



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT YANG DILAYANI
PADA KANTOR KECAMATAN REMBANG
KABUPATEN REMBANG**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh

**ANITA RAHAYU
NIM 3301401058**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL
JURUSAN EKONOMI
2005**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 8 Agustus 2005

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Nanik Suryani. MPd
NIP. 131474079

Drs. Marimin
NIP. 130818769

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi

Drs. Kusmuriyanto, M.Si
NIP. 131404309

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Senin
Tanggal : 29 Agustus 2005

Penguji Skripsi

Drs. Wahyono. M.M
NIP. 131292562

Anggota I

Anggota II

Dra. Nanik Suryani, M.Pd.
NIP. 131474079

Drs. Marimin
NIP. 130818769

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Drs. Sunardi, M.M
NIP. 130367998

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, Agustus 2005

Anita Rahayu
NIM. 3301401058

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- *Jadikanlah Sabar dan Sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusyu (Al Baraqah : 45)*
- Di antara kebahagiaan terbesar adalah Doa dari kedua orang tua, Maka raihlah doa itu dengan cara selalu berbakti kepada keduanya sehingga ia bisa menjadi benteng yang kokoh bagimu dari segala hal yang tidak diinginkan (DR. A'idh Al-Qarni)

Persembahan :

- Ayahanda tercinta Mashono, S.Sos dan Ibunda Sugiyarti, Ama.Pd tersayang, terima kasih atas cinta, kasih sayang, serta tak henti-hentinya berdoa untuk ananda.
- Kakakku Fitriani Rahayu, S.IP yang selalu mendukungku
- Seseorang yang selalu ada di hatiku. Makasih atas perhatian, saran dan motivasinya. **“Ku Kan Selalu Menunggumu.....”**
- Teman-teman Albarokah-Cost (Hernia, Cuer, Soyun, Ennok, Suty, Adiak, Baby, Rur, Astrik.)
- Brojol Heri Astono, SH, dkk. makasih atas semua bantuannya.....!
- Rekan-rekan Jurusan Pendidikan Ekonomi "AP" 2001

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-NYA, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang” dapat selesai sesuai waktu.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, pengarahan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. DR. H.A.T. Sugito, SH, MM, selaku Rektor Universitas Negeri Semarang
2. Drs. Sunardi, MM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial
3. Drs. Kusmuriyanto, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi
4. Dra. Nanik Suryani, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I yang telah penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, dorongan, bantuan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi.
5. Drs. Marimin, selaku Dosen Pembimbing II yang penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, dorongan, bantuan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi.
6. Budi Hargo Pudjono, BE. S.Sos, selaku Camat Rembang, Kabupaten Rembang beserta Staf, yang telah memfasilitasi dalam pengumpulan data.

7. Dosen-dosen dan staf pengajaran Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ekonomi yang telah membantu dan memberikan ilmu serta wawasan selama menjalani pembelajaran di Universitas Negeri Semarang
8. Seluruh Warga Masyarakat Kecamatan Rembang yang telah bersedia memberikan informasi melalui pengisian angket.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa-jasa yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi yang membutuhkan. Amin.

Semarang, Agustus 2005

Penyusun

SARI

Anita Rahayu, 2005, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang*, Jurusan Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, 101 hal.

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

Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor seperti kualitas pelayanan, semangat kerja pegawai, motivasi kerja, lingkungan kerja dan sebagainya. Dalam penelitian ini akan dibahas pengaruh antara kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang ? (2) Adakah pengaruh semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang ?(3) Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang ?

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang untuk mendapatkan pelayanan umum selama satu bulan yang berjumlah 500 orang. Besarnya sampel yang diambil adalah 10% dari jumlah populasi, yaitu 50 orang. Ada tiga variabel yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu (1) kualitas pelayanan (2) semangat kerja pegawai (3) kepuasan masyarakat. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Metode analisis yang dipergunakan yaitu analisis linier berganda dengan menggunakan *SPSS for windows release 11*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai F test adalah $3,289 > 3,190$. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Adapun besarnya koefisien determinasi variabel secara simultan (R^2) diperoleh 63,8%, sedangkan sisanya sebesar 36.2% yang merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman persetujuan	ii
Pengesahan	iii
Pernyataan.....	iv
Motto dan Persembahan	v
Prakata	vi
Sari	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan kegunaan Penelitian	4
D. Sistematika Penyusunan Skripsi	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
B. Pengertian Semangat Kerja Pegawai.....	16
C. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	19

	D. Kerangka Berpikir.....	21
	E. Hipotesis	23
BAB III	: METODE PENELITIAN	
	A. Populasi dan Sampel	24
	1. Populasi	24
	2. Sampel	25
	B. Variabel Penelitian	25
	C. Metode Pengumpulan Data	26
	D. Validitas dan Reliabilitas	28
	1. Uji Validitas	28
	2. Uji Reliabilitas	28
	E. Metode Analisis Data	
	1. Analisis Regresi Berganda	29
	2. Uji Hipotesis T-Test.....	29
	3. Uji F Test.....	30
	4. Koefisien Determinasi.....	30
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	32
	1. Gambaran Umum Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang	32
	2. Struktur Organisasi.....	33

3. Karakteristik Responden	35
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
5. Analisis Data.....	43
B. Pembahasan	48
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang	48
2. Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang	50
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang.....	51
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel	4.1	Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel	4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel	4.3	Responden Berdasarkan Status perkawinan	37
Tabel	4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan	37
Tabel	4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel	4.6	Responden Berdasarkan Penghasilan	39
Tabel	4.7	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel	4.8	Uji Validitas Variabel Semangat Kerja Pegawai	41
Tabel	4.9	Uji Validitas Kepuasan Masyarakat.....	42
Tabel	4.10	Hasil Koefisien Reliabilitas Variabel	43
Tabel	4.11	Hasil Koefisien Reliabilitas Variabel	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Kerangka Berpikir	22
Gambar	4.1	Struktur Organisasi	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan	56
Lampiran 2	Tabel Induk.....	61
Lampiran 3	Frekuensi Tabel.....	66
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
Lampiran 5	Uji Regresi.....	85
Lampiran 6	Tabel r, T, F.....	88
Lampiran 7	Peta Kecamatan Rembang.....	92
Lampiran 8	Surat Ijin Penelitian.....	94

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula.

Seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban, malas dan ogah-ogahan. Semangat kerja bagi pegawai negeri diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai negeri di samping memiliki semangat kerja yang tinggi dituntut pula untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum. Agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pegawai harus memiliki semangat

kerja yang tinggi. Berkaitan dengan semangat kerja ini, Alex Nitisemito (1991 : 160) berpendapat bahwa: “Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik.”

Dengan demikian jika 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, 1995 : 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.

Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat.

Pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor Kecamatan Rembang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, demikian pula halnya dengan semangat kerja pegawai, tidak setiap pegawai memiliki semangat

kerja yang tinggi. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Rembang. Hasil pra survey menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi pegawai Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

- a. Kurang tersedianya formulir/blanko KTP, KK, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.
- b. Minimnya dana operasional, sehingga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Kurangnya alat transportasi, sehingga menyulitkan pegawai kecamatan dalam menjalankan tugas lapangan.

Beberapa masalah tersebut, tentunya akan mempengaruhi semangat kerja pegawai Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang dan pelayanan yang diberikan, sehingga akan menimbulkan rasa ketidakpuasan di kalangan masyarakat yang dilayani.

Untuk mengkaji keeratan hubungan pengaruh antara kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten terhadap kepuasan masyarakat, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT YANG DILAYANI PADA KANTOR KECAMATAN REMBANG KABUPATEN REMBANG

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang ?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang ?
3. Adakah pengaruh semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang.

- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang ?

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Secara akademis penelitian ini berguna memperluas pengetahuan terhadap teori-teori ekonomi dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi instansi

Dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang.

2) Bagi peneliti

Memberikan informasi dan dijadikan bahan dasar bagi penelitian selanjutnya mengenai permasalahan yang sama

D. Sistematika Penyusunan Skripsi

Bagian pendahuluan berisi : halaman judul, abstraksi, halaman pengesahan, motto dan persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar lampiran.

Bagian isi skripsi terdiri atas 5 (lima) bab, yaitu : Pendahuluan, Landasan Teori, Metode Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan serta Simpulan dan Saran yang dapat diuraikan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan berisi Latar Belakang Masalah, Permasalahan, Tujuan dan Kegunaan Penelitian serta Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab II Landasan Teori meliputi Pengertian Kualitas Pelayanan, Semangat Kerja Pegawai, Pengertian Kepuasan Masyarakat, Kerangka Pemikiran, Hipotesis.

Bab III Metode Penelitian berisi Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Validitas dan Reliabilitas, serta Metode Analisis Data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi hasil kuesioner berupa tanggapan responden serta pengujian statistik untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Bab V Simpulan dan Saran

Bagian akhir : Daftar Pustaka dan Lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kualitas menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan implementasi program-program manajerial dan kerekayasaan untuk mewujudkan tujuan-tujuan bisnis yang utama.

Secara etimologi tidak mudah mendefinisikan atau memberikan pengertian mengenai kualitas. Namun demikian ada beberapa definisi umum yang diberikan oleh beberapa pakar kualitas. Dikemukakan oleh Josep M Juran (Tjiptono, 2004 : 11) bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

Dikemukakan pula oleh Taguchi (Tjiptono, 2004 : 12) bahwa kualitas adalah kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produk.

Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 1995 : 240) menurut Zethami, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2004 : 12) kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan

keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.

Menurut *The European Organization for Quality Control and The American Society for Quality Control* (Y. Warella, 1997 : 16) “Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produk atau pelayanan yang memuaskan kebutuhan”.

Dikemukakan oleh Logothetis (Y. Warella, 1997 : 17) “Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudahan memperbaikinya secara berkesinambungan”. William E Doming (Tjiptono, 1995 : 48) menjelaskan “Kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar”.

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan tetapi juga proses, lingkungan dan manusia. Hal tersebut tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2004 : 51), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas adalah penilaian subyektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh. Misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman,

teman dan sebagainya. jadi yang penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah.

Untuk menentukan kualitas pelayanan, menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2004 : 51), ada lima macam persepektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Kelima macam perspektif kualitas tersebut meliputi (Tjiptono, 2004 : 52) :

1. *Transcendental approach*

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai *inuate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit untuk didefinisikan dan dioperasionalisasikan.

2. *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

3. *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

4. *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*).

5. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”.

Berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan, pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami (Tjiptono, 2004 : 51). Hal ini dikarenakan adanya empat karakteristik jasa/layanan yang unik yang membedakannya dari barang, yaitu tidak berwujud, tidak terpisah antara produksi dan konsumsi, outputnya tidak terstandar dan tidak dapat disimpan (Kotler, 1997 : 115). Ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada

persepsi konsumen. Seperti yang dikemukakan Kotler (1997 : 116) bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu layanan. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Model yang dipergunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry (dalam Tjiptono, 2004 : 80-81) dengan mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Kelima gap tersebut, yaitu :

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu merasakan dan memahami keinginan pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui desain jasa, jasa-jasa pendukung yang diinginkan pelanggan.

2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan

Kemungkinan manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, tetapi manajemen tidak menyusun suatu standar kinerja yang jelas. Hal ini disebabkan tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas pelayanan, kekurangan sumber daya.

3. Gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja.

4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan janji yang dibuat perusahaan, sehingga menimbulkan risiko bagi perusahaan.

5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan

Gap ini terjadi bila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berlainan.

Mengukur kualitas pelayanan berarti membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Parasuraman, Zeithami dan Berry (Tjiptono, 2004 : 99) menggunakan skala multi item yang diberi nama servqual (*service quality*). Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa. Dikemukakan oleh Lehtinen dan Lehtinen (dalam Tjiptono, 2004 : 97) bahwa ada dua dimensi kualitas jasa, yaitu *process quality* (yang dievaluasi pelanggan selama jasa diberikan) dan *output quality* (yang dievaluasi setelah jasa diberikan).

Menurut Gummesson (dalam Tjiptono, 2004 : 98) yang memfokuskan pada sumber-sumber kualitas saja, ada empat sumber kualitas yang menentukan kualitas jasa, yaitu :

1. *Design quality*

Menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan pada waktu pertama jasa didesain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2. *Product quality*

Menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat ditentukan oleh kerjasama departemen manufaktur dan departemen pemasaran.

3. *Delivery quality*

menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat ditentukan oleh janji perusahaan kepada pelanggan.

4. *Relationship quality*

menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh hubungan profesional dan sosial antara perusahaan dengan *stakeholder* (pelanggan, pemasok, agen dan pemerintah, serta karyawan perusahaan)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry diidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu (Tjiptono, 2004 : 69) :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa dalam memperbaiki kualitas, ada enam prinsip yang harus dipenuhi oleh perusahaan, yaitu meliputi (Tjiptono, 2004 : 75-76) :

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personel perusahaan dari manajaer puncak hingga karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lain-lain.

6. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

B. Pengertian Semangat Kerja Pegawai

Setiap perusahaan atau organisasi akan selalu berusaha agar prestasi kerja karyawannya dapat ditingkatkan. Agar prestasi kerja karyawan tinggi, maka perusahaan harus dapat meningkatkan moral kerja karyawan sehingga dengan moral kerja yang tinggi, diharapkan semangat kerja dan kegairahan kerja meningkat. Berkaitan dengan semangat kerja ini, Alex Nitisemito (1991 : 160) berpendapat bahwa: “Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik.”

Dari pengertian tersebut jika seorang karyawan mempunyai moral kerja yang tinggi, maka akan mempunyai kesediaan perasaan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih cepat dan semangat untuk mencapai hasil yang lebih baik. Selanjutnya Alexander Leigton yang dikutip Moekijat (1989 : 130) menambahkan bahwa: “Semangat kerja atau moril kerja adalah kemampuan sekelompok orang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuen dalam mengejar tujuan bersama”.

Dari 2 (dua) definisi tentang semangat kerja tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa semangat kerja merupakan sikap mental individu atau kelompok yang terdapat dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan dan mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. Karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan prestasi kerjanya, karena mereka bekerja dengan penuh gairah dalam menjalankan tugas. Dengan demikian, semangat kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan prestasi kerja. Perusahaan perlu meningkatkan semangat kerja karyawannya guna meningkatkan prestasi kerjanya. Dikatakan oleh 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”.

Ditambahkan pula oleh Buchari Zainun (1981 : 86) bahwa ada 6 (enam) faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya semangat kerja dalam suatu organisasi :

1. Hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan bawahan terutama antara pimpinan kerja yang sehari-hari langsung berhubungan dan berhadapan dengan para pekerja yang ada di bawahnya.
2. Kepuasan para pekerja terhadap tugas dan pekerjaannya karena memperoleh tugas yang disukai sepenuhnya.
3. Terdapatnya suasana dan iklim kerja yang bersahabat dengan anggota lain dalam organisasi.
4. Rasa kemanfaatan bagi tercapainya tujuan organisasi dan juga merupakan tujuan bersama mereka yang harus diwujudkan secara bersama-sama.
5. Adanya tingkat kepuasan ekonomi dan kepuasan materi lainnya yang memadai sebagai imbalan yang dirasakan adil terhadap jerih payah yang telah diberikan terhadap organisasi.
6. Adanya kesenangan jiwa, jaminan kepuasan serta perlindungan segala sesuatu yang dapat membahayakan diri pribadi dan karir dalam pekerjaannya.

Alex Nitisemito (1991 : 161) kemudian memberikan beberapa indikasi-indikasi penyebab turunnya semangat kerja :

1. Turun atau rendahnya produktivitas kerja.
2. Tingkat absensi yang naik atau turun.
3. Tingkat perpindahan karyawan tinggi.
4. Tingkat kerusakan atau kesalahan tinggi.
5. Tuntutan yang sering terjadi.
6. Pemogokan

Jadi, masalah semangat kerja sangat penting bagi organisasi atau perusahaan. Apabila perusahaan mampu meningkatkan semangat kerja karyawannya, maka prestasi kerja karyawan juga akan meningkat. Dengan

semangat kerja yang tinggi, suatu pekerjaan akan mudah diselesaikan, kesalahan dan kerusakan akan mudah dikurangi, dan tingkat absensi diperkecil dan sebagainya.

C. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan 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.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Linder Pelz dalam Gotleb, Grewal dan Brown (Tjiptono, 2004 : 147) bahwa kepuasan merupakan respon afektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik. Sementara Engel (dalam Tjiptono, 2004 : 146) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

Kotler (dalam Tjiptono, 2004 : 147) memberikan definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Definisi tersebut di atas dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, sebaliknya apabila kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Penilaian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda (Engel, Blackwell dan Miniard dalam Tjiptono, 2004 : 112), yaitu :

1. Diskonfirmasi positif, yaitu apabila kinerja lebih baik dari yang diharapkan.
2. Konfirmasi sederhana, apabila kinerja sama dengan yang diharapkan.
3. Diskonfirmasi negatif, apabila kinerja lebih buruk dari yang diharapkan.

Diskonfirmasi positif menghasilkan respon kepuasan dan yang berlawanan terjadi ketika diskonfirmasi negatif. Konfirmasi sederhana menyiratkan respon yang lebih netral yang tidak positif atau negatif. Kepuasan pelanggan keseluruhan pada akhirnya berpengaruh negatif pada keluhan pelanggan dan berpengaruh positif pada kesetiaan pelanggan.

Dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, maka kepuasan pelanggan dapat dianalogikan sebagai kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan instansi. Dalam penelitian ini penulis mencoba mengaplikasikan dan menggunakan cara riset mengenai kepuasan masyarakat, sehingga nantinya secara riil dapat diketahui atribut yang memiliki hubungan kuat dengan kepuasan

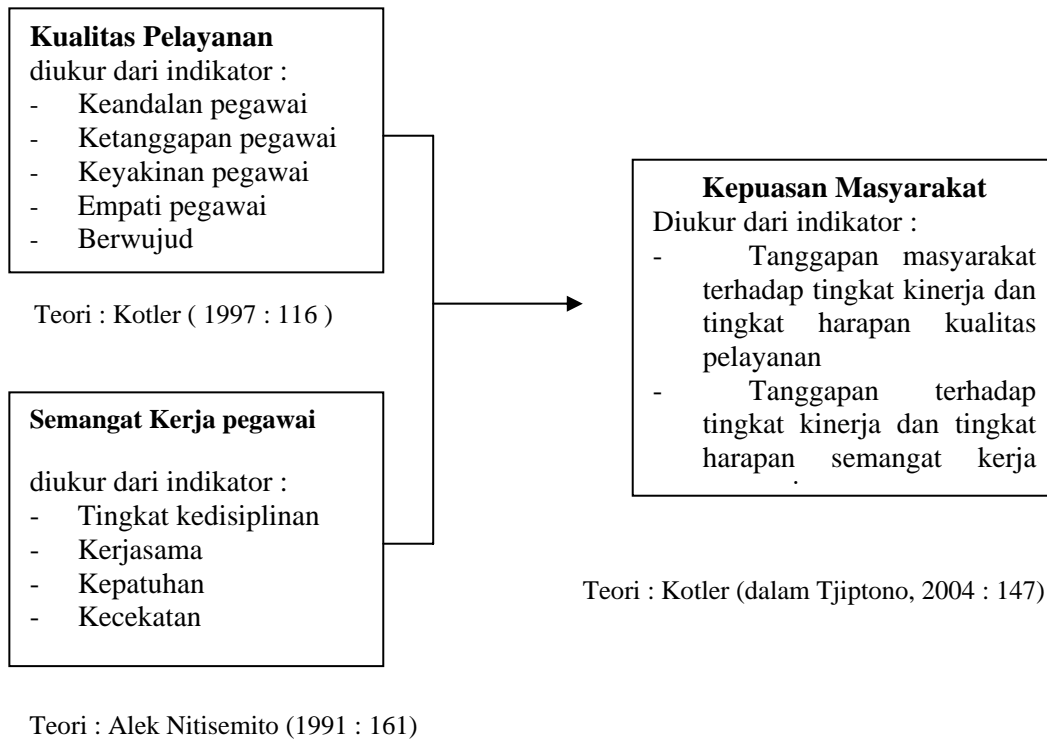
masyarakat. Indikator yang dipergunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat antara lain adalah :

1. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari kualitas pelayanan
2. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari semangat kerja pegawai

D. Kerangka Berpikir

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. Pegawai yang memiliki semangat kerja tinggi akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan umum.

Untuk mengukur secara operasional pengaruh antara kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dapat dipergunakan indikator-indikator sebagai berikut :



E. Gambar 2.1

Kerangka Berfikir

Berdasarkan gambar tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud yang merupakan dimensi dari kualitas pelayanan akan mempengaruhi tanggapan masyarakat. Masyarakat akan membandingkan antara tingkat kinerja yang dirasakan dengan tingkat harapan yang diinginkan. Apabila tingkat kinerja yang dirasakan melebihi tingkat harapan yang diinginkan, maka masyarakat cenderung merasa puas.

Demikian pula halnya dengan tingkat kedisiplinan, kerja sama, kepatuhan dan kecekatan pegawai yang merupakan dimensi dari semangat kerja pegawai

dapat mempengaruhi tanggapan masyarakat. Dengan demikian antara kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Rembang dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya.

E. Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis di mana hipotesis ini merupakan dugaan yang mungkin benar atau salah. Hipotesis menurut Arikunto (1998 : 183) adalah pernyataan mengenai suatu hal yang harus diteliti kebenarannya. Dengan demikian hipotesis merupakan anggapan sementara yang bersifat sebagai pedoman untuk mempermudah jalannya penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Ha1 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani.
- Ha2 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani.
- Ha3 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani.

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.

A. Populasi dan Sampel

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 masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang untuk mendapatkan pelayanan umum selama satu bulan yang berjumlah 500 orang.

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), yaitu 50 orang.

Teknik pengambilan sampling yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak untuk memudahkan penelitian.

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah subyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 1998 : 99). dalam penelitian ini variabelnya adalah sebagai berikut :

1. Variabel (X) adalah variabel bebas (independent) atau variabel yang mempengaruhi. Variabel X dalam penelitian ini adalah :
 - a. Kualitas Pelayanan (X_1) diukur dari indikator :
 - 1) Keandalan pegawai
 - 2) Ketanggapan pegawai
 - 3) Keyakinan pegawai
 - 4) Empati pegawai
 - 5) Berwujud (penampilan fisik)

- b. Semangat kerja (X_2) diukur dari indikator :
 - 1) Tingkat kedisiplinan
 - 2) Kerjasama
 - 3) Kepatuhan
 - 4) Kecekatan
- 2. 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

C. Metode Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data yang diperlukan, maka dilakukan pengumpulan data dengan memakai metode sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan.

Dalam hal ini penulis berusaha membaca literatur, prosedur, diktat serta laporan penelitian terdahulu yang sesuai atau yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

2. Angket/kuesioner

Adalah pengumpulan data yang menggunakan kuesioner (angket) sebagai alat bantu yang ditujukan kepada responden.

Hasil–hasil jawaban atau tanggapan dari responden dalam menjawab kuesioner masih bersifat kualitatif. Oleh karena itu, untuk dapat dianalisis secara kuantitatif maka jawaban diberi skor berdasarkan skala interval dengan metode Likert. Skala Likert mempunyai interval 1– 5. Tetapi dalam penelitian ini hanya digunakan interval 1–4. Nilai tengah dihilangkan untuk menghindari kecenderungan responden memilih alternatif jawaban yang berada pada nilai tengah tersebut. Untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor tertinggi dan untuk jawaban yang tidak mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor terendah.

Adapun pemberian skor tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Untuk jawaban yang sangat mendukung pertanyaan atau pernyataan, diberi nilai 4.
- b. Untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi nilai 3.
- c. Untuk jawaban yang kurang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi nilai 2.
- d. Untuk jawaban yang tidak mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi nilai 1.

D. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Yaitu suatu pengukuran yang bertujuan untuk menguji validitas indikator.

Rumus persamaan *Product Moment* menurut Arikunto (1998 : 256) adalah :

$$R_{xy} = \frac{n\sum xy \cdot (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{(n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Di mana :

n = jumlah responden

x = skor indikator empiris yang diuji

y = total skor indikator empiris

r_{xy} = koefisien korelasi antar indikator

2. Uji Reliabilitas

Analisa data dilakukan dengan menggunakan Rank Spearman karena skala pengukuran datanya adalah ordinal. Menurut Arikunto (1998 : 173) analisa ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel tergantung (y) dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2r_{xy}}{1+r_{xy}}$$

Di mana :

r₁₁ = koefisien realibilitas

r_{xy} = koefisien korelasi product moment

Apabila r_{xy} > r_{tabel}, maka instrumen indikator dikatakan reliabel.

