

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN
TERBANGGI BESAR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND SPIRIT EMPLOYEE WORK ON
SATISFACTION COMMUNITY AT KECAMATAN TERBANGGI BESAR OFFICE
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH***

Hendra Saputra¹, Suharto², Marhaban Sigalingging³
^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia
E-mail : Hendra19710031@gmail.com¹
hartoumm@gmail.com²
marhaban@ptmitra.com³

Abstrak

Penelitian ini di latarbelakangi oleh Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan terbanggi besar kabupaten lampung tengah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara Accidental Sampling menggunakan rumus Slovin menjadi 62 responden. Analisis data menggunakan SPSS 21

Pengujian persyaratan instrumen yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas, uji multikolinieritas, pengujian hipotesis, uji t dan f, koefisien determinasi sebagