

Laporan Hasil Penelitian

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK,
LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT YANG MENERIMA LAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
SIMANGUMBAN KABUPATEN
TAPANULI UTARA**

Oleh :

**Dr (E) Manatap Berliana Lumbangaol, SE., MSi
Rini Sinaga**



**UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
MEDAN
2019**

PENGESAHAN HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik, Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat yang menerima Layanan Publik di Kantor Kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara

Jenis Penelitian : Terapan

Ketua Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Dr (E) Manatap Berliana Lumbangaol, S.E., M.Si.
- b. NIDN : 0127018102
- c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
- d. Jabatan Struktural : -
- e. Golongan/Pangkat : III B/Penata
- f. Program Studi : Magister Manajemen

Anggota Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Rini Sinaga
- b. NPM : 1810102072

-
- Lama Penelitian : 4 Bulan (Nopember 2018 s/d April 2019)
 - Lokasi Penelitian : Kecamatan Simangumban Tapanuli Utara
 - Biaya Penelitian : Rp. 5.000.000,- (Lima Juta Rupiah)
 - Sumber Biaya Penelitian : LPPM Universitas HKBP Nommensen

Medan, April 2019

Mengetahui,
Direktur Pascasarjana



Dr. Pantas H. Silaban, SE.,M.Si

Ketua Peneliti



Dr (E) Manatap Berliana, SE.,M.Si

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan, lokasi dan fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban secara parsial dan secara serempak.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban. Karena jumlah pengunjung Kantor Kecamatan Simangumban jumlahnya banyak dan sulit untuk diketahui jumlahnya maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan 5 x Indikator penelitian yaitu $5 \times 19 = 95$ orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu sampel ditentukan dengan cara memilih siapa saja yang ditemui pada saat penelitian atau pengumpulan data. Daftar pertanyaan dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas, data diolah dengan bantuan program SPSS versi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variable kualitas layanan publik dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat sedangkan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban. Secara simultan variable kualitas layanan, lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban

Kata kunci : *Kualitas Layanan, Lokasi, Fasilitas, Kepuasan, dan Masyarakat.*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. Teori Tentang Kualitas Layanan	7
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	7
2.1.1.2. Faktor penyebab kualitas jasa yang buruk	11
2.1.1.3. Unsur-unsur pelayanan.....	13
2.1.2. Teori Tentang Lokasi	15
2.1.2.1. Pengertian lokasi	15
2.1.3. Teori Tentang Fasilitas.....	17
2.1.3.1. Pengertian Fasilitas	17
2.1.3.2. Jenis-jenis fasilitas Kerja.....	17
2.1.3.3. Jenis-jenis fasilitas	20
2.1.3.4. Unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas	22
2.1.4. Teori Tentang Kepuasan	25
2.1.4.1. Pengertian kepuasan.....	25
2.1.4.2. Mengukur kepuasan	26

2.2. Kerangka Konseptual	27
2.3. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2. Rancangan Penelitian	30
3.3. Populasi dan Sampel	30
3.4. Jenis dan sumber data.....	31
3.4.1. Data Primer	31
3.4.2. Data Sekunder	32
3.5. Defenisi operasionalisasi variabel.....	32
3.5.1. Variabel Penelitian	32
3.5.2. Defenisi Operasional.....	33
3.6. Uji validitas dan reliabilitas	34
3.6.1 Pengujian Validitas	34
3.6.1.1. Pengujian Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan	35
3.6.1.2. Pengujian Validitas Instrumen Variabel Lokasi	36
3.6.1.3. Pengujian Validitas Instrumen Variabel Fasilitas	37
3.6.1.4. Pengujian Validitas Instrumen Variabel Kepuasan	36
3.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	39
3.7. Uji asumsi klasik.....	40
3.7.1. Uji Normalitas	40
3.7.2. Uji Multikolinieritas.....	41
3.7.3. Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.8. Metode analisis data.....	42
3.8.1. Uji F (Uji Serempak)	43
3.8.2. Koefisien Determinasi.....	44
3.8.3. Uji t (Uji Parsial).....	44

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1.	Haril Penelitian	46
4.1.1.	Sejarah Singkat Kecamatan Simangumban	46
4.1.2..	Penjelasan atas Variabel Penelitian.....	48
4.2.	Pembahasan	53
4.2.1	Asumsi Klasik	53
4.2.1.1	Uji Normalitas.....	53
4.2.1.2	Uji Multikolinierisitas	55
4.2.1.2	Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.2.2	Koefisien Determinasi.....	57
4.2.3	Uji Parsial	58
4.2.3	Uji Serempak	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2.	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....		65

DAFTAR TABEL

No Tabel

3.1. Skala Pengukuran Likert's	32
3.2. Defenisi operasional.....	33
3.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas layanan	35
3.4. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Lokasi	36
3.5. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas	37
3.6. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan	38
3.7. Hasil Uji Reliabilitas	40
4.1. Penjelasan Responden atas Variabel Kualitas Layanan Publik	48
4.2. Penjelasan Responden atas Variabel Lokasi	50
4.3. Penjelasan Responden atas Variabel Fasilitas.....	51
4.4. Penjelasan Responden atas Variabel Kepuasan	52
4.5. Hasil Uji Multikolinierisitas.....	56
4.6. Koefisien Determinan	58
4.7. Uji Parsial (Uji t).....	59
4.8. Uji Serempak (Uji F).....	61

DAFTAR GAMBAR

No Gambar

2.1. Kerangka Konseptual	28
4.1. Uji Normalitas	54
4.2. Uji Normal P-P Plot	55
4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran

1. Daftar Pertanyaan.....	66
2. Hasil Uji Statistik.....	69
3. Tabulasi Jawaban Responden.	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas layanan publik yang baik menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pemerintah saat ini mulai dari pemerintah pusat sampai ke daerah, Layanan publik yang baik menjadi ukuran dalam menilai keberhasilan pemerintah, karena tugas pemerintah adalah melayani masyarakat dan mensejahterakan kehidupan seluruh masyarakat.

Pemerintah melalui seluruh instansinya berusaha memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan untuk memastikan pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima, maka pemerintah harus beradaptasi dan mengikuti perkembangan jaman dengan cara mempersiapkan sumber daya yang baik mulai dari sumber daya materil sampai dengan sumber daya manusia, untuk itu pemerintah perlu memastikan bahwa pemberi layanan publik adalah manusia yang memiliki kompetensi yang baik agar masyarakat puas terhadap layanan tersebut.

Pemerintah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk memastikan pemberi layanan publik mampu memberikan layanan yang prima seperti biaya gaji ASN dan Honorer yang bekerja memberi layanan publik, penyediaan alat yang dibutuhkan dalam pelayanan publik, pembangunan kantor, beasiswa untuk pegawai yang akan studi lanjut dan lain-lain, tentunya biaya tersebut memiliki jumlah yang besar, untuk itulah pemerintah menuntut kualitas layanan publik yang baik kepada seluruh instansi pemerintah di Negara ini.

Kritikan yang selalu banyak dan selalu tajam kepada pemerintah menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih

rendah, Hal ini menunjukkan masih banyak hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah mulai dari pusat sampai daerah dalam melayani masyarakat.

Kantor Kecamatan Simangumban yang merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Tapanuli Utara tidak terlepas dari masalah diatas, masih ada masyarakat yang belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Kantor Kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara.

Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sekarang bekerja di Kantor Camat Kecamatan Simangumban pada saat ini hanya 10 orang ditambah dengan tenaga honorer 3 orang dan 2 orang petugas Satpol PP, jumlah tersebut sangatlah jauh dari kata cukup untuk melayani satu kecamatan yang luasnya 150 km² dengan 8 desa, jumlah tersebut tentunya dapat menjadi masalah dalam peningkatan kualitas layanan publik, selain jumlah yang sangat sedikit tersebut kualitas ASN yang dimiliki oleh kantor kecamatan Simangumban juga kurang memadai dimana diantara ASN tersebut masih ada beberapa yang tidak mampu mengikuti perkembangan jaman seperti ketidakmampuan mengikuti teknologi yang digunakan dalam bekerja, penggunaan komputer serta aplikasi yang perlu masih belum seluruh pegawai menguasainya sehingga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban.

Aparatur pemberi layanan publik dalam hal ini ASN harus memiliki empati yang baik agar penerima layanan dalam hal masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah, untuk itu setiap ASN seharusnya memiliki kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat yang datang

untuk menerima layanan publik di setiap instansi pemerintah, tidak terkecuali Kantor Kecamatan Simangumban dituntut untuk memiliki empati yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai Aparatur Sipil Negara, saat ini pegawai terkadang lupa untuk menyapa pengunjung kantor camat, bahkan yang sering terjadi adalah bahwa pengunjung atau masyarakat yang selalu duluan menyapa ASN yang bekerja di Kantor Kecamatan Simangumban, terkadang masyarakat kebingungan mau menjumpai siapa dan diruangan mana, hal ini tidak lain karena ASN tidak langsung menyapa dan berempati terhadap urusan masyarakat tersebut.

Fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk tiap-tiap instansi pemerintah diharapkan dapat membantu ASN dalam menjalankan tugas-tugasnya dan juga dalam melayani masyarakat, keterbatasan fasilitas sering menjadi penyebab ketidakpuasan masyarakat dalam menerima layanan publik, fasilitas seperti gedung yang aman, jarak kantor dengan tempat tinggal masyarakat, tempat duduk, aplikasi dan lain-lain.

Saat ini fasilitas di Kantor Kecamatan Simangumban tergolong kurang baik, gedung Kantor berada agak jauh dari pemukiman dan tergolong sunyi karena jauh dari jalan raya, fasilitas yang dimiliki juga masih kurang, seperti ruang tunggu untuk penerima layanan yang kurang memadai, tidak ada tersedia surat kabar, majalah atau televisi bagi masyarakat yang menerima layanan khususnya yang sedang menunggu, hal ini tentunya dapat mengakibatkan ketidakpuasan bagi masyarakat.

Saat ini pelayanan di Kantor Kecamatan Simangumban tidak tergolong pada hal ini tidak terlepas dari tupoksi yang dimiliki dimana sebagian besar pekerjaan membuat surat pengantar, surat keterangan dan lain-lain yang artinya sangat banyak kegiatan yang penyelesaian kegiatan tidak bisa dilakukan di Kantor Kecamatan Simangumban misalnya pembuatan kartu tanda penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan akta nikah, pembuatan akta lahir dan lain-lain semuanya hanya membutuhkan surat keterangan atau surat pengantar dari Kantor Kecamatan Simangumban sementara kegiatannya dilakukan pada dinas terkait.

Kecamatan Simangumban memiliki 8 (Delapan) Desa dimana 3 (Tiga) diantaranya masih merupakan desa terpencil dan jarak antara Kantor Kecamatan Simangumban dengan beberapa desa cukup jauh sehingga sangat sering urusan-urusan masyarakat ke Kantor Kecamatan Simangumban diurus dengan cara diwakilkan kepada kepala desa ataupun perangkat desa yang bersangkutan sehingga jumlah masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Simangumban tidak terlalu banyak, yang mengakibatkan kualitas pelayanan tidak maksimal dilaksanakan.

Dari latar belakang penelitian diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh kualitas layanan publik, Lokasi dan Fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di kantor kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara?
2. Apakah pengaruh lokasi terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara?
3. Apakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi tujuannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara.
2. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara.
3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pimpinan Kecamatan Simangumban menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan publik.
2. Bagi Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen, merupakan tambahan hasil penelitian studi kasus untuk dapat dipergunakan dan dikembangkan dikemudian hari.
3. Bagi Peneliti, sebagai penambah pengetahuan mengenai kualitas layanan publik.
4. Bagi Peneliti berikutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang kualitas layanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Teori Tentang Kualitas Layanan Publik

2.1.1.1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. Menurut Wyckof dalam Lovelock (yang dikutip dari Nursya'bani Purnama ,2006 : 19-20) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman, et al. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (*persepsi*) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan , maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut Gronroos (dalam Nursya'bani Purnama ,2006 : 20) menyatakan kualitas layanan meliputi :

1. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.

2. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output.
3. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Kualitas pelayanan (service quality) administrasi yang diberikan oleh aparat Kecamatan apabila sekurang-kurangnya sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada berbagai aspek yaitu pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis Tjiptono, (1996:56) memberikan penjelasan tentang ciri-ciri atau atribut dalam kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

6. Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Kualitas dapat digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggannya. Menurut Parasuraman (1988 ; 23) definisi kualitas layanan atau kualitas jasa merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Berdasarkan definisi kualitas layanan dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (expected service) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Parasuraman menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

1. Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat
2. Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat

3. Assurance (Jaminan) yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan
4. Empath (empati) yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. Tangible (Bukti Langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan , atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Umumnya yang sering muncul dimata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas harus memiliki profesionalisme.

Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisiten.

2.1.1.2. Faktor-faktor penyebab kualitas jasa yang buruk

Kualitas yang secara keseluruhan diterima oleh konsumen dari pengalamannya akan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Tiga dimensi transportasi baru (kenyamanan, koneksi, dan kemudahan) yang ditambahkan ke lima dimensi SERVQUAL asli (jaminan, empati, reliability, responsiveness, dan tangibles).

Adapun faktor-faktor penyebab kualitas jasa yang buruk menurut Tjiptono (2004: 175) adalah:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan.

Salah satu karakteristik jasa yang paling penting adalah *inseparability* artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Kekurangan yang ada pada karyawan pemberi jasa dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa. Contohnya tidak terampil dalam melayani pelanggan.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan tenaga kerja yang intensitas dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. Hal yang bisa mempengaruhinya adalah pelatihan yang kurang memadai, tingkat *turnover* karyawan yang tinggi.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa. Supaya dapat memberi jasa yang efektif perlu mendapat dukungan dari fungsi manajemen, peralatan, pelatihan keterampilan dan informasi.

4. Kesenjangan komunikasi

Bila terjadi kesenjangan dalam komunikasi maka akan timbul penilaian dan persepsi negatif terhadap jasa. Contohnya penyedia jasa tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru pada para pelanggan.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Tantangan bagi perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan khusus pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan sehubungan dengan pelayanan perusahaan kepada mereka.

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan

Bila terlampaui banyak yang menawarkan jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, maka hasilnya tidaklah optimal, kemungkinan timbul masalah seputar standar kualitas jasa.

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek dapat berupa orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya, peningkatan produktivitas tahunan bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

2.1.1.3. Unsur-unsur Pelayanan

Unsur lain dari strategi pemasaran adalah pelayanan kepada pelanggan, biasanya produk-produk yang dipasarkan menyajikan beberapa jasa pelayanan. Komponen pelayanan ini biasanya merupakan sebagian kecil atau sebagian besar dari seluruh yang ditawarkan, pada hakekatnya pelayanan tersebut dapat berkisar dari semata-mata barang sampai kepada pelayanan jasa.

Menurut Sistaningrum (2002: 28-29), unsur-unsur pelayanan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Ketetapan waktu pelayanan

Hal-hal yang perlu diperhatikan disini adalah waktu tunggu pembeli dan waktu proses dalam melayani pembelian. Kecepatan kerja dari pelayanan toko, karyawan atau pihak yang terkait dalam penjualan sangat mempengaruhi.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan adalah hal-hal yang berkaitan dengan rehabilitasi pelayanan yang diupayakan bebas dari kesalahan-kesalahan. Dalam hal ini penjual harus memaksimalkan *performance service* dari setiap karyawan.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Faktor ini merupakan faktor yang harus diperhatikan bagi karyawan yang berinteraksi langsung dengan pembeli atau pelanggan eksternal seperti operator telepon, pengemudi, staf administrasi, kasir pramuniaga, dan sebagainya. Karyawan garis depan dapat membuat pembeli menjadi pelanggan dengan mempertahankan faktor ini.

4. Tanggung jawab

Faktor ini menuntut kecekatan setiap karyawan dalam pelayanan yang berorientasi pada problem solving. Setiap keluhan atau komplain dari pelanggan dicarikan solusinya.

5. Kelengkapan

Kelengkapan menyangkup lingkup pelayanan dan ketersediaan saran pendukung serta pelayanan komplementasi lainnya. Untuk usaha toko, faktor interior *display*, *window display*, jenis *display* yang lain seperti

penggunaan fasilitas seperti AC, pernik-pernik aksesoris, serta *background* masuk dapat membuat pengunjung betah ditoko tersebut yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan barang.

6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
10. Atribusi pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungannya, ruang tunggu, dan sebagainya.

2.1.2. Teori Tentang Lokasi

2.1.2.1. Pengertian Lokasi

Lokasi adalah tempat atau daerah dimana usaha atau kegiatan dilaksanakan. Lokasi yang strategis sangat mempengaruhi keberlangsungan sebuah usaha. Lokasi yang strategis membuat konsumen tertarik untuk datang dan memilih melakukan kegiatan, atas dasar itu pemerintah harus dapat memilih lokasi atau daerah tempat pembangunan kantor atau instansi karena lokasi kantor akan mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan yang datang untuk menerima layanan public.

Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk berpindah produk dari produsen ke konsumen. Menurut Lupyoadi Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Lupiyoadi (2001). Komponen yang menyangkut lokasi

meliputi pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman, dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung seperti adanya lahan parkir, serta faktor lainnya. Dalam memilih lokasi untuk menjalankan suatu usaha, para pengusaha atau pelaku usaha perlu mempertimbangkan beberapa faktor, diantaranya: Tjiptono, (2008)

- a) Akses yaitu lokasi yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- b) Visibilitas yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
- c) Lalu lintas. ada 2 hal yang perlu diperhatikan yaitu:
 - a. Banyaknya orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang yang besar terhadap terjadinya impulse buying yaitu keputusan pembelian yang sering terjadi spontan, atau tanpa perencanaan, dan atau tanpa melalui usaha-usaha khusus.
 - b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan, misalnya terhadap pelayanan kepolisian, pemadam kebakaran atau ambulans.
- d) Fasilitas perparkiran, tempat parkir yang luas, nyaman dan aman baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
- e) Ekspansi yaitu tersedianya tempat yang cukup luas apabila ada perluasan di kemudian hari.

- f) Lingkungan yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. Contohnya, warung makan berdekatan dengan daerah kost, asrama mahasiswa, kampus atau perkantoran.
- g) Kompetisi yaitu lokasi pesaing. Sebagai contoh, dalam menentukan lokasi sebuah usaha, perlu di pertimbangkan apakah di jalan atau daerah tersebut telah terdapat banyak usaha yang sejenis atau tidak.
- h) Peraturan pemerintah, misalnya ketentuan yang melarang rumah makan berlokasi terlalu berdekatan dengan pemukiman penduduk/tempat ibadah.

2.1.3. Teori Tentang Fasilitas

2.1.3.1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono,1997) Menurut Winardi (2000:312): “Kelengkapan sarana dan fasilitas kerja akan mendorong timbulnya hasil kerja yang efektif, efisien serta mendorong peningkatan kualitas, yang sesuai dengan standar kerja yang ada”.

2.1.3.2. Jenis-jenis Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja merupakan salah satu alat yang digunakan oleh karyawan untuk memudahkan dalam penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Fasilitas kerja pada setiap perusahaan akan berbeda dalam bentuk dan jenisnya, tergantung pada jenis usaha dan besar kecilnya perusahaan tersebut.

Menurut Sofyan (2001:22) fasilitas pendukung kerja dalam perusahaan terdiri dari:

- a. Mesin dan peralatannya
- b. Prasana
- c. Perlengkapan kantor
- d. Peralatan inventaris
- e. Tanah
- f. Bangunan
- g. Alat transportasi

Defenisi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

Mesin dan peralatannya, yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan. Prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah; jembatan, jalan, pagar dan lainnya. Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di dalam perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, filing kabinet dan lainnya), dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, alat hitung dan lainnya).

Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan, inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris gudang dan lainnya.

Tanah, yaitu aset yang terhampar luas baik yang merupakan tempat bangunan maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan. Bangunan, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas perusahaan yang

biasanya sebagai tempat aktivitas sentral kegiatan perusahaan yang utama seperti perkantoran dan pergudangan.

Alat transportasi, semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan, seperti kendaraan, truk, grader, taktor, forklif, mobil, kendaraan roda dua dan lainnya.

Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, menurut Winardi (2000:312): “Kelengkapan sarana dan fasilitas kerja akan mendorong timbulnya hasil kerja yang efektif, efisien serta mendorong peningkatan kualitas, yang sesuai dengan standar kerja yang ada”.

Menurut Lupiyodi (2001:501) karakteristik dari sarana pendukung dalam proses aktivitas perusahaan adalah:

- a. Mempunyai bentuk fisik.
- b. Dipakai atau digunakan secara aktif dalam kegiatan normal perusahaan.
- c. Mempunyai jangka waktu kegunaan (umur) relatif permanen lebih dari satu periode akuntansi atau lebih dari satu tahun.
- d. Memberikan manfaat dimasa yang akan datang.

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang.

2.1.3.3. Jenis-jenis Fasilitas

Fasilitas merupakan salah satu alat yang digunakan oleh anggota organisasi untuk memudahkan dalam penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Fasilitas pada setiap organisasi/instansi akan berbeda dalam bentuk dan jenisnya, tergantung pada jenis pekerjaan dan besar kecilnya instansi tersebut.

Menurut Sofyan (2001:22) fasilitas pendukung kerja dalam organisasi terdiri dari:

- a. Mesin dan peralatannya
- b. Prasana
- c. Perlengkapan kantor
- d. Peralatan inventaris
- e. Tanah
- f. Bangunan
- g. Alat transportasi

Defenisi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

Mesin dan peralatannya, yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan.

Prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah; jembatan, jalan, pagar dan lainnya.

Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di dalam perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, filing kabinet dan lainnya), dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, alat hitung dan lainnya).

Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan, inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris gudang dan lainnya. Tanah, yaitu aset yang terhampar luas baik yang merupakan tempat bangunan maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.

Bangunan, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas perusahaan yang biasanya sebagai tempat aktivitas sentral kegiatan perusahaan yang utama seperti perkantoran dan pergudangan. Alat transportasi, semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan, seperti kendaraan, truk, grader, taktor, forklif, mobil, kendaraan roda dua dan lainnya.

2.1.3.4. Unsur–unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas

Menurut Tjiptono (2000) ada beberapa unsur–unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu :

1) Pertimbangan atau perencanaan parsial

Aspek-aspek seperti proposi, tekstur, warna, dan lain–lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2) Perancang ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi

dan lain-lain. seperti penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan.

3) Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.

4) Tata cahaya

Yang perlu diperhatikan dalam tata cahaya adalah warna jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

5) Warna

Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa diperlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

6) Pesan – pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Sifat dan tujuan organisasi Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Sebagai contoh desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman, kamar pasien yang bersih. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya
2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain – lain.
3. Fleksibilitas Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan di masa datang.
4. Faktor estetis Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek. Misalnya tinggi

langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu yang beraneka ragam, dan dekorasi interior.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.
6. Biaya kontruksi dan operasi Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya kontruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

2.1.4. Teori Tentang Kepuasan

2.1.4.1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dan harapannya (Oliver, 1980). Tingkat kepuasan merupan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.

Untuk memuaskan konsumen dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total

pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

2.1.4.2. Mengukur Kepuasan

Bagaimana mengetahui hasil yang dirasakan pelanggan melebihi atau kurang dari harapan yang diinginkan?. Kotler (dalam Zulian Yamit, 2005 : 80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut antara lain:

1. Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap perusahaan.

2. Survey pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

3. Panel pelanggan

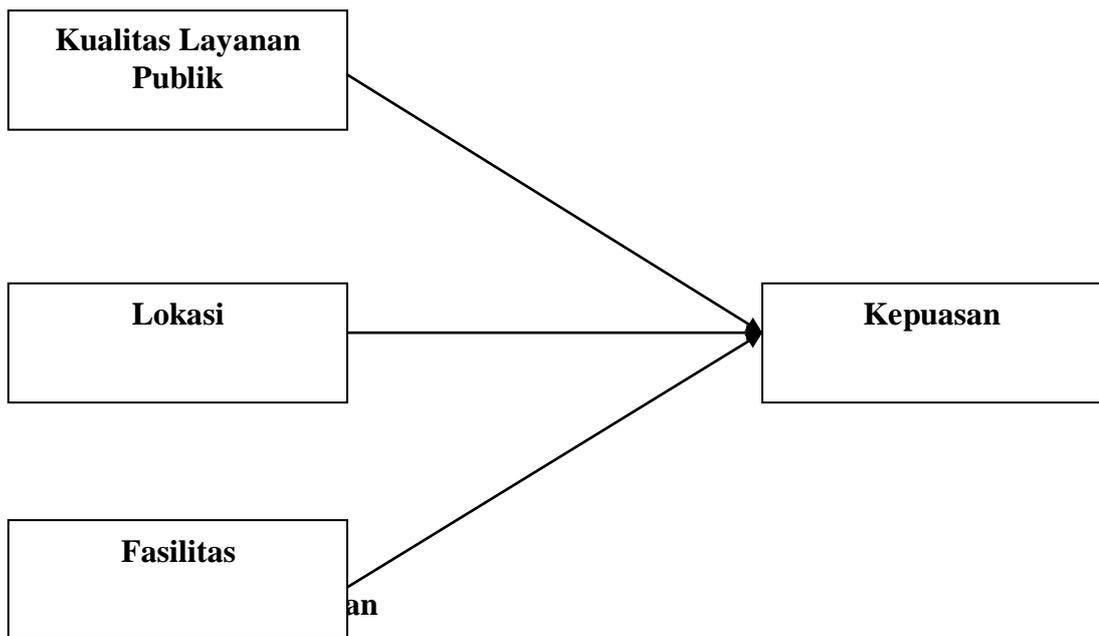
Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan yang setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pelanggan yang telah berhenti membeli (*customer loss rate*) ini meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Tujuan untuk melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan, bahkan jika mungkin melebihi harapan pelanggan. Persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan harus mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan. Desain dan standar kepuasan pelanggan dikembangkan atas dasar harapan konsumen dan prioritasnya.

2.2. Kerangka Konseptual

Kualitas layanan publik yang baik yang diberikan oleh aparatur pemberi layanan public tentunya akan membuat masyarakat merasa puas terhadap layanan tersebut, begitu juga dengan lokasi yang baik yang dijadikan tempat pemberian layanan publik akan membuat masyarakat penerima layanan merasa puas, fasilitas yang kurang memadai akan menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat penerima layanan namun fasilitas yang baik dan cukup akan mengakibatkan masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan pemerintah.

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah seperti pada gambar dibawah ini.



Berdasarkan kerangka konseptual diatas maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Gambar: 2.1
Kerangka Konseptual

4. Kualitas layanan publik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di kantor kecamatan Simangumban.

5. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di kantor kecamatan Simangumban.
6. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di kantor kecamatan Simangumban
7. Kualitas layanan publik, lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di kantor kecamatan Simangumban secara simultan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Simangumban Tapanuli Utara, Waktu penelitian direncanakan dilakukan selama 5 bulan yaitu mulai bulan Mei 2020 sampai dengan September 2020

3.2. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data.

Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif, yaitu merupakan penelitian terhadap masalah – masalah berupa fakta – fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan current status dari subjek yang diteliti.

3.3 Populasi dan Sampel

Penentuan jumlah sampel minimal pada penelitian ini mengacu pada pernyataan Hair et al., (2010) bahwa banyaknya sampel sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator yang digunakan pada kuisioner, dengan asumsi $n \times 5$ observed variable (indikator) sampai dengan n

x 10 observed variable (indikator). Dari penjelasan diatas maka peneliti menetapkan jumlah reponden $n \times 5$.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan publik di kantor camat kecamatan Simangumban. Karena jumlah pengunjung kantor kecamatan Simangumban jumlahnya banyak dan sulit untuk diketahui jumlahnya maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan 5 x Indikator penelitian yaitu $5 \times 21 = 105$ orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu sampel ditentukan dengan cara memilih siapa saja yang ditemui pada saat penelitian atau pengumpulan data.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data diperoleh dengan menggunakan:

1. Pengamatan langsung, bertujuan untuk melihat aktivitas perusahaan atau pegawai yang menjadi obyek penelitian.
2. Kuisisioner, bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan, lokai dan fasilitas kerja terhadap kualitas layanan dengan menggunakan metode Likert's Summated Rating (LSR) sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel. 3.1

Skala Pengukuran Likert's

Pernyataan	Bobot
• Sangat Setuju	5
• Setuju	4
• Ragu ragu	3
• Tidak Setuju	2
• Sangat tidak Setuju	1

3. Wawancara, dilakukan kepada Camat Kecamatan Simangumban untuk mengetahui tentang variabel yang diteliti.

3.4.2. Data Sekunder

Data yang berasal dari literatur – literatur yang berkaitan dengan pembahasan yang dilakukan, serta bahan – bahan lain yang bersifat teoritis dan disesuaikan dengan materi pembahasan.

3.5 Defenisi dan operasionalisasi Variabel

3.5.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari:

- a. Variabel bebas (Independent Variabel) X_1 , yaitu variabel kualitas layanan, X_2 yaitu Lokasi dan X_3 yaitu Fasilitas.

- b. Variabel terikat (Dependent Variabel) Y, yaitu variabel kepuasan masyarakat penerima layanan.

3.5.2 Defenisi Operasional

Secara ringkas defenisi operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada

Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2
Defenisi Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran
Kualitas Layanan (X ₁)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/ pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi.	1. keandalan, 2. daya tanggap, 3. kepastian, 4. empati, dan 5. bukti fisik	Skala Likert
Lokasi (X ₂)	Lokasi adalah tempat atau daerah dimana usaha atau kegiatan dilaksanakan	i) Akses j) Visibilitas k) Lalu lintas. l) Fasilitas perparkiran, m) Ekspansi n) Lingkungan o) Peraturan pemerintah,	Skala Likert
Fasilitas kerja (X ₃)	Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen	1. Pertimbangan atau perencanaan parsial 2. Perancang ruang 3. Perlengkapan 4. Tata cahaya 5. Warna	Skala Likert
Kepuasan (Y)	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dan harapannya	1. puas dengan pelayanan proses pendaftaran , 2. tidak ada komplain (keluhan) dari masyarakat, 3. kinerja ASN sesuai harapan masyarakat, 4. pengalaman yang baik dalam saat menerima layanan.	Skala Likert

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1. Pengujian validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2003). Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas yang rendah (Azwar, 2003). Uji validitas ini dilakukan kepada 30 orang responden diluar responden yang dijadikan sampel dalam penelitian, dalam penelitian ini dilakukan kepada 30 pegawai di dinas pencatatan sipil kabupaten humbang hasundutan yang telah disertifikasi, Uji validitas ini dilakukan terhadap pelanggan yang tidak diikutkan dalam sampel penelitian ini. Uji validitas dapat dilihat dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment*. Adapun rumus untuk mengetahui koefisien korelasi *product moment* (r) adalah sebagai berikut (Azwar, 2003) :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y) / n}{[\sum X^2 - (\sum X)^2 / n] [\sum Y^2 - (\sum Y)^2 / n]}$$

Keterangan :

X dan Y : Skor masing-masing variabel

n : Banyaknya sampel

Berikut ini disajikan hasil uji validitas dan reliabilitas untuk tiap-tiap variabel dalam penelitian ini.

3.6.1.1. Pengujian validitas Instrumen Variabel Kualitas layanan

Hasil pengujian validitas instrument variabel kualitas layanan dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Instrument Variabel Kualitas layanan

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
Saya selalu memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat.	0,622	0,000	Valid
Saya selalu memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat	0,500	0.002	Valid
Pegawai dikantor camat ini sangat peka terhadap keluhan masyarakat.	0,695	0.000	Valid
Pegawai dikantor camat ini selalu mampu memberikan kepastian kepada masyarakat.	0,622	0.000	Valid
Pegawai di kantor camat ini mampu memahami apa yang dibutuhkan masyarakat.	0,608	0,000	Valid
Pegawai di kantor camat ini selalu memberikan perhatian yang tinggi kepada masyarakat	0,708	0.000	Valid
Pegawai dikantor camat ini mampu berfasilitas yang baik dengan masyarakat	0,558	0.001	Valid
Pegawai di kantor camat ini selalu menunjukkan penampilan yang baik.	0,756	0.000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas, tentang pengujian instrumen kualitas layanan diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* secara keseluruhan lebih besar dari 0,30. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel kondisi kerja yang akan digunakan adalah valid dan

instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (2-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.1.2. Pengujian validitas Instrumen Variabel Lokasi

Hasil pengujian validitas daftar pertanyaan variabel lokasi dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Lokasi

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
Kantor Kecamatan Simangumban ini sangat mudah dijangkau oleh masyarakat penerima layanan	0,554	0,002	Valid
Kantor Kecamatan Simangumban ini mudah di cari (udah terlihat dari berbagai sudut pandang)	0,563	0,001	Valid
Cukup banyak kendaraan yang melewati lokasi kantor camat ini.	0,654	0,000	Valid
Fasilitas parkir di kantor camat ini sangat memadai	0,667	0.000	Valid
Jumlah lahan yang dimiliki oleh kantor camat ini sangat luas.	0,644	0.000	Valid
Daerah di sekitar kantor camat ini sangat kondusif	0,676	0,000	
Penetapan lokasi kantor camat ini tidak menyalahi aturan pemerintah	0,468	0.005	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas, dipeoleh hasil pengujian instrument variabel lokasi secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* diatas 0,30. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh daftar pertanyaan yang digunakan adalah valid dan instrument ini selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (2-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.1.3. Pengujian validitas Instrument Variabel Fasilitas

Hasil pengujian validitas instrument variabel fasilitas dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut:

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Instrument Variabel fasilitas

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
Pemilihan warna gedung kantor camat ini membuat kami nyaman dalam menerima layanan	0,663	0,000	Valid
Rancangan ruangan kantor ini sangat baik	0,698	0,000	Valid
Penempatan perabot atau perlengkapan dikantor ini sudah sangat tepat	0,565	0,001	Valid
Perlengkapan yang dimiliki kantor camat ini sudah memenuhi untuk menjamin pelayanan kepada masyarakat	0,538	0.002	Valid
Pentilasi di ruangan kantor ini sudah sangat baik.	0,694	0.000	Valid
Kesediaan lampu sudah sangat mendukung terhadap kenyamanan kami	0,622	0.000	Valid
Warna-warna perabot kantor membuat kami rileks saat menerima layanan	0,628	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.5 di atas, diperoleh hasil pengujian instrument variabel fasilitas secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* diatas 0,30. Maka disimpulkan bahwa seluruh daftar pertanyaan dari variabel fasilitas yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (2-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.1.4. Pengujian validitas Instrumen Variabel Kepuasan

Hasil pengujian validitas instrumen variabel kepuasan dapat dilihat pada

Tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2- tailed)</i>	Keterangan
Saya sangat puas terhadap layanan yang diberikan pegawai di kantor camat ini	0,544	0,002	Valid
Saya tidak pernah komplain terhadap layanan yang di berikan oleh pegawai kantor camat ini	0,539	0,002	Valid
Saya tidak pernah kecewa terhadap layanan yang di berikan oleh pegawai kantor camat ini	0,454	0,012	Valid
Layanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat ini sudah sesuai dengan yang saya harapkan.	0,635	0,000	Valid
Saya selalu bahagia saat menerima layanan di kantor camat ini	0,634	0,000	

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.6 di atas, dipeoleh hasil pengujian instrument variabel kepuasan secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel kepuasan yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, hal diperkuat juga oleh nilai signifikansi (2-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.2. Pengujian Reliabilitas

Tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dinamakan reabilitas. Jika suatu alat ukur dipakai dua kali atau lebih untuk

mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran relative konstan, maka alat ukur tersebut realibel. Reabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrument pengukur yang baik.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas instrument dalam penelitian ini dilakukan atau dianalisis dengan teknik *Cronbach Alfa* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alfa* $>0,60$ (ghozali, 2005).

Menurut Ghozali (2005), "Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesiner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, yaitu; 1) *Repeated Measure* atau pengukuran ulang; 2) *One Shot* atau pengukuran sekali saja".

Sekaran (2000) menyatakan bahwa "*Reliabilities less than 0,60 are considered to be poor those in the 0,7 range, acceptable and those over 0,80 good*". Artinya dalah reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima dan seterusnya 0,8 keatas dinyatakan baik.

dapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N Of Items</i>	<i>Keterangan</i>

1. Variabel Kualitas Layanan	0.702	9	Reliabel
2. Variabel Lokasi	0.678	8	Reliabel
3. Variabel Fasilitas	0.733	8	Reliabel
4. Variabel Kepuasan	0.739	6	Reliabel

Sumber: Penelitian (Data diolah), 2020

3.7. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik perlu dilakukan untuk memastikan bahwa alat uji statistik regresi linier berganda dapat digunakan atau tidak.

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak, menurut Sugiono (2005)

Uji normalitas dilakukan dengan uji kolmogorov-Smirnov Jika angka signifikansi yang ditunjukkan dalam tabel lebih kecil dari alpha 5%, maka dikatakan tidak memenuhi asumsi normalitas, sedangkan sebaliknya jika angka signifikansi di dalam tabel lebih besar dari alpha 5% maka data sudah memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2005).

Cara lain yang sering digunakan adalah dengan melihat tampilan grafik histogram yang memberikan pola distribusi normal karena meyebar secara merata ke kiri dan kekanan. Atau dapat juga kita lihat dari grafik Normal P-P plot.

Jika Grafik Normal Plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipergunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel *independent* yang memiliki kemiripan dengan variabel *independent* lain dalam satu model yang dapat menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara variabel *independent* tersebut.

Multikolinieritas adalah kondisi terdapatnya linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dalam model regresi. Multikolinieritas biasanya terjadi ketika sebagian besar variabel yang digunakan saling terkait dalam suatu model regresi. Masalah multikolinieritas tidak dijumpai pada regresi sederhana karena dalam regresi sederhana hanya melibatkan satu variabel independen saja.

Pengujian multikolinieritas pada usulan penelitian ini dilakukan dengan melihat *collnarity statistic* dan nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.

Multikolinieritas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ($Tolerance < 0.10$) dan (2) *Variance inflation faktor* ($VIF > 10$).

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan

varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Glejser, uji Park atau uji White.

Beberapa alternatif solusi jika model menyalahi asumsi heteroskedastisitas adalah dengan mentransformasikan ke dalam bentuk logaritma, yang hanya dapat dilakukan jika semua data bernilai positif. Atau dapat juga dilakukan dengan membagi semua variabel dengan variabel yang mengalami gangguan heteroskedastisitas. Suatu asumsi penting dari model linier klasik adalah bahwa gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah *homoskedastik* yaitu semua gangguan memiliki varians yang sama, Gujarati (1995).

3.8. Metode Analisis Data

Metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda, analisis regresi linier berganda ini dipilih karena variabel terikat dipengaruhi oleh lebih dari satu variabel bebas atau variabel penjelas. Metode analisis dibutuhkan untuk memecahkan perumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Regresi linier berganda hipotesis menggunakan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3\varepsilon$$

dimana :

Y_1 = Kepuasan

X_1 = Kualitas Layanan

X_2 = Lokasi

X_3 = Fasilitas

ε = error term

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi variabel Kualitas layanan

b_2 = Koefisien regresi variabel lokasi

b_3 = Koefisien regresi variabel fasilitas

3.8.1. Uji F (Uji Serempak)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat akan diuji pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ (5%). Kriteria pengujian hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut :

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak (H_1 diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$ Artinya kualitas layanan, lokasi dan fasilitas secara serempak tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

$H_1 : b_1, b_2, b_3 \neq 0$ Artinya kualitas layanan, lokasi dan fasilitas secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

3.8.2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model, yaitu kualitas layanan, lokasi dan fasilitas menerangkan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

Menurut Ghozali (2005) menyatakan bahwa secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan.

3.8.3. Uji t (uji parsial)

Uji t bertujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas yaitu kualitas layanan, lokasi dan fasilitas secara parsial terhadap terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

Kriteria pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel kualitas layanan terhadap terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

$H_0 : b_1 = 0$. Artinya kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

$H_0 : b_1 \neq 0$. Artinya kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

2. Pengaruh variabel lokasi terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

$H_0 : b_2 = 0$. Artinya lokasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

$H_0 : b_2 \neq 0$. Artinya lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

3. Pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

$H_0 : b_2 = 0$. Artinya fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

$H_0 : b_2 \neq 0$. Artinya fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Kecamatan Simangumban.

Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} , dan kriteria pengambilan keputusannya adalah:

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak (H_1 diterima) jika $t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah singkat Kecamatan Simangumban

Simangumban merupakan sebuah kecamatan yang ada di Kabupaten Tapanuli Utara, Ibu Kota Kecamatan Simangumban berada di Desa Aek Nabara. Kecamatan Simangumban dulunya merupakan wilayah dari Kecamatan Pahae Jae dan pada tahun 2002 memilih untuk mandiri dan menjadi Kecamatan Simangumban yang diresmikan pada 11 September tahun 2002. Kecamatan Simangumban Memiliki Luas 150 km² dimana Kecamatan Simangumban terdiri dari 8 (Delapan) Desa.

Adapun kedelapan Desa yang ada di Kecamatan Simangumban yaitu:

- a. Dsa Aek Nabara
- b. Desa Simangumban Jae
- c. Desa Simangumban Julu
- d. Desa Dolok Sanggul
- e. Desa Lobusihim
- f. Desa Silosung
- g. Desa Dolok Saut, dan
- h. Desa Pardomuan

Kantor Kecamatan Simangumban terletak di Jalan Lintas Sipirok - Tarutung Desa Simangumban Julu dan berada Kurang lebih 50 Meter dari Jalan Raya. Lokasi Kantor Kecamatan Simangumban tergolong sepi karena jauh dari lokasi pemukiman penduduk. Kecamatan Simanguban dipimpin oleh seorang

camat yaitu Drs. Koston Panjaitan dan memiliki 8 (delapan) orang ASN , 3 (tiga) orang pegawai honorer dan 2 (dua) orang Satpol PP. Minimnya jumlah pegawai juga membuat ada beberapa jabatan yang masih lowong.

Kantor Kecamatan Simangumban adalah Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Pelaksana urusan Pemerintah Fungsi Penunjang Bidang Urusan Administrasi Pemerintah. Sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara, Kecamatan Simangumban mengemban tugas dan tanggung jawab agar proses perencanaan pembangunan di Kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara dapat berjalan dengan baik, tersusun secara sistematis, sinergis dan komprehensif sehingga sepenuhnya mengarah kepada pencapaian visi dan misi Bupati Tapanuli Utara. Untuk merealisasikan strategi pencapaian visi dan misi Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara secara fungsional Kantor Kecamatan Simangumban dituntut untuk mampu menterjemahkannya ke dalam berbagai bentuk kebijakan dan kegiatan pembangunan daerah.

Salah satu kegiatan yang sangat mendasar yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Simangumban adalah pelayanan publik kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang prima dan berkualitas merupakan idaman dari semua masyarakat yang menerima layanan publik. Adanya survey indeks kepuasan masyarakat yang menerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban juga menjadi salah satu poin penilaian Capaian Kinerja Kantor Kecamatan Simangumban.

4.1.2. Penjelasan Atas Variabel Penelitian

4.1.2.1. Penjelasan Responden Atas Variabel Kualitas layanan publik

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel Kualitas layanan publik(X_1) adalah sep

Tabel 4.1.
Penjelasan Responden atas Variabel Kualitas layanan publik

Item Pertanyaan	Sangat tidak setuju		Tidak setuju		KurangSetuju		Setuju		Sangat setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Saya selalumemberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat.	0	0,00	16	16,84	37	38,95	27	28,42	15	15,79
Saya selalu memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat	0	0,00	11	11,58	39	41,05	32	33,68	13	13,68
Pegawai dikantor camat ini sangat peka terhadap keluhan masyarakat.	0	0,00	9	9,47	50	52,63	27	28,42	9	9,47
Pegawai dikantor camat ini selalu mampu memberikan kepastian kepada masyarakat.	0	0,00	6	6,32	46	48,42	33	34,74	10	10,53
Pegawai di kantor camat ini mampumemahami apa yang dibutuhkan masyarakat.	0	0,00	13	13,68	52	54,74	21	22,11	9	9,47
Pegawai di kantor camat ini selalumemberikan perhatian yang tinggi kepada masyarakat	0	0,00	8	8,42	48	50,53	27	28,42	12	12,63
Pegawai dikantor camat ini mampu berkomunikasi yang baik dengan masyarakat	0	0,00	16	16,84	36	37,89	31	32,63	12	12,63
Pegawai di kantor camat ini selalu menunjukkan penampilan yang baik.	0	0,00	8	8,42	40	42,11	29	30,53	18	18,95

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Tabel 4.1 diatas dijelaskan bahwa jawaban paling banyak dipilih responden adalah pilihan kurang setuju selanjutnya pilihan setuju, hasil jawaban pada tabulasi diatas tentunya memberikan informasi bahwa saat ini kualitas

layanan di kecamatan simangumban belum terlalu baik artinya masih ada berbagai hal yang dianggap masyarakat kurang baik dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban.

Dari beberapa hal yang menjadi indikator kualitas layanan masih harus di perbaiki di Kantor Kecamatan Simangumban, walaupun memang ada beberapa hal yang pada dasarnya tidak ditentukan di Kantor Kecamatan Simangumban misalnya masyarakat menganggap kepastian waktu masih kurang baik, namun masalah waktu pelayanan tidak selamanya kesalahan Kantor Kecamatan Simangumban karena ada berbagai ursan dimana yang menentukan selesai tidaknya urusan tersebut berada pada dinas terkait bukan di kantor camat, dimana Kantor Kecamatan Simangumban harus meneruskan proses samapai kepada dinas terkait. Misalnya pengurusan KTP (kartu tanda penduduk) tergantung pada pengurusan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tapanuli utara, begitu juga pengurusan berkas yang lain.

4.1.2.2. Penjelasan Responden Atas Variabel Lokasi

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel Lokasi(X_2) adalah seperti pada Tabel 4.2. dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.2

Penjelasan Responden atas Variabel Lokasi

Item pertanyaan	Sangat tidak	Tidak	Kurang	Setuju	Sangat setuju
-----------------	--------------	-------	--------	--------	---------------

	setuju		setuju		Setuju					
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kantor camat simangumban ini sangat mudah dijangkau oleh masyarakat penerima layanan	0	0,00	14	14,74	40	42,11	21	22,11	20	21,05
Kantor Camat simangumban ini mudah di cari (udah terlihat dari berbagai sudut pandang)	0	0,00	10	10,53	62	65,26	23	24,21	0	0,00
Cukup banyak kendaraan yang melewati lokasi kantor camat ini.	0	0,00	16	16,84	65	68,42	14	14,74	0	0,00
Fasilitas parkir di kantor camat ini sangat memadai	4	4,21	21	22,11	42	44,21	23	24,21	5	5,26
Jumlah lahan yang dimiliki oleh kantor camat ini sangat luas.	0	0,00	6	6,32	39	41,05	37	38,95	13	13,68
Daerah di sekitar kantor camat ini sangat kondusif	0	0,00	7	7,37	41	43,16	36	37,89	11	11,58
Penetapan lokasi kantor camat ini tidak menyalahi aturan pemerintah	0	0,00	11	11,58	40	42,11	36	37,89	8	8,42

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari data pada tabel di atas diketahui bahwa secara umum responden memilih pilihan kurang setuju hal ini menunjukkan lokasi Kantor Kecamatan Simangumban kurang tepat dari berbagai hal seperti jarak, kemudahan di cari orang, lalu lintas dan berbagai hal lain, kantor camat simangumban yang jauh dari keramaian dan juga tidak tampak dari jalan raya mengakibatkan Kantor Kecamatan Simangumban cukup sulit untuk dicari dan juga cukup sulit di jangkau dari segi lalu lintas, dimana tidak ada angkutan umum yang melewati Kantor Kecamatan Simangumban ini.

Selain posisi yang tidak dekat dengan jalan raya dan juga dengan keramaian, Kantor Kecamatan Simangumban ini juga sangat sulit di jangkau masyarakat dari berbagai desa karena angkutan umum yang kurang memadai di

kecamatan ini, sampai saat ini cukup banyak masyarakat kecamatan Simangumban yang tidak mengetahui dengan pasti posisi lokasi Kantor Kecamatan Simangumban.

4.1.2.3. Penjelasan Responden Atas Variabel Fasilitas

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel Fasilitas (X3) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.3.
Penjelasan Responden atas Variabel Fasilitas

Item Pertanyaan	Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pemilihan warna gedung kantor camat ini membuat kami nyaman dalam menerima layanan	2	2,11	15	15,79	53	55,79	15	15,79	10	10,53
Rancangan ruangan kantor ini sangat baik	0	0,00	11	11,58	44	46,32	22	23,16	18	18,95
Penempatan perabot atau perlengkapan dikantor ini sudah sangat tepat	0	0,00	11	11,58	44	46,32	32	33,68	8	8,42
Perlengkapan yang dimiliki kantor camat ini sudah memenuhi untuk menjamin pelayanan kepada masyarakat	0	0,00	17	17,89	39	41,05	29	30,53	10	10,53
Pentilasi di ruangan kantor ini sudah sangat baik.	1	1,05	10	10,53	41	43,16	30	31,58	13	13,68
Kesediaan lampu sudah sangat mendukung terhadap kenyamanan kami	0	0,00	6	6,32	49	51,58	28	29,47	12	12,63
Warna-warna perabot kantor	0	0,00	11	11,58	49	51,58	32	33,68	3	3,16

membuat kami rileks saat menerima layanan										
-------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari Tabel diatas ditunjukkan bahwa pilihan paling banyak dipilih oleh responden adalah pilihan kurang setujuselanjutnya pilihan setuju, situasi ini menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Simangumban masih kurang memadai dimana masih banyak hal yang harus di perbaiki dan harus disediakan terutama mengenai gedung dan fasilitas layanan yang ada di Kantor Kecamatan Simangumban termasuk penataan perabot di Kantor Kecamatan Simangumban.

4.1.2.4. Penjelasan Responden Atas Variabel Kepuasan

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel Kepuasan (Y) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.4
Penjelasan Responden atas Variabel Kepuasan

Item pertanyaan	Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Kurang setuju		Setuju		Sangat setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Saya sangat puas terhadap layanan yang diberikan pegawai di kantor camat ini	0	0,00	1	1,05	56	58,95	30	31,58	8	8,42
Saya tidak pernah komplain terhadap layanan yang di berikan oleh pegawai kantor camat ini	0	0,00	1	1,05	47	49,47	31	32,63	16	16,84
Saya tidak pernah kecewa terhadap layanan yang di berikan oleh pegawai kantor camat ini	0	0,00	8	8,42	49	51,58	34	35,79	4	4,21
Layanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat ini sudah sesuai dengan yang saya harapkan.	1	1,05	7	7,37	44	46,32	36	37,89	7	7,37

Saya selalu bahagia saat menerima layanan di kantor camat ini	4	4,21	17	17,89	48	50,53	25	26,32	1	1,05
---------------------------------------------------------------	---	------	----	-------	----	-------	----	-------	---	------

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

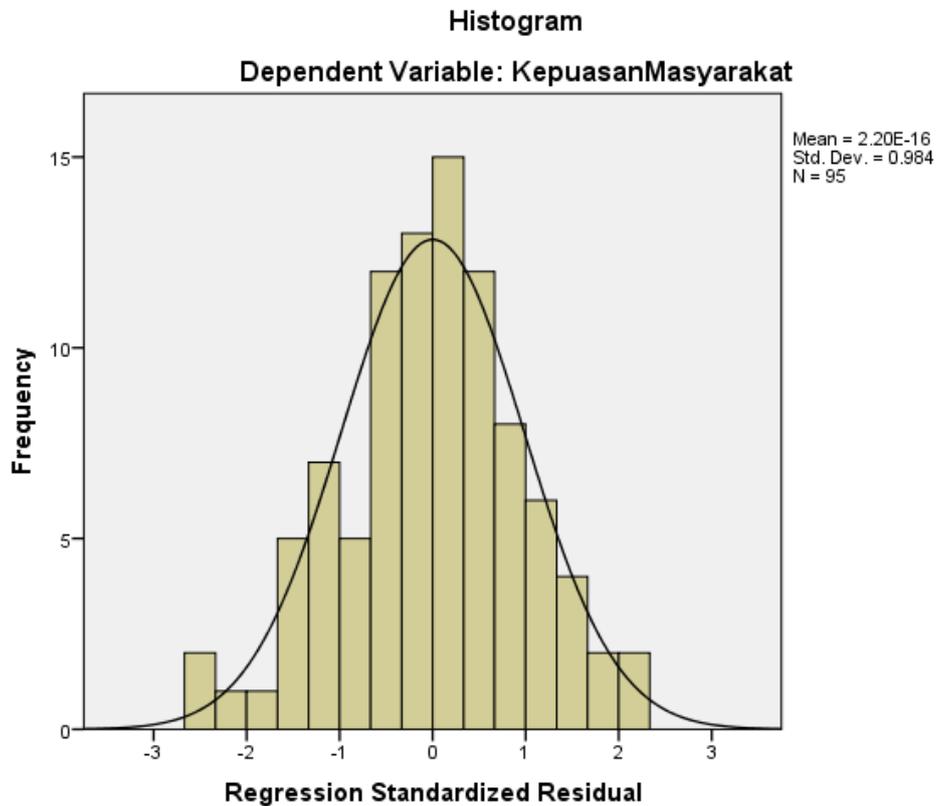
Dari Tabel 4.4 diatas ditunjukkan bahwa pilihan yang paling banyak di jawab adalah pilihan nomor 3 atau kurang setuju, informasi ini menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya puas terhadap layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban, artinya masih ada berbagai hal yang membuat masyarakat kurang senang terhadap layanan public di Kantor Kecamatan Simangumban, hal ini menunjukkan bahwa masih sangat banyak pekerjaan yang harus dikerjakan oleh pemberilayanan public di Kantor Kecamatan Simangumban dan juga harus diperbaiki pada berbagao dinas di kabupaten Tapanuli Utara karena pelayanan di Kantor Kecamatan Simangumban juga sangat tergantung pada berbagai dinas di kabupaten Tapanuli Utara.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Asumsi Klasik

4.2.1.1. Uji Normalitas

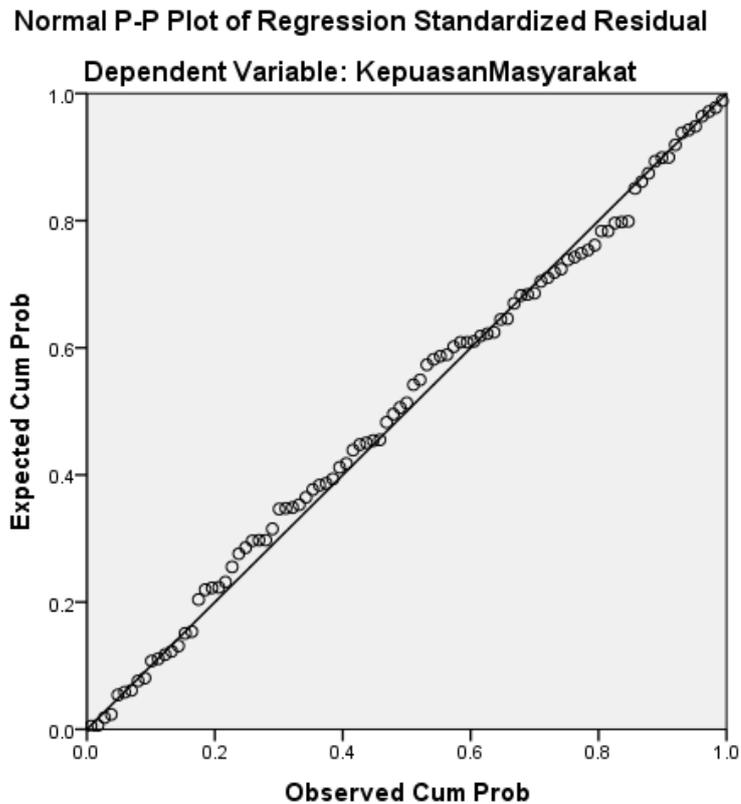
Uji normalitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan analisis grafik, tampilan grafik histogram seperti yang terdapat pada Gambar 4.1 dibawah ini memberikan pola distribusi normal karena menyebar secara merata ke kiri dan ke kanan.



Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas

Pada Gambar 4.2 Grafik Normal Plot di bawah ini terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari grafik ini dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.



Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas(P-P Plot)

4.2.1.2. Uji Multikolinierisitas

Pengujian multikolinierisitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat *collnarity statistic* dan nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinierisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinierisitas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ($Tolerance < 0.10$) dan (2) *Variance inflation faktor* ($VIF > 10$).