E. Metode Analisis Data

1. Analisis Regresi berganda

Alat analisis ini digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Rumus linier berganda yang dipergunakan adalah sebagai berikut (J Supranto, 2001 : 57) :

Rumus :

$$Y = a + bX_1 + cX_2 + \dots + e_i$$

Di mana :

Y = Variabel dependen

a = konstanta

b₁ = koefisien regresi faktor kualitas pelayanan

b₂ = koefisien regresi faktor semangat kerja

X₁ = Variabel independen (kualitas pelayanan)

X₂ = variabel independen (semangat kerja)

2. Uji hipotesis T- test

Uji hipotesis t-test. Dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y). Menurut Sudjana (2001 : 380) uji hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

$$t\text{-test} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

di mana :

r = koefisien korelasi Rank Spearman

n = banyaknya sampel

Sedangkan kriteria H_0 setelah hasil t-test dibanding t-tabel apabila :

- a. $t\text{-test} > t\text{-tabel}$ dengan taraf signifikansi 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan positif dan signifikan antara variabel x dan y
- b. $t\text{-test} < t\text{-tabel}$ dengan taraf signifikansi 5%, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada hubungan positif dan signifikan antara variabel x dan y.
- c. dengan kriteria untuk t-test
 - 1) taraf nyata (α) = (0,05)
 - 2) derajat kebebasan $n- 2$ (t-tabel)
 - 3) uji pihak kanan

3. Uji F test

Digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Adapun rumus yang dipergunakan adalah :

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

$$R^2 = \text{koefisien determinasi}$$

$$k = \text{banyaknya variabel bebas}$$

$$n = \text{banyaknya sampel}$$

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor lain terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani dapat

diketahui dengan mencari koefisien determinasi, yaitu dengan mengkuadratkan dan dinyatakan dalam bentuk :

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

Di mana :

R^2 = koefisien determinasi

r = persamaan regresi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang

Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Rembang. Secara administratif Kecamatan Rembang memiliki batas-batas sebagai berikut :

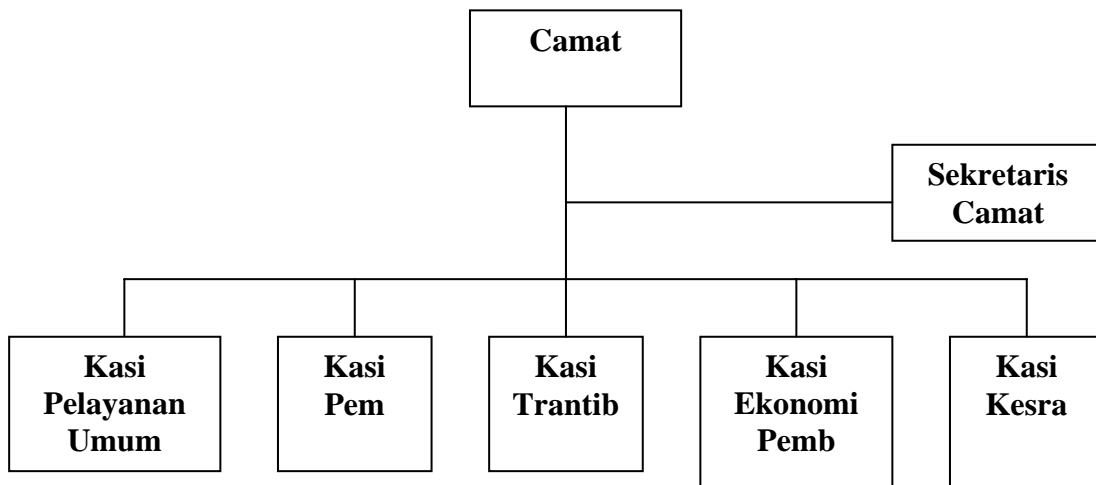
- a. Sebelah Timur : Kecamatan Lasem
- b. Sebelah Selatan : Kecamatan Sulang
- c. Sebelah Barat : Kecamatan Kaliori
- d. Sebelah Utara : Laut Jawa

Luas wilayah Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang adalah $\pm 58,81 \text{ Km}^2$ atau 5,881 Ha. Suhu udara minimum Kecamatan Rembang rata-rata menunjukkan angka $22,6^\circ\text{C}$, sedangkan suhu udara maksimum adalah $32,1^\circ\text{C}$. jadi suhu rata-rata $27,3^\circ\text{C}$. Kecamatan Rembang memiliki temperatur yang cukup baik untuk aktifitas-aktifitas pertanian, kelautan, pariwisata dan sebagainya. Jumlah penduduk di Kecamatan Rembang sebanyak 79.990 jiwa terbagi atas 39.207 laki-laki dan 40.783 perempuan.

2. Struktur Organisasi

Untuk mengendalikan dan menyelenggarakan pemerintahan kecamatan, maka perlu dibentuk organisasi pemerintahan tingkat kecamatan yang dipimpin oleh seorang camat. Adapun struktur organisasi Kecamatan Rembang dapat diuraikan sebagai berikut :

GAMBAR 4.1
STRUKTUR ORGANISASI
KECAMATAN REMBANG



Sumber : Data Sekunder Kantor Kecamatan Rembang tahun 2005

Dari struktur organisasi tersebut di atas, dapat diuraikan tugas dari masing-masing bagian sebagai berikut :

a. Camat

Melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya yang tidak termasuk dalam tugas perangkat daerah dan atau instansi lainnya.

b. Sekretaris camat

Merencanakan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi.

c. Kepala Seksi Pelayanan Umum

Merencanakan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan di bidang pelayanan umum

d. Kepala Seksi Pemerintahan

Merencanakan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan di bidang pemerintahan.

e. Kepala Seksi ketentraman dan Ketertiban

Merencanakan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan di bidang ketentraman dan ketertiban

f. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan

Merencanakan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan di bidang ekonomi pembangunan

g. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat

Merencanakan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan di bidang kesejahteraan rakyat.

Jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Rembang sebanyak 29 orang, terdiri dari 22 pegawai laki-laki dan 7 pegawai perempuan. Pegawai Kantor Kecamatan di lihat dari statusnya ada yang pegawai negeri sipil dan ada yang pegawai harian lepas.

3. Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang di lakukan pada penduduk Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang, dapat diketahui identitas responden yang meliputi umur responden, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, penghasilan, pekerjaan.

a. Umur Responden

Untuk mengetahui umur responden, dapat dilihat pada tabel yang tersaji berikut ini :

Tabel 4.1.

Responden Berdasarkan Umur

F. Usia Responde n	G. Jumla h	%
20 – 24 tahun	9	18
25 – 29 tahun	10	20
30 – 34 tahun	10	20
35 – 39 tahun	11	22
40 tahun keatas	10	20
Jumlah	50	100

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui usia responden. Sebanyak 9 orang atau sebesar 18% berumur antara 20-24 tahun, sementara yang berumur antara 25-29 tahun sebanyak 10 oarng atau sebesar 20%. Sebanyak 10 orang atau sebesar 20% berumur antara 30 -34 tahun, sementara responden yang berumur antara 35 -39 tahun ada 11 orang atau sebesar 22%. dan sebanyak 10 orang atau sebesar 20% berusia 40 tahun ke atas (lampiran 3 : hal 67) .

b. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel yang tersaji berikut ini :

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

H. Jenis Kelamin	I. Jumlah	%
Laki-Laki	36	72
Perempuan	14	28
J. Jumlah	50	100

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki ada 36 orang atau sebesar 72%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang atau sebesar 28% (lampiran 3 : hal 67).

c. Status Perkawinan

Untuk mengetahui status perkawinan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Status Perkawinan

K. Status Perkawinan	L. Jumlah	%
Menikah	36	72
Belum menikah	9	18
Janda/Duda	5	10
M. Jumlah	50	100

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa responden sebanyak 36 orang atau sebesar 72% berstatus telah menikah, sementara sebanyak 9 orang atau sebesar 18% berstatus belum menikah dan sisanya sebanyak 5 orang atau sebesar 10%. berstatus duda atau janda (lampiran 3 : hal 67).

d. Pendidikan

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4

Responden Berdasarkan Pendidikan

N. Pendidika n	O. Jum lah	%
Tamat SD	10	20
Tamat SMP	5	10
Tamat SMA	25	50
Perguruan Tinggi	10	20
Jumlah	50	100

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

Dari tabel tersebut di atas dapat diketahui tingkat pendidikan para responden. Sebanyak 10 responden atau sebesar 20% adalah berpendidikan SD, sementara sisanya sebanyak 5 orang atau sebesar 10% berpendidikan SMP. responden yang berpendidikan SMA sebanyak 25 orang atau sebesar 50%, dan sisanya Perguruan Tinggi adalah sebanyak 10 orang atau sebesar 20% (lampiran 3 : hal 67).

e. Pekerjaan Responden

Untuk mengetahui jenis pekerjaan responden, dapat dilihat pada tabel yang tersaji berikut ini :

Tabel 4.5
Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
PNS	15	30
Peg Swasta	10	20
Wiraswasta	14	28
Pelajar/Mahasiswa	1	2
Lain-lain	10	10
Jumlah	50	100

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

Dari tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 15 orang atau sebesar 30% bekerja sebagai PNS, sementara 10 orang atau sebesar 20% bekerja pegawai swasta. Sebanyak 14 orang atau sebesar 28% bekerja sebagai wiraswasta. Sebanyak 1 orang atau sebesar 2% masih berstatus mahasiswa dan sisanya sebanyak 10 orang atau sebesar 20% bekerja lain-lain (lampiran 3 : hal 67).

f. Penghasilan

Untuk mengetahui tingkat penghasilan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6

Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

P. Penghasilan	Q. Jumlah	%
< Rp. 1 juta	24	48
Rp. 1 juta– Rp. 1,5 juta	14	28
Rp. 1,5 juta– Rp. 2 juta	3	6
Rp. 2 juta– Rp. 3 juta	8	16
Di atas Rp. 3 juta	1	2
Jumlah	50	100

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2005

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat diketahui tingkat penghasilan dari masing-masing responden. Sebanyak 24 orang atau sebesar 48% berpenghasilan kurang dari Rp. 1 juta, sedangkan 14 orang atau sebesar 28% berpenghasilan antara Rp. 1 juta – Rp. 1,5 juta. Sebanyak 3 orang atau sebesar 6% berpenghasilan antara Rp. 1,5 juta–Rp. 2 juta. Sebanyak 8 orang atau sebesar 18% berpenghasilan sebanyak Rp. 2 juta–Rp. 3 juta dan sisanya sebanyak 1 orang atau sebesar 2% berpenghasilan di atas Rp 3 juta (lampiran 3 : hal 68).

4. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) tidaknya suatu kuesioner, di mana item-itemnya adalah :

1) Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Tingkat validitas variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dapat dilihat dalam tabel yang tersaji berikut ini :

Tabel 4.10
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Item Pertanyaan	r _{hitung}	Keterangan
1	Pertanyaan 1a	0.753	Valid
2	Pertanyaan 1b	0.845	Valid
3	Pertanyaan 1c	0.770	Valid
4	Pertanyaan 1d	0.790	Valid
5	Pertanyaan 1e	0.753	Valid
6	Pertanyaan 1f	0.816	Valid
7	Pertanyaan 1g	0.768	Valid
8	Pertanyaan 1h	0.753	Valid
9	Pertanyaan 1i	0.753	Valid
10	Pertanyaan 1j	0.733	Valid
11	Pertanyaan 1k	0.845	Valid
12	Pertanyaan 1l	0.833	Valid
13	Pertanyaan 1m	0.733	Valid
14	Pertanyaan 1n	0.845	Valid
15	Pertanyaan 1o	0.661	Valid
16	Pertanyaan 1p	0.744	Valid

Sumber : Data olahan SPSS

Dilihat dari Tabel 4.10. di atas dapat diketahui bahwa indikator yang dipakai pada variabel kualitas pelayanan adalah valid karena $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (0,297) (lampiran 4 : 81)

2) Variabel Semangat Kerja (X₂)

Tingkat validitas variabel Semangat Kerja (X₂) dapat dilihat dalam tabel yang tersaji berikut ini :

Tabel 4.11
Uji Validitas Variabel Semangat Kerja (X₂)

R. No	Item Pertanyaan	r_{hitung}	Keterangan
1	Pertanyaan 2a	0,738	Valid
2	Pertanyaan 2b	0,769	Valid
3	Pertanyaan 2c	0,960	Valid
4	Pertanyaan 2d	0,816	Valid
5	Pertanyaan 2e	0,745	Valid
6	Pertanyaan 2f	0,769	Valid
7	Pertanyaan 2g	0,736	Valid
8	Pertanyaan 2h	0,703	Valid
9	Pertanyaan 2i	0,742	Valid
10	Pertanyaan 2j	0,859	Valid
11	Pertanyaan 2k	0,762	Valid
12	Pertanyaan 2l	0,728	Valid
13	Pertanyaan 2n	0,762	Valid

