untuk menguji hipotesis ketiga digunakan teknik analisis regresi ganda dengan dua predictor. Kedua teknik analisis ini menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac*.

### 5.3.2 Uji Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

$H_1$  = Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti

$H_0$  = Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti

Pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Mac*.

Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada Tabel V.13 berikut:

**Tabel V.13 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana Variabel  $X_1$  Terhadap Y**

$r_{hitung}$	$r^2$	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Koef.	Konst	Ket
0,352	0,124	3,523	1,987	30,467	0,331	Positif dan Signifikan

#### 1) Koefisien korelasi

Berdasarkan perhitungan menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac*, menunjukkan bahwa koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) antara  $X_1$  terhadap Y ( $r_{x1y}$ ) sebesar 0,352 karena koefisien korelasi  $r_{x1y}$  tersebut bernilai positif, maka semangat

kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi semangat kerja maka kepuasan masyarakat juga semakin tinggi.

## 2) Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistic 22 for Mac*, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $r^2_{x1y}$ ) sebesar 0,124. Nilai  $r^2_{x1y}$  dapat diartikan bahwa semangat kerja mampu mempengaruhi 12,4% perubahan kepuasan masyarakat. Nilai  $r^2_{x1y}$  menunjukkan bahwa masih ada 87,6% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain semangat kerja.

## 3) Pengujian Signifikansi dengan Uji t

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Semangat Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian diketahui dengan uji t. Apabila thitung lebih besar dari pada ttabel maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengujian dengan program *SPSS Statistic 22 for Mac* diketahui thitung sebesar 3,523 dan ttabel dengan  $dk = n - 1 = 90 - 1 = 89$  pada taraf 5%, maka diketahui bahwa ttabel sebesar 1,987. Dengan demikian terhitung lebih besar dari ttabel yaitu  $3,523 > 1,987$ . Berdasarkan perhitungan

tersebut dapat disimpulkan bahwa Semangat Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).

#### 4) Persamaan Garis Regresi

Besarnya koefisien Semangat Kerja ( $X_1$ ) 30,467 dan bilangan konstanta sebesar 0,331. Berdasarkan angka tersebut dapat disusun persamaan regresi satu prediktor sebagai berikut:

$$Y = 30,467 X_1 + 0,331$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai  $X_1$  sebesar 0,331 artinya apabila Semangat Kerja meningkat 1 poin maka Kepuasan masyarakat akan meningkat 0,331.

Berdasarkan perhitungan diketahui  $r_{hitung}$  sebesar 0,352 lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,207 sehingga hipotesis pertama diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Merbau Kepulauan Meranti.

#### 5.3.3 Uji Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_1$  = Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti

$H_0$  =Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti

Pengujian hipotesis kedua menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Mac*. Hasil uji hipotesis kedua dapat dilihat pada tabel V.14 berikut:

**Tabel V.14 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Sederhana Variabel  $X_1$  Terhadap Y**

$r_{hitung}$	$r^2$	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Koef.	Konst	Ket
0,332	0,110	3,301	1,987	28,96	0,332	Positif dan Signifikan

1) Koefisien korelasi

Berdasarkan perhitungan menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac*, menunjukkan bahwa koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) antara  $X_1$  terhadap Y ( $r_{x1y}$ ) sebesar 0,332 karena koefisien korelasi  $r_{x1y}$  tersebut bernilai positif, maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat juga semakin tinggi

2) Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan *SPSS Statistic 22 for Mac*, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $r^2_{x1y}$ ) sebesar 0,124. Nilai  $r^2_{x1y}$  dapat diartikan



bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi 11% perubahan kepuasan masyarakat. Nilai  $r^2_{x_1y}$  menunjukkan bahwa masih ada 89% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain kualitas pelayanan.