Berdasarkan Tabel 4.5. ini bawah ini terlihat nilai VIF untuk variabel Kualitas layanan publik, Lokasi dan fasilitas Kantor Kecamatan Simangumban lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai *tolerance*-nya lebih besar dari

0.10, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi atau tidak ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Hasil pengujian terlihat pada Tabel 4.5. dibawah ini:

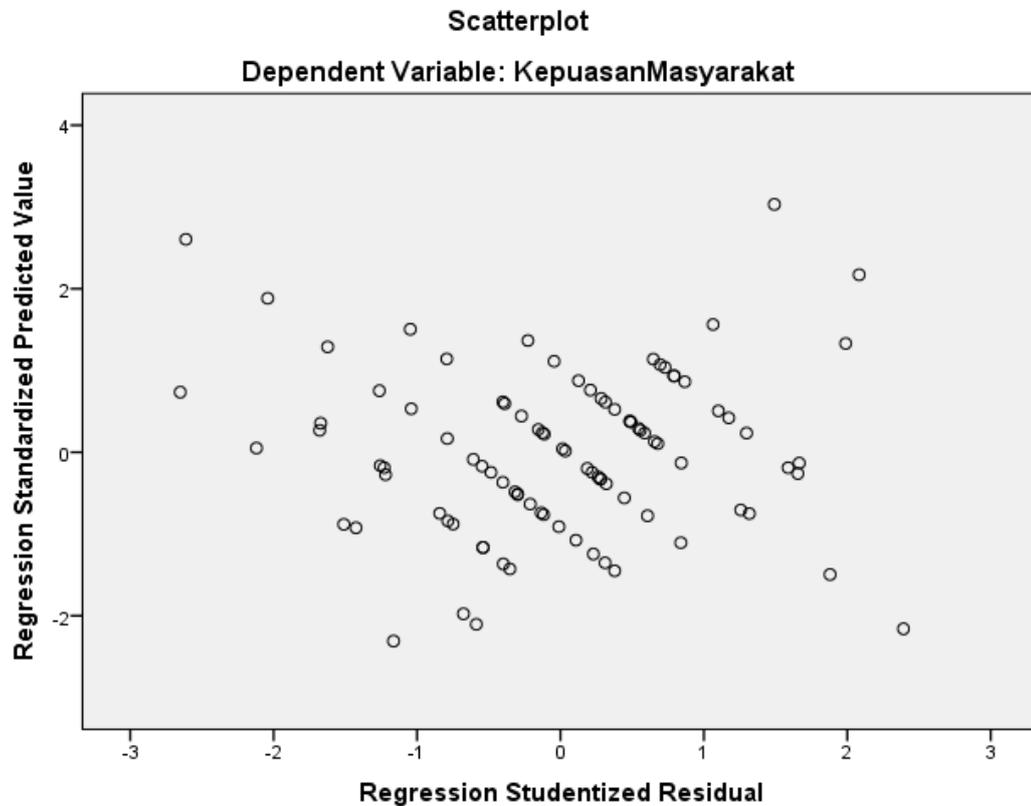
Tabel 4.5
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	5.247	1.814			
	KualitasLayanan	.207	.065	.355	.590	1.695
	Lokasi	.198	.082	.268	.596	1.678
	Fasilitas	.058	.041	.122	.984	1.017

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

4.2.1.3. Uji Heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model linier klasik adalah bahwa gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah *homoskedastik* yaitu semua gangguan memiliki varians yang sama, Gujarati (1995).Salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan gambar scatterplot, apabila titik-titik menyebar dibawah dan diatas angka 0, serta tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan model regresi terhindar dari masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian terlihat pada Gambar 4.3 dibawah ini :



sumber :Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Gambar: 4.3
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas dari hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dibawah dan diatas angka 0, serta tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terdapat unsur heteroskedastisitas.

4.2.2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model, yaitu variasi variabel bebas dalam menerangkan variasi

variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi R^2 dapat dilihat dalam Tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 4.6
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.319	1.428

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Lokasi, KualitasLayanan

b. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Nilai R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0.341 atau 34,1% yang menunjukkan kemampuan variabel Kualitas layanan publik, Lokasi dan fasilitas dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada Kepuasan masyarakat penerima layanan publik Kantor Kecamatan Simangumban adalah sebesar 34,1%, sedangkan sisanya sebesar 65,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model ini, koefisien 34,1 tersebut menunjukkan kemampuan yang rendah model penelitian ini dalam menjelaskan variabel terikatnya yaitu Kepuasan masyarakat penerima layanan publik Kantor Kecamatan Simangumban yang berarti masih banyak faktor yang lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan masyarakat selain beberapa hal yang diteliti dalam penelitian ini.

4.2.3. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji untuk menguji hipotesis pengaruh Kualitas layanan publik, Lokasi dan fasilitas secara

parsial terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan public di Kantor Kecamatan Simangumban.

Berdasarkan Tabel 4.7 di bawah ini dapat diketahui bahwa nilai konstanta adalah sebesar 5,247 dan nilai koefisien masing-masing variabel adalah sebesar 0.207 untuk X_1 , sebesar 0.198 untuk X_2 , dan sebesar 0.058 untuk X_3 maka model regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,247 + 0.207 X_1 + 0.198 X_2 + 0.058 X_3 + e$$

Dimana :

- X_1 = Kualitas layanan publik
- X_2 = Lokasi
- X_3 = Fasilitas
- Y = Kepuasan masyarakat penerima layanan publik
- e = error

Tabel 4.7
Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.247	1.814		2.893	.005		
1 KualitasLayanan	.207	.065	.355	3.202	.002	.590	1.695
Lokasi	.198	.082	.268	2.429	.017	.596	1.678
Fasilitas	.058	.041	.122	1.422	.159	.984	1.017

a. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat
Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Dari Tabel 4.7 di atas ini diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas layanan publik adalah sebesar (3,202) lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,35) selain itu nilai signifikan 0,002 lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 diterima dan

H_1 ditolak untuk variable Kualitas layanan publik, maka secara parsial variabel Kualitas layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat penerima layanan publik Kantor Kecamatan Simangumban, yang berarti bahwa variabel Kualitas layanan publik memiliki peran yang besar atau peran yang kuat dalam meningkatkan Kepuasan masyarakat penerima layanan publik Kantor Kecamatan Simangumban, dimana jika kualitas layanan publik tidak baik akan mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan yang besar bagi masyarakat penerima layanan publik.

2. Nilai t_{hitung} variabel Lokasi adalah sebesar (2,429) lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,35) dan nilai signifikan 0,017 juga lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel Lokasi. Hal ini menunjukkan bahwa Lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban, yang berarti bahwa Lokasi memiliki peran yang besar dalam meningkatkan Kepuasan masyarakat penerima layanan publik Kantor Kecamatan Simangumban dan juga memiliki peran yang signifikan dalam menurunkan Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban.

3. Nilai t_{hitung} variabel fasilitas adalah sebesar (1,422) lebih kecil dari nilai t_{tabel} (2,35) dan nilai signifikan 0,159 juga lebih besar dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 diterima dan H_1 ditolak untuk variabel fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban, yang berarti bahwa peran fasilitas tidak terlalu besar dalam meningkatkan Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban, artinya dalam peningkatan Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban meningkatkan fasilitas bukanlah cara yang paling tepat karena pengaruhnya tidak signifikan.

4.2.4. Uji Serempak (Uji F)

Uji serempak dilakukan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat apabila dilakukan secara bersamaan.

Tabel 4.8
Uji Serempak (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	96.072	3	32.024	15.706	.000 ^b
Residual	185.549	91	2.039		
Total	281.621	94			

a. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Lokasi, KualitasLayanan

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan jika nilai signifikan lebih kecil dari nilai alpha 0,05 maka terima H_1 dan tolak H_0 , jika nilai signifikan lebih besar dari nilai alpha 0,05 maka

tolak H_1 dan terima H_0 . Nilai signifikan adalah 0.000 lebih kecil dari nilai alpha 0.05 selain itu nilai F_{hitung} (15,706) juga lebih besar dari nilai F_{tabel} (2,70), sehingga keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Diterimanya hipotesis alternatif menunjukkan variabel bebas Kualitas layanan publik, Lokasi dan fasilitas secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban yang berarti bahwa apabila ketiga variabel bebas tersebut (Kualitas layanan publik Lokasi dan fasilitas) diperbaiki secara serempak maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban secara signifikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengujian pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal yang terkait dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara parsial variable kualitas layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban yang ditandai dengan Nilai t_{hitung} (3,202) yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,35) dan nilai signifikan 0,002 yang lebih kecil dari alpha (0,05)
2. Secara parsial variable lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban yang ditandai dengan Nilai t_{hitung} (2,429) yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,35) dan nilai signifikan 0,017 yang lebih kecil dari alpha (0,05)
3. Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban yang ditandai dengan Nilai t_{hitung} (1,422) yang lebih kecil dari nilai t_{tabel} (2,35) dan nilai signifikan 0,159 yang lebih besar dari alpha (0,05).
4. Secara simultan variable kualitas layanan, lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Simangumban yang ditandai dengan nilai F_{hitung} yang lebih besar dari nilai F_{tabel} .

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas maka dibuat saran sebagai berikut:

4. Kepada pimpinan Kantor Kecamatan Simangumban disarankan memberikan kepastian waktu pelayanan kepada masyarakat dengan cara mendisiplinkan pegawai kantor camat dalam melayani masyarakat dan juga dengan cara menjalin komunikasi yang baik kepada dinas-dinas terkait di kabupaten Tapanuli Utara agar mendapat kepastian mengenai lama pengurusan berbagai kepentingan masyarakat..
5. Kepada pegawai (pemberi layanan di Kantor Kecamatan Simangumban) disarankan agar selalu menampilkan penampilan yang baik dan elegan kepada masyarakat.
6. Pegawai disarankan agar selalu berkomunikasi dengan baik dan sopan serta menerapkan standar yang berlaku misalnya memberikan salam, sapa, senyum dan lain-lain.
7. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan meneliti variabel-variabel yang lain yang mungkin berhubungan dengan kepuasan masyarakat misalnya kompetensi pemberi layanan, lingkungan kerja, harga dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri ,Sofyan. 2001. *Pangsa Pasar* Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2008 .*Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Hardjono, Winardi, 2000. *Manajemen Pemasaran Modern dan Perilaku Konsumen*. Penerbit Sinar Baru, Bandung.
- Kuncoro, Mudraja. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*,. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip –Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta :Prehalindo.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, edisi 11, Jilid 2, Jakarta :Prehalindo
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Moh.Nazir, 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Anggota IKAPI.
- Nursya bani Purnama (2006). *Manajemen Kualitas*, Perspektif Global, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi
- Oliver, R.L., (1980). *A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. Journal of Marketing Research, 17.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK, LOKASI
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT YANG
MENERIMA LAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
SIMANGUMBAN**

DAFTAR PERNYATAAN UNTUK KUALITAS LAYANAN

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Ragu –ragu

S = Setuju

SS = Sangat

Setuju

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	R	S	SS
1	Saya selalu memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat.					
2	Saya selalu memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat					
3	Pegawai dikantor camat ini sangat peka terhadap keluhan masyarakat.					
4	Pegawai dikantor camat ini selalu mampu memberikan kepastian kepada masyarakat.					
5	Pegawai di kantor camat ini mampu memahami apa yang dibutuhkan masyarakat.					
6	Pegawai di kantor camat ini selalu memberikan perhatian yang tinggi kepada masyarakat					
7	Pegawai dikantor camat ini mampu berkomunikasi yang baik dengan masyarakat					
8	Pegawai di kantor camat ini selalu menunjukkan penampilan yang baik.					

DAFTAR PERNYATAAN UNTUK LOKASI

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Ragu –ragu

S = Setuju

SS = Sangat

Setuju

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	KS	S	SS

1	Kantor camat simangumban ini sangat mudah dijangkau oleh masyarakat penerima layanan					
2	Kantor Camat simangumban ini mudah di cari (udah terlihat dari berbagai sudut pandang)					
3	Cukup banyak kendaraan yang melewati lokasi kantor camat ini.					
4	Fasilitas parkir di kantor camat ini sangat memadai					
5	Jumlah lahan yang dimiliki oleh kantor camat ini sangat luas.					
6	Daerah di sekitar kantor camat ini sangat kondusif					
7	Penetapan lokasi kantor camat ini tidak menyalahi aturan pemerintah					

DAFTAR PERNYATAAN UNTUK FASILITAS

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Ragu –ragu

S = Setuju

SS = Sangat

Setuju

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Pemilihan warna gedung kantor camat ini membuat kami nyaman dalam menerima layanan					
2	Rancangan ruangan kantor ini sangat baik					
3	Penempatan perabot atau perlengkapan dikantor ini sudah sangat tepat					
4	Perlengkapan yang dimiliki kantor camat ini sudah memenuhi untuk menjamin pelayanan kepada masyarakat					
5	Pentilasi di ruangan kantor ini sudah sangat baik.					
6	Kesediaan lampu sudah sangat mendukung terhadap kenyamanan kami					
7	Warna-warna perabot kantor membuat kami rileks saat menerima layanan					

DAFTAR PERNYATAAN UNTUK KEPUASAN

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Ragu –ragu

S = Setuju

SS = Sangat

Setuju

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya sangat puas terhadap layanan yang diberikan pegawai di kantor camat ini					
2	Saya tidak pernah komplain terhadap layanan yang di berikan oleh pegawai kantor camat ini					
3	Saya tidak pernah kecewa terhadap layanan yang di berikan oleh pegawai kantor camat ini					
4	Layanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat ini sudah sesuai dengan yang saya harapkan.					
5	Saya selalu bahagia saat menerima layanan di kantor camat ini					

Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden

Kualitas Layanan									
No	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Pert 8	Jumlah
1	4	4	2	3	2	3	3	4	25
2	3	3	3	3	3	3	4	4	26
3	2	4	3	4	5	3	3	3	27
4	3	4	3	3	2	4	5	3	27
5	3	4	5	4	3	4	2	4	29
6	3	3	3	4	4	3	3	3	26
7	4	4	3	2	3	3	4	5	28
8	2	5	2	3	5	5	5	4	31
9	4	5	4	5	2	2	4	3	29
10	4	4	3	5	5	4	4	4	33
11	3	4	4	4	3	4	4	3	29
12	5	5	3	5	2	3	2	5	30
13	5	3	3	3	2	3	2	4	25
14	4	2	3	3	4	4	2	5	27
15	3	2	3	5	3	4	5	3	28
16	4	3	4	4	4	3	4	3	29
17	5	4	3	4	4	3	4	5	32
18	2	2	3	5	3	3	3	4	25
19	4	3	3	3	3	3	3	3	25
20	3	4	4	4	4	3	3	3	28
21	3	3	3	4	4	3	4	4	28
22	3	3	4	4	3	5	3	4	29
23	4	5	4	3	3	2	3	3	27
24	3	2	2	4	3	4	3	2	23
25	5	3	4	3	3	2	3	3	26
26	3	2	4	4	3	3	3	4	26
27	3	3	5	3	2	5	2	4	27
28	3	2	4	3	4	5	4	5	30
29	5	4	3	3	3	3	2	5	28
30	4	5	4	4	4	2	2	3	28
31	3	3	3	3	3	3	2	3	23
32	3	3	3	2	3	2	3	3	22
33	2	4	3	4	4	4	3	3	27
34	3	4	4	4	3	4	4	4	30
35	4	3	3	3	3	3	3	3	25
36	3	4	5	3	3	5	3	4	30
37	4	3	4	5	3	2	3	3	27

38	3	3	4	3	3	3	4	3	26
39	4	3	4	3	3	3	2	5	27
40	2	4	3	3	3	3	3	4	25
41	2	4	4	4	3	4	4	4	29
42	2	5	3	3	5	3	3	4	28
43	5	3	4	3	3	3	3	3	27
44	4	3	4	3	3	3	3	3	26
45	3	4	4	4	3	4	4	4	30
46	5	3	5	4	4	5	5	4	35
47	3	3	3	2	2	3	3	3	22
48	5	3	5	3	3	3	5	3	30
49	3	3	3	5	3	4	2	4	27
50	3	4	3	3	3	3	3	3	25
51	3	4	3	3	2	3	3	3	24
52	3	2	2	4	4	4	4	4	27
53	4	5	4	4	4	4	4	4	33
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24
55	2	4	2	2	4	3	3	5	25
56	2	4	3	3	3	3	3	3	24
57	2	5	4	4	3	3	3	3	27
58	2	3	4	4	4	5	3	3	28
59	2	4	3	3	3	4	4	4	27
60	3	5	5	3	2	2	2	2	24
61	4	5	4	3	4	4	3	3	30
62	3	4	2	3	4	5	4	5	30
63	4	4	3	3	3	4	4	3	28
64	2	2	3	4	4	4	4	3	26
65	3	3	3	4	3	4	4	4	28
66	3	3	3	3	3	3	3	3	24
67	5	3	3	5	4	4	3	4	31
68	4	3	3	2	4	3	4	4	27
69	4	5	3	5	5	3	5	5	35
70	4	3	3	3	2	2	3	3	23
71	3	4	4	4	4	3	5	5	32
72	4	4	3	4	3	3	4	3	28
73	3	3	5	3	3	5	5	5	32
74	5	4	3	3	3	4	4	3	29
75	4	3	3	4	3	4	4	5	30
76	4	4	3	4	5	3	4	5	32
77	5	3	4	3	2	4	2	3	26
78	5	3	3	3	3	4	3	2	26

79	5	3	3	3	5	3	5	4	31
80	3	5	5	4	3	4	4	5	33
81	4	4	3	4	3	3	4	5	30
82	5	3	3	4	2	4	3	2	26
83	2	3	3	3	3	3	4	3	24
84	4	5	4	2	4	3	2	2	26
85	3	4	4	3	3	5	4	2	28
86	2	2	3	3	3	3	3	3	22
87	3	3	2	3	5	5	5	5	31
88	4	4	3	3	3	3	4	4	28
89	4	4	4	5	3	5	5	3	33
90	3	2	2	3	3	4	4	4	25
91	4	3	3	3	3	3	2	2	23
92	2	3	3	4	5	3	5	5	30
93	3	2	2	3	3	3	3	3	22
94	3	3	5	4	2	3	2	2	24
95	5	4	3	4	3	3	2	4	28

Lokasi								
No	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Jumlah
1	4	2	3	3	2	3	4	21
2	3	3	3	4	3	3	2	21
3	3	3	3	3	3	4	3	22
4	2	4	3	1	4	4	5	23
5	2	2	3	3	3	3	5	21
6	3	2	3	3	3	4	4	22
7	5	3	2	4	3	3	5	25
8	3	2	3	4	5	4	4	25
9	3	2	2	4	4	4	4	23
10	5	3	4	4	5	3	3	27
11	3	3	3	4	3	4	3	23
12	5	4	3	2	3	3	3	23
13	5	4	2	3	2	3	2	21
14	2	4	2	4	4	3	4	23
15	5	3	2	2	2	5	5	24
16	4	3	3	4	4	3	4	25
17	5	4	3	3	4	4	4	27
18	4	3	2	2	4	4	5	24
19	4	2	3	2	3	2	4	20
20	5	4	3	1	4	4	4	25
21	4	4	3	3	3	4	4	25

22	3	4	3	3	4	3	3	23
23	4	3	3	2	3	4	3	22
24	3	3	3	2	3	3	3	20
25	4	3	3	2	3	4	4	23
26	3	3	3	2	3	5	4	23
27	4	3	3	2	3	4	4	23
28	3	4	3	5	5	4	3	27
29	3	4	3	3	5	3	3	24
30	4	3	3	2	5	3	3	23
31	3	3	3	2	3	2	2	18
32	5	3	2	1	3	3	3	20
33	4	3	3	3	4	3	3	23
34	3	4	3	2	5	5	3	25
35	4	3	3	3	2	3	3	21
36	5	4	3	3	4	3	3	25
37	4	3	3	3	3	3	3	22
38	3	3	4	3	3	4	3	23
39	2	4	4	2	3	5	3	23
40	3	3	2	2	4	4	4	22
41	5	3	4	2	3	4	4	25
42	3	3	3	2	4	4	4	23
43	4	4	3	2	4	4	3	24
44	2	3	2	2	4	4	5	22
45	4	4	3	3	4	4	4	26
46	5	4	4	4	4	4	4	29
47	3	3	3	3	2	2	2	18
48	5	3	3	4	4	4	4	27
49	5	3	2	3	4	4	4	25
50	5	4	2	3	3	3	3	23
51	5	3	3	2	4	3	3	23
52	2	3	3	3	4	3	2	20
53	4	3	3	1	5	3	4	23
54	5	3	3	2	4	3	4	24
55	5	2	2	5	3	3	3	23
56	5	3	3	5	5	3	3	27
57	5	4	4	3	5	3	3	27
58	4	4	3	4	2	2	2	21
59	3	3	2	3	3	5	4	23
60	3	3	3	3	3	3	2	20
61	4	3	3	4	3	3	4	24
62	3	3	3	3	5	5	3	25

63	2	3	4	4	4	3	2	22
64	3	4	3	3	3	2	4	22
65	3	3	3	4	4	3	2	22
66	3	3	3	5	4	5	3	26
67	3	4	4	4	4	3	3	25
68	3	3	4	3	4	2	3	22
69	5	3	3	4	5	4	4	28
70	3	3	3	3	3	3	3	21
71	4	3	3	4	5	3	4	26
72	2	3	3	4	3	4	5	24
73	3	3	4	3	4	5	5	27
74	4	3	3	3	3	4	4	24
75	3	3	3	5	3	4	3	24
76	3	3	4	3	4	4	4	25
77	3	3	3	3	4	4	4	24
78	2	2	2	3	4	3	4	20
79	2	3	3	4	5	4	3	24
80	4	3	4	3	4	5	4	27
81	2	3	4	3	4	5	2	23
82	3	3	3	3	4	3	3	22
83	3	3	3	3	3	3	3	21
84	2	3	3	3	3	3	3	20
85	3	3	3	3	3	3	3	21
86	3	3	3	3	4	3	3	22
87	3	4	4	3	3	2	2	21
88	3	3	3	3	4	5	4	25
89	3	3	3	4	3	4	3	23
90	3	4	3	4	3	4	3	24
91	4	3	3	4	4	4	4	26
92	3	3	3	4	4	4	4	25
93	2	2	2	2	3	3	3	17
94	2	2	2	3	3	3	3	18
95	3	3	3	3	3	4	4	23

Fasilitas								
No Responden	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Pert 6	Pert 7	Jumlah
1	3	2	3	3	3	3	3	20
2	2	3	3	2	3	2	3	18
3	3	3	3	3	5	3	3	23
4	2	3	3	3	3	4	4	22

5	3	3	3	4	3	3	4	23
6	3	2	2	2	2	3	4	18
7	3	3	2	3	3	3	3	20
8	3	5	4	2	3	4	4	25
9	3	4	3	3	4	4	3	24
10	5	3	3	5	5	4	4	29
11	3	2	3	4	4	3	4	23
12	4	3	5	3	5	3	4	27
13	2	3	3	2	4	4	3	21
14	3	2	4	2	5	3	4	23
15	4	4	2	4	4	5	4	27
16	3	3	3	4	3	3	4	23
17	3	3	2	3	3	4	4	22
18	3	2	2	2	4	3	3	19
19	2	3	3	2	5	4	3	22
20	2	4	4	3	4	5	3	25
21	4	2	3	2	2	4	4	21
22	2	4	2	2	4	3	4	21
23	3	3	4	4	3	4	3	24
24	3	4	5	5	4	3	3	27
25	2	4	2	2	4	4	3	21
26	3	5	3	4	5	3	4	27
27	3	3	3	3	4	3	4	23
28	3	2	2	2	2	3	3	17
29	3	3	3	4	4	4	3	24
30	3	5	3	4	3	4	3	25
31	3	3	3	3	3	3	3	21
32	1	3	3	3	4	3	3	20
33	3	4	3	3	3	3	3	22
34	3	5	4	3	5	3	2	25
35	3	3	3	3	3	3	2	20
36	3	3	4	2	4	5	3	24
37	2	3	3	2	3	4	3	20
38	2	3	3	2	2	2	3	17
39	3	4	4	3	4	3	3	24
40	3	3	3	3	3	3	3	21
41	2	2	2	4	3	4	2	19
42	3	4	3	3	5	3	2	23
43	4	5	4	4	3	5	2	27
44	3	3	3	3	2	3	3	20
45	3	3	4	4	3	4	3	24

46	5	5	5	4	4	4	3	30
47	3	3	3	3	3	3	3	21
48	3	4	3	3	2	3	2	20
49	5	5	4	4	1	5	2	26
50	5	5	4	5	2	4	2	27
51	4	4	4	3	3	3	3	24
52	3	3	4	3	4	3	3	23
53	5	5	4	5	3	3	3	28
54	2	3	3	3	2	3	3	19
55	4	4	3	4	3	3	4	25
56	3	3	5	5	4	4	4	28
57	3	3	3	4	4	3	3	23
58	3	3	4	4	3	5	3	25
59	4	5	4	5	4	2	3	27
60	3	3	3	3	3	3	4	22
61	1	3	3	3	4	3	4	21
62	3	4	3	3	3	3	3	22
63	3	5	4	3	5	3	4	27
64	3	3	3	3	3	3	3	21
65	3	3	4	5	4	5	5	29
66	2	3	3	4	3	4	3	22
67	2	3	3	3	2	2	3	18
68	3	4	4	3	4	3	3	24
69	3	5	5	3	3	3	4	26
70	5	5	5	4	5	4	4	32
71	3	4	3	3	3	3	3	22
72	4	5	4	4	5	5	3	30
73	3	3	3	3	3	3	3	21
74	3	3	4	4	4	4	3	25
75	5	5	5	4	5	4	4	32
76	3	3	3	3	3	3	3	21
77	3	4	3	3	3	3	4	23
78	5	5	4	4	4	5	4	31
79	5	5	4	5	4	4	4	31
80	4	4	4	3	3	3	3	24
81	3	3	4	3	3	3	3	22
82	5	5	4	5	4	3	2	28
83	2	3	3	3	3	3	2	19
84	4	4	3	4	3	3	3	24
85	3	3	5	5	4	4	4	28
86	3	3	3	4	4	3	4	24

87	3	3	4	4	3	5	3	25
88	4	2	4	2	2	2	4	20
89	3	2	2	2	3	4	2	18
90	2	3	2	2	3	2	3	17
91	3	4	4	4	3	5	5	28
92	4	2	3	4	3	4	5	25
93	4	4	4	3	4	4	4	27
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	4	4	4	4	5	5	4	30

Kepuasan						
No Responden	Pert 1	Pert 2	Pert 3	Pert 4	Pert 5	Jumlah
1	3	3	3	2	4	15
2	3	3	4	4	2	16
3	3	4	4	3	3	17
4	4	3	4	2	3	16
5	4	3	3	3	3	16
6	3	3	3	3	3	15
7	3	4	4	4	4	19
8	4	3	4	4	4	19
9	3	3	4	3	4	17
10	5	5	4	4	4	22
11	3	3	4	4	3	17
12	3	4	5	3	3	18
13	3	3	3	4	4	17
14	4	4	4	4	3	19
15	3	4	3	3	4	17
16	5	3	3	3	4	18
17	3	5	4	4	4	20
18	4	3	3	3	3	16
19	4	3	4	2	3	16
20	3	4	5	3	3	18
21	3	3	4	4	4	18
22	4	4	3	4	3	18
23	3	3	4	4	3	17
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	4	3	3	16
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15
28	4	4	4	4	3	19

29	3	4	4	3	4	18
30	3	4	4	4	3	18
31	3	3	3	2	3	14
32	3	3	3	2	3	14
33	3	4	4	3	3	17
34	4	5	3	4	3	19
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	3	3	18
37	3	4	4	3	3	17
38	4	3	2	3	4	16
39	5	3	3	3	4	18
40	4	3	3	3	3	16
41	3	5	3	3	4	18
42	4	4	3	3	3	17
43	3	4	3	3	4	17
44	4	3	3	3	3	16
45	4	3	4	4	4	19
46	3	5	5	4	5	22
47	3	3	3	1	3	13
48	5	4	3	4	3	19
49	3	4	3	5	3	18
50	3	3	3	3	4	16
51	3	3	3	3	3	15
52	4	3	3	4	3	17
53	3	5	4	5	4	21
54	3	3	4	2	3	15
55	3	3	3	5	2	16
56	3	3	3	3	3	15
57	3	4	3	4	3	17
58	3	4	5	5	2	19
59	3	5	3	4	2	17
60	4	4	2	3	3	16
61	4	4	3	4	4	19
62	4	4	3	5	2	18
63	3	3	4	3	1	14
64	3	5	3	4	3	18
65	3	3	4	3	3	16
66	3	5	3	3	1	15
67	3	3	3	4	1	14
68	5	5	2	2	3	17
69	4	5	2	3	2	16

70	3	3	3	3	2	14
71	3	5	4	3	3	18
72	3	5	2	4	3	17
73	4	2	3	5	3	17
74	3	5	2	4	2	16
75	4	4	3	4	2	17
76	3	5	4	3	3	18
77	4	4	3	4	2	17
78	4	4	3	3	2	16
79	3	5	2	5	1	16
80	3	4	3	3	3	16
81	4	3	4	4	3	18
82	5	4	3	3	2	17
83	3	3	3	4	2	15
84	3	4	2	3	2	14
85	5	3	3	3	2	16
86	3	4	3	4	2	16
87	2	3	4	3	3	15
88	4	3	4	4	3	18
89	4	4	3	3	2	16
90	4	3	4	3	4	18
91	5	3	3	4	4	19
92	3	4	4	4	4	19
93	4	3	3	4	4	18
94	3	3	4	4	4	18
95	4	3	4	4	4	19

Lampiran Hasil Uji Statistik

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.319	1.428

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Lokasi, KualitasLayanan

b. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.072	3	32.024	15.706	.000 ^b
	Residual	185.549	91	2.039		
	Total	281.621	94			

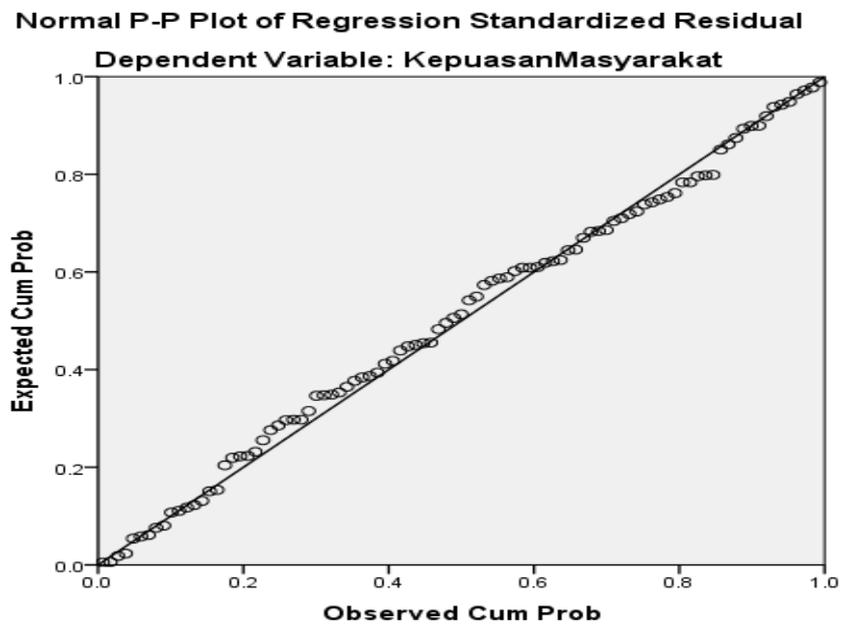
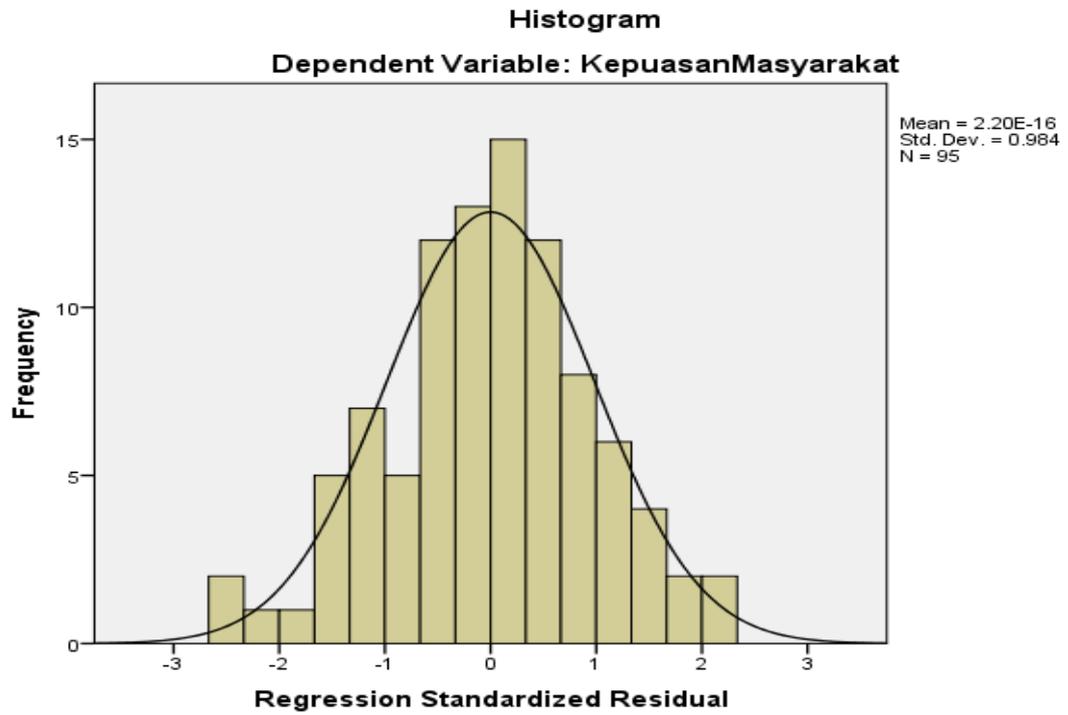
a. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Lokasi, KualitasLayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	5.247	1.814		2.893	.005	
	KualitasLayanan	.207	.065	.355	3.202	.002	
	Lokasi	.198	.082	.268	2.429	.017	
	Fasilitas	.058	.041	.122	1.422	.159	

a. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat



Scatterplot

Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