Dilihat dari Tabel 4.11. di atas dapat diketahui bahwa indikator yang dipakai pada variabel semangat kerja adalah valid karena $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (0,297) (lampiran 4 : hal 82)

3) Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tingkat validitas variabel kinerja karyawan (Y) dapat dilihat dalam tabel yang tersaji berikut ini :

Tabel 4.12
Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Item Pertanyaan	r_{hitung}	Keterangan
1	Pertanyaan 3a	0,884	Valid
2	Pertanyaan 3b	0,778	Valid
3	Pertanyaan 3c	0,835	Valid
4	Pertanyaan 3d	0,884	Valid
5	Pertanyaan 3e	0,769	Valid
6	Pertanyaan 3f	0,884	Valid
7	Pertanyaan 3g	0,778	Valid
8	Pertanyaan 3h	0,864	Valid
9	Pertanyaan 3i	0,884	Valid
10	Pertanyaan 3j	0,843	Valid
11	Pertanyaan 3k	0,865	Valid
12	Pertanyaan 3l	0,778	Valid
13	Pertanyaan 3m	0,751	Valid
14	Pertanyaan 3n	0,893	Valid
15	Pertanyaan 3o	0,819	Valid
16	Pertanyaan 3p	0,923	Valid
17	Pertanyaan 3q	0,845	Valid
18	Pertanyaan 3r	0,778	Valid
19	Pertanyaan 3s	0,763	Valid
20	Pertanyaan 3t	0,875	Valid
21	Pertanyaan 3u	0,804	Valid
22	Pertanyaan 3v	0,763	Valid
23	Pertanyaan 3w	0,727	Valid
24	Pertanyaan 3x	0,778	Valid
25	Pertanyaan 3y	0,829	Valid
26	Pertanyaan 3z	0,770	Valid
27	Pertanyaan 3aa	0,801	Valid
28	Pertanyaan 3ab	0,712	Valid
29	Pertanyaan 3ac	0,737	Valid

Dilihat dari Tabel 4.12. di atas dapat diketahui bahwa indikator yang dipakai pada variabel kepuasan masyarakat adalah valid karena $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (0,297) (lampiran 4 : hal 84).

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk digunakan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui nilai reliabilitas dari Variabel X sebagai berikut :

Tabel 4.13

Hasil Koefisien Reliabilitas Variabel

No	Variabel	R alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X₁)	0,743	Reliabel
2	Semangat Kerja (X₂)	0,810	Reliabel

Sumber : Hasil olahan

Dari tabel 4.13 di atas, dapat dilihat bahwa r alpha masing-masing variabel kualitas pelayanan (X₁), semangat kerja (X₂), lebih besar dari 0,6 (lampiran 4 : hal 81-82)

Tabel 4.14

Hasil Koefisien Reliabilitas Variabel

No	Variabel	R alpha	Keterangan
1	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,799	Reliabel

Sumber : Hasil olahan

Dari tabel 4.14 di atas, dapat dilihat bahwa r alpha masing-masing variabel kepuasan masyarakat (Y), lebih besar dari 0,6 (lampiran 4 : hal 84)

5. Analisis Data

a. Regresi Linier Berganda

Untuk menguji hipotesis penelitian mengenai ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digunakan analisis regresi linear berganda.

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	1.281	1.4277753		2.43	.000
Kualitas pelayanan	.402	.3	.214	6	.003
Semangat kerja	.577	1.6109144	.338	6.99	.000
		.7		4	
		2.0226983		8.37	
		.8		7	

Dependen Variable : Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan konstanta dan koefisien beta diketahui persamaan regresi berganda untuk variabel X sebagai berikut :

$$Y = 1,281 + 0,402X_1 + 0,577X_2$$

Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) akan mempengaruhi Y sebesar 0,402 apabila ditingkatkan sebesar 1 satuan, sementara variabel lain dianggap tidak ada atau konstan. Variabel semangat kerja (X_2) akan mempengaruhi Y sebesar 0,577 apabila ditingkatkan sebesar 1 satuan, sementara variabel lain dianggap

tidak ada atau konstan, Variabel kepuasan masyarakat akan meningkatkan variabel X sebesar 1,281 jika variabel lain yang tidak diteliti dianggap konstan atau tidak ada (lampiran 5 : hal 86).

b. Uji T-Test

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah regresi yang diperoleh itu berpengaruh positif atau tidak berpengaruh.

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	1.281	1.4277753		2.436	.000
Kualitas pelayanan	.402	.3	.214	6.994	.003
Semangat kerja	.577	1.6109144	.338	8.377	.000

Dependent Variable :Kepuasan Masyarakat

1) Pengujian regresi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Menentukan formulasi hipotesa

Ho : $\beta_1 = 0$, Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

$H_a : \beta_1 > 0$, Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Taraf nyata 5% atau 0,05 dengan $N = 50$ $df = 50 - 2 = 48$, $t_{\text{tabel}} = 1,68$

Berdasarkan hasil perhitungan pada pengujian t dengan tingkat signifikansi 5% dan df 48, diketahui nilai t test untuk variabel X_1 adalah $6,994 > 1,68$. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima (lampiran 5 : hal 86).

2) Pengujian regresi variabel semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat

Menentukan formulasi hipotesa

$H_o : \beta_1 = 0$, Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.

$H_a : \beta_1 > 0$, Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Taraf nyata 5% atau 0,05 dengan $N = 50$ $df = 50 - 2 = 48$, $t_{\text{tabel}} = 1,68$

Berdasarkan hasil perhitungan pada pengujian t dengan tingkat signifikansi 5% dan df 48, diketahui nilai t test untuk variabel X_2 adalah $8,377 > 1,68$. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima (lampiran 5 : hal 86).

c. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor lain terhadap kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan mencari koefisien determinasi, yaitu dengan mengkuadratkan dan dinyatakan dalam bentuk :

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

Di mana :

R^2 = koefisien determinasi

r = persamaan regresi

Model Summary

Model	R	Rsquare	Adjusted Rsquare	Std Error of the Estimate
1	0.7897	0.638021	0.4071	1.427775329

a. Predictor (constant), Kualitas Pelayanan, Semangat Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui masing-masing koefisien determinasi variabel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} R^2 &= 0,638 \times 100\% \\ &= 63,8\% \text{ (lampiran 5 : hal 87)} \end{aligned}$$

d. Uji F Test

Pengujian regresi kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat

Menentukan formulasi hipotesa

Ho : $\beta_1 = 0$, Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

Ha : $\beta_1 > 0$, Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama terhadap kepuasan masyarakat.