### 3) Pengujian Signifikansi dengan Uji t

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian diketahui dengan uji t. Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengujian dengan program *SPSS Statistic 22 for Mac* diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 3,301 dan  $t_{tabel}$  dengan  $dk = n - 1 = 90 - 1 = 89$  pada taraf 5%, maka diketahui bahwa  $t_{tabel}$  sebesar 1,987. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $3,301 > 1,987$ . Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

### 4) Persamaan Garis Regresi

Besar harga koefisien Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) 28,96 dan bilangan konstanta sebesar 0,332. Berdasarkan angka tersebut dapat disusun persamaan regresi satu prediktor sebagai berikut:

$$Y = 28,96X_1 + 0,332$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai  $X_2$  sebesar 0,332 artinya apabila Semangat Kerja meningkat 1 poin maka Kepuasan masyarakat akan meningkat 0,332.

Berdasarkan perhitungan diketahui  $r_{hitung}$  sebesar 0,332 lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,207 sehingga hipotesis pertama diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Merbau Kepulauan Meranti.

#### 5.3.4 Uji Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini berbunyi:

$H_1$  = terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti

$H_0$  = tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

Pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis regresi sederhana yang diperoleh dengan perhitungan program *SPSS Statistic 22 for Mac*. Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel V.15 berikut:

**Tabel V.15 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Ganda**

Variabel	Koefisien	Konstan -ta	R	R <sup>2</sup>	F hitung	F <sub>tabel</sub>
X <sub>1</sub>	0,292	20,99	0,437	0,191	10,296	3,102
X <sub>2</sub>	0,267					

1) Koefisien Korelasi (R)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan bantuan program *SPSS Statistic 22 for Mac*, menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y (R<sub>y(1,2)</sub>) sebesar 0,437. Karena koefisien korelasi R<sub>y(1,2)</sub> tersebut bernilai positif, maka semangat kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa jika terdapat peningkatan semangat kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

2) Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup><sub>y(1,2)</sub>) sebesar 0,191, berarti bahwa semangat kerja dan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi 19,1% perubahan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi menunjukkan masih ada 80,9% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain semangat kerja dan kualitas pelayanan.

3) Pengujian Signifikansi dengan Uji F

Pengujian signifikansi bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh Semangat Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pengaruh signifikansi hipotesis penelitian dapat diketahui dengan uji F. Apabila Fhitung lebih besar daripada Ftabel maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui Fhitung sebesar 10,296 dan Ftabel dengan taraf signifikan 5% sebesar 3,102, maka  $10,296 > 3,090$ . Dengan nilai tersebut dapat diketahui bahwa Fhitung  $>$  Ftabel, sehingga terdapat pengaruh signifikansi semangat kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### 4) Persamaan Regresi

Besarnya harga koefisien Semangat Kerja (X1) adalah 0,292 dan Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,267 serta konstanta sebesar 20,99. Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat disusun persamaan garis regresi dua prediktor sebagai berikut:

$$Y = 0,292 X_1 + 0,267 X_2 + 20,99$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa jika:

- a) Nilai koefisien  $X_1$  sebesar 0,292 artinya apabila Semangat Kerja ( $X_1$ ) meningkat 1 poin, nilai Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) tetap maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) akan meningkat 0,292 poin.
- b) Nilai koefisien  $X_2$  sebesar 0,267 artinya apabila Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) meningkat 1 poin, nilai Semangat Kerja ( $X_1$ ) tetap maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) akan meningkat 0,267 poin.

Berdasarkan perhitungan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

#### 5.4. Persentasi Ketercapaian Perindikator

##### 5.4.1. Angket Perindikator Variabel Semangat Kerja

**Tabel V.16 Angket Indikator Kedisiplinan**

Indikator	Pertanyaan	YA	% YA	TIDAK	% TIDAK
Kedisiplinan	Pertanyaan 1	42 orang	47%	48 orang	53%
	Pertanyaan 2	34 orang	38%	56 orang	62%
	Pertanyaan 3	43 orang	48%	47 orang	52%
	Pertanyaan 4	29 orang	32%	61 orang	68%
	Pertanyaan 5	38 orang	42%	52 orang	58%
	Pertanyaan 6	26 orang	29%	64 orang	71%
	Pertanyaan 7	45 orang	50%	45 orang	50%

**Tabel V.17 Angket Indikator Kerjasama**

Indikator	Pertanyaan	YA	% YA	TIDAK	% TIDAK
Kerjasama	Pertanyaan 1	35 orang	39%	55 orang	61%
	Pertanyaan 2	34 orang	38%	56 orang	62%
	Pertanyaan 3	43 orang	48%	47 orang	52%
	Pertanyaan 4	29 orang	32%	61 orang	68%
	Pertanyaan 5	35 orang	39%	55 orang	61%
	Pertanyaan 6	29 orang	32%	61 orang	68%
	Pertanyaan 7	43 orang	48%	47 orang	52%

**Tabel V.18 Angket Kepatuhan**

Indikator	Pertanyaan	YA	% YA	TIDAK	% TIDAK
Kepatuhan	Pertanyaan 1	42 orang	47%	48 orang	53%
	Pertanyaan 2	34 orang	38%	56 orang	62%
	Pertanyaan 3	43 orang	48%	47 orang	52%
	Pertanyaan 4	49 orang	54%	41 orang	46%
	Pertanyaan 5	37 orang	41%	53 orang	59%
	Pertanyaan 6	30 orang	33%	60 orang	67%
	Pertanyaan 7	44 orang	49%	46 orang	51%

**Tabel V.19 Angket Kepatuhan**

Indikator	Pertanyaan	YA	% YA	TIDAK	% TIDAK
Kecekatan	Pertanyaan 1	30 orang	33%	60 orang	67%
	Pertanyaan 2	34 orang	38%	56 orang	62%
	Pertanyaan 3	43 orang	48%	47 orang	52%
	Pertanyaan 4	32 orang	36%	58 orang	64%
	Pertanyaan 5	27 orang	30%	63 orang	70%
	Pertanyaan 6	30 orang	33%	60 orang	67%
	Pertanyaan 7	24 orang	27%	66 orang	73%

Berdasarkan tabel di atas persentasi respoden tertinggi pada variabel semangat kerja terdapat pada indikator kepatuhan dengan nilai 54%. Indikator kepatuhan yang mendapatkan persentasi tertinggi adalah “Pegawai pulang kerumah sesuai dengan jam pulang kantor” hal ini pun juga di ungkapkan tokoh masyarakat merbau Bapak H. Zainudin Imam Masjid Raya Merbau bahwa: *Pegawai di sini sangat melayani masyarakat pegawai selalu berada di kantor, masyarakat merasa puas dalam pelayanan kantor camat Merbau*” Hal serupa juga di ungkapkan oleh Ramlah pedagang pasar merbau bahwa : *Urusan di kantor camat merbau tidak bertele-tele kami sebagai pedagang sangat senang dengan pelayanan pegawai kantor camat mebau pegawainya selalu ada di kantor, apalagi kami pedagang waktu kami susah untuk berurusan ke kakantor, dengan adanya pelayanan yang prima kami sangat terbantu.*

Jadi, dapat di simpulkan bahwa pegawai melakukan tupoksi dengan semangat yang tinggi kita lihat pegawai selalu beradadi kantor untuk melayani masyarakat merbau.

#### 5.4.2. Angket Perindikator Variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel V.20 Angket Berwujud**

Indikator	Pertanyaan	YA	% YA	TIDAK	% TIDAK
Berwujud	Pertanyaan 1	48 orang	53%	42 orang	47%
	Pertanyaan 2	40 orang	44%	50 orang	56%
	Pertanyaan 3	43 orang	48%	47 orang	52%
	Pertanyaan 4	20 orang	22%	70 orang	78%
	Pertanyaan 5	27 orang	30%	63 orang	70%
	Pertanyaan 6	35 orang	39%	55 orang	61%
	Pertanyaan 7	24 orang	27%	66 orang	73%

**Tabel V.21 Angket Keandalan**

Indikator	Pertanyaan	YA	% YA	TIDAK	% TIDAK
Keandalan	Pertanyaan 1	24 orang	53%	66orang	47%
	Pertanyaan 2	30 orang	44%	60 orang	56%
	Pertanyaan 3	20 orang	48%	70 orang	52%
	Pertanyaan 4	27 orang	22%	63orang	78%
	Pertanyaan 5	35 orang	30%	55 orang	70%
	Pertanyaan 6	24 orang	39%	66 orang	61%
	Pertanyaan 7	29 orang	27%	61 orang	73%



**Tabel V.22 Angket Ketanggapan**

Indikator	Pertanyaan	YA	% YA	TIDAK	% TIDAK
Ketanggapan	Pertanyaan 1	48 orang	53%	42 orang	47%
	Pertanyaan 2	42 orang	47%	48 orang	53%
	Pertanyaan 3	19 orang	21%	71 orang	79%
	Pertanyaan 4	30 orang	33%	60 orang	67%
	Pertanyaan 5	65 orang	72%	25 orang	28%
	Pertanyaan 6	48 orang	53%	42 orang	47%
	Pertanyaan 7	56 orang	62%	34 orang	38%

**Tabel V.23 Angket Empati**

Indikator	Pertanyaan	YA	% YA	TIDAK	% TIDAK
Empati	Pertanyaan 1	18 orang	20%	72 orang	80%
	Pertanyaan 2	37 orang	41%	53 orang	59%
	Pertanyaan 3	19 orang	21%	71 orang	79%
	Pertanyaan 4	30 orang	33%	60 orang	67%
	Pertanyaan 5	65 orang	72%	25 orang	28%
	Pertanyaan 6	51 orang	57%	39 orang	43%
	Pertanyaan 7	39 orang	43%	51 orang	57%

Berdasarkan tabel di atas persentasi respoden tertinggi pada variabel Kualitas Pelayanan terdapat pada indikator ketanggapan dengan nilai 65%. Indikator ketanggapan yang mendapatkan persentasi tertinggi adalah “Pegawai memudahkan dalam pelayanan” hal ini pun juga di ungkapkan Bapak yanto salah satu pengusaha kecamatan Merbau beliau mengatakan bahwa: *“Pegawai kantor camat merbau sangat memudahkan*

*dalam hal urusan izin-izin usaha, kami sebagai pengusaha sangat erbant dengan pelayanan yang di berikan kantor camat merbau”*

Jadi, dapat di simpulkan bahwa pegawai melakukan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, masyarakat bisa merasakan pelayanan yang di lakukan pegawai kantor camat Merbauhal ini dapat kita lihat dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat merbau bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

#### **5.4 Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **5.4.2 Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Semangat Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien ( $r_{x_1y}$ ) sebesar 0,352 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{x_1y}$ ) sebesar 0,124. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 12,4%. Hasil uji t menunjukkan bahwa thitung sebesar 3,523 dan ttabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,987. Hasil uji t diketahui bahwa thitung menunjukkan angka lebih besar daripada ttabel, atau  $3,523 > 1,987$ , sehingga pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis harga koefisien korelasi, harga

koefisien determinasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat dipicu dengan adanya tingkat semangat yang tinggi dari setiap pegawai didalam organisasi. Semangat yang tinggi akan mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya sebaik mungkin, sesuai peraturan dan prosedur kerja yang ada di organisasi. Semangat kerja pada pegawai sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan organisasi akan sukar dicapai apabila tidak ada semangat kerja dari pegawai.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Nitisemito (2005: 160) yang menyatakan bahwa semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Menurut teori tersebut, dengan semangat kerja yang tinggi maka akan menghasilkan pekerjaan yang lebih cepat dan lebih baik. Dengan demikian, semangat kerja pegawai Kantor Camat Merbau yang tinggi akan menghasilkan pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa akan tercapai maksimal. Selanjutnya, menurut Hasibuan (2008: 94) mengatakan semangat kerja sebagai keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Teori ini juga menjelaskan bahwa semangat kerja seorang pegawai akan menghasilkan pekerjaan dengan prestasi yang maksimal, sehingga dapat dikatakan bahwa jika semangat kerja pegawai

Kantor Camat Merbau tinggi maka akan menghasilkan performa pekerjaan yang maksimal dan akan mewujudkan kepuasan masyarakat pengguna jasa Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### **5.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien ( $r_{x_2y}$ ) sebesar 0,332 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{x_2y}$ ) sebesar 0,110. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 11,1%. Hasil uji t menunjukkan bahwa thitung sebesar 3,301 dan ttabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,987. Hasil uji t diketahui bahwa thitung menunjukkan angka lebih besar daripada ttabel, atau  $3,301 > 1,987$ , sehingga pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis harga koefisien korelasi, harga koefisien determinasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan kualitas

pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan.

Pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Merbau terhadap masyarakat harus berkualitas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk- bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu perusahaan, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Adanya prosedur pelayanan dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas di Kantor Camat Merbau juga dapat ditempuh dengan penambahan fasilitas ruang tunggu dan lahan parkir sehingga masyarakat akan merasa aman ketika diberi pelayanan. Selain itu sikap dan pengetahuan pegawai Kantor Camat Merbau juga menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan di Kantor Balai Desa Rowosari semakin bagus dan segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para masyarakat. Hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi Kantor Camat Merbau, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti Kantor Camat Merbau telah memberikan kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dengan maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

#### **5.4.4 Pengaruh Semangat Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Secara bersama-sama semangat kerja dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pengaruh semangat kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan. Hasil analisis dengan menggunakan regresi ganda diperoleh koefisien korelasi ( $R_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,437 dan koefisien determinasi ( $R^2_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,191 yang artinya pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat sebesar 19,1% kemudian 80,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Pada uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10,296 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,090. Hasil uji menunjukkan  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada  $F_{tabel}$  atau  $10,296 > 3,102$  sehingga dapat disimpulkan

bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan dari masyarakat adalah apabila masyarakat merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Membangun kepuasan masyarakat merupakan inti dari pencapaian jangka panjang. Apabila tingkat harapan tinggi, sementara pekerjaannya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila pekerjaan melebihi apa yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki masyarakat cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman dan pengetahuan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat dinilai dari kesesuaian harapan yang menentukan kualitas dari pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Merbau, persepsi kinerja untuk memperoleh pendapat masyarakat mengenai semangat kerja kerja pegawai, penilaian pelanggan digunakan untuk menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Merbau kepada masyarakat jika dibandingkan dengan Kantor Camat di kecamatan lainnya.

Semangat kerja dan kualitas pelayanan merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Semangat kerja yang tinggi menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula. Pegawai yang mempunyai semangat kerja tinggi akan lebih bertanggungjawab dengan pekerjaan yang diamanahkan kepada pegawai tersebut.

Sehingga apabila semangat kerja tinggi maka akan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga masyarakat akan merasa lebih puas dengan hasil kerja pegawai. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan publik dalam memuaskan masyarakat, maka akan menyebabkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula.

Kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh disiplin kerja.

Semangat kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang dicapai.



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ( $r_{x1y}$ ) sebesar 0,352; koefisien determinasi ( $r^2_{x1y}$ ) sebesar 0,124;  $t_{hitung}$  (3,523) >  $t_{tabel}$  (1,987) pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan koefisien determinasi ( $r^2_{x1y}$ ) sebesar 0,124, artinya semangat kerja mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 12,4%.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ( $r_{x2y}$ ) sebesar 0,332; koefisien determinasi ( $r^2_{x1y}$ ) sebesar 0,110;  $t_{hitung}$  (3,301) >  $t_{tabel}$  (1,987) pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan koefisien determinasi ( $r^2_{x2y}$ ) sebesar 0,110, artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 11%.

3. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan pada variabel semangat kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Nilai koefisien korelasi ( $R_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,292 dan koefisien korelasi ( $R^2_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,267;  $F_{hitung} (10,296) > F_{tabel} (3,102)$  pada taraf signifikansi 5%. Besarnya pengaruh Semangat kerja dan kualitas pelayanan publik secara bersama dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 19,1% dari nilai koefisien determinasi

## 6.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Selama pengambilan data terhadap 100 responden terdapat penambahan sarana dan prasarana yang mendukung kualitas pelayanan sehingga dasar penilaian sangat mungkin berbeda atau berubah.
2. Jumlah sampel yang banyak dan kurun waktu pengambilan data yang cukup panjang memungkinkan bertemu dengan responden yang sama.

### 6.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada Kantor Camat Merbau sebagai berikut:

1. Pegawai Kantor Camat Merbau diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan pelayanan dengan segera sesuai kebutuhan masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diharapkan.
2. Pegawai dapat bekerja bersama-sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan cepat.
3. Camat diharapkan memberi pengawasan sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
4. Camat diharapkan mengadakan evaluasi kerja pegawai sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan agar visi dan misi Kantor Camat Merbau dapat tercapai dengan baik.
5. Pegawai Kantor Camat Merbau diharapkan membuat prosedur pelayanan dan papan informasi sehingga memudahkan masyarakat penerima pelayanan.
6. Pegawai Kantor Camat Merbau diharapkan mengalokasikan dana untuk penambahan fasilitas seperti kursi antrian untuk menunggu

dan lahan parkir yang aman sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman saat diberi pelayanan.

7. Pegawai Kantor Camat Merbau sebaiknya membuat peraturan beserta sanksi yang tegas agar pegawai lebih disiplin dalam pekerjaannya dan masyarakat akan lebih mudah ketika menemui pegawai yang bersangkutan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Edisi Revisi Rineka Cipta.
- Buchari, A. 2011. *Pemasaran pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Buchari, Z. 1981. *Manajemen Personalialia*, Jakarta: Penerbit Balai Aksara.
- Darmawan, D. 2008. Variabel Semangat Kerja Dan Indikator Pengukurannya. *Jurnal Kewirausahaan*. Vol 2 no 1. (Online), ([Http://Puslit2.Petra.Ac.Id/Ejournal/Index.Php](http://Puslit2.Petra.Ac.Id/Ejournal/Index.Php), Diunduh Pada Tanggal 17 Mei 2016 pukul 12:45)
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keenam belas, Edisi Revisi Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hamdi, M. 2013. *Kebijakan Publik, Proses Analisis dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hendri, Edduar. 2010. *Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang*. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Volume 7, Nomor 2.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi, Kedua. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir, H. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Murdani. 2012. *Pengaruh Semangat dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dept. HRD (Human Resource Development) PT. Pulp and Paper Pangkalan Kerinci*. Skripsi. Pekanbaru: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif.
- Nitisemito, Alex. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Sembilan Edisi Ketiga. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nugroho, R. 2014. *Kebijakan Publik di Negara Negara Berkembang*. Yogyakarta. Pelajar

- Nurmandi, A. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Ridwan, J & Sudrajat, A.S. 2017. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rivai,V.2004.*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Parasuman, Z&Berry: 1988. *Communication and Control Processesin the Delivery of Service Quality*. Journal of Marketing vol 52.
- Putra, F. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press
- Purwanto, dkk. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik, Konsep dan Implikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Siswanto, Sastrohadiwiry. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Bandung : Bumi Aksara
- Sudjana. 2001. *MetodaStatistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto J. 2001:*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F.&Anastasia, D. 2000.*Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya*. Bandung : Mandar Maju.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.