Taraf nyata 5% atau 0,05 dengan N = 50 df = 50-2 = 48, Ft_{abel} = 3,190

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1.	270.32	2	8.828163265	3.28	.000
Regression	18	47	0.305714286	9	
Residual	288.32	49	9.133877551		
Total					

a. Predictor (constant), Kualitas pelayanan, Semangat kerja

b. Dependent Variable : Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan pada pengujian F dengan tingkat signifikansi 5% dan df 48, diketahui nilai F test untuk variabel X terhadap Y adalah 3,289 > 3,190. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima (lampiran 5 : hal 87).

A. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang

Pada hakekatnya kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian masyarakat terhadap keseluruhan kinerja dari petugas kantor Kecamatan Rembang. Kualitas sebagai penilaian subyektif masyarakat sangat ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh penilaian tersebut.

Sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1995 : 240), bahwa kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya kualitas yang dirasakan merupakan penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan petugas kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani sebesar 0,402, yang berarti kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,402 jika kualitas pelayanan ditingkatkan. Masyarakat cenderung merasa puas jika dilayani secara baik oleh petugas Kantor Kecamatan Rembang khususnya yang menyangkut masalah pelayanan umum.

Nilai uji Ttest yang menunjukkan hasil Thitung $6.994 > 1.68$ dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan

masyarakat. Dengan demikian untuk menjaga agar masyarakat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Kecamatan Rembang, kualitas pelayanan menjadi salah satu variabel penting yang perlu diperhatikan.

Apabila dilihat dari hasil perhitungan tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani terdapat hubungan saling mempengaruhi, yaitu kualitas pelayanan ternyata memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani.

Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang masyarakat memiliki kecenderungan untuk menanggapi tingkat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berarti bahwa tingkat kinerja kualitas pelayanan dari Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang harus sesuai dengan tingkat harapan masyarakat. Apabila tingkat kinerja kualitas pelayanan tidak sesuai dengan tingkat harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan yang diberikan dianggap tidak memuaskan masyarakat, sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat maka dianggap telah memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

2. Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang

Semangat kerja merupakan sikap mental individu atau kelompok yang terdapat dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan di dalam

melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan dan mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif.

Dilihat dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa semangat kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani sebesar 0,577, yang berarti kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,577, jika semangat kerja ditingkatkan. Hasil pengujian T Test menunjukkan bahwa nilai Thitung $8.377 > 1.68$ yang berarti semangat kerja petugas memiliki pengaruh yang cukup positif terhadap kepuasan masyarakat.

Jika hasil perhitungan tersebut dikaitkan dengan semangat kerja petugas Kantor Kecamatan Rembang dalam melayani masyarakat umum, maka petugas yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan prestasi kerjanya dan dapat memberikan kepuasan dalam melayani masyarakat, karena bekerja dengan penuh gairah dalam menjalankan tugas.

Hal ini sesuai pendapat Alexander Leigton (1989 : 130) bahwa semangat kerja adalah kemampuan sekelompok orang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuen dalam mengejar tujuan bersama. Masyarakat akan mengukur tingkat kinerja semangat kerja dengan tingkat harapan, artinya apabila tingkat kinerja semangat kerja pegawai Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang memenuhi harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas. Demikian pula sebaliknya jika tingkat kinerja semangat kerja pegawai Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang tidak memenuhi harapan masyarakat, maka masyarakat memiliki kecenderungan untuk tidak merasa puas.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang

Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan semangat kerja saling berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat yang dilayani. Kepuasan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan semangat kerja sebesar 1,281, jika dinaikan. Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan uji statistik menggunakan F Test memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dan semangat kerja petugas Kantor kecamatan Rembang secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Hasil perhitungan uji F Test dengan tingkat signifikansi 5% dan df 48, sebesar $3,289 > 3,190$ yang berarti ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Dikaitkan dengan oleh Kotler (2004 : 147) bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, maka kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau tidak senang dari masyarakat yang dilayani.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten tidak dapat lepas dari masalah kualitas pelayanan dan semangat kerja pgawainya. Kedua variabel tersebut memiliki arti penting bagi Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang dalam memuaskan masyarakat yang dilayaninya. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kaulitas pelayanan

dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang dilayaninya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang
2. Variabel semangat kerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang
3. Variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan dengan semangat kerja karyawan, sehingga Kantor Kecamatan Rembang perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat yang dilayani lebih terpuaskan.

2. Mengingat bahwa di samping faktor kualitas pelayanan dan faktor semangat kerja pegawai, masih ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang dilayani, maka Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang perlu memperhatikan pula faktor-faktor lain seperti kurang tersedianya formulir, kurangnya alat transportasi dan minimnya dana operasional yang dapat menghambat kinerja dari pegawai Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, 1998, **Metode Penelitian Suatu pendekatan Praktek.**_Edisi Revisi Rineka Cipta, Jakarta.
- Moekijat, 1989, **Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja**, Pionir, Bandung
- _____, 1993, **Evaluasi Pelatihan (Dalam Rangka Peningkatan Produktifitas Perusahaan)**, Mandar Madju, Bandung
- Nitisemito, Alex S., 1991, **Manajemen Personalialia.**_Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Parasuman, Zeithami dan Berry, 1988, **Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality**, Journal of Marketing vol 52
- Sudjana, 2001, **Metoda Statistika**, Tarsito, Bandung
- Supranto J, 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004, **Manajemen Jasa**, Andi, Yogyakarta
- _____, 2004, **Prinsip-Prinsip Total Quality Service**, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi dan Diana Anastasia, 2000, **Total Quality Management**, Andi, Yogyakarta
- Zainun Buchari, 1981, **Manajemen Personalialia,**_Penerbit Balai Aksara, Jakarta.
- _____,1984, **Manajemen Personalialia,**_Penerbit Balai Aksara, Jakarta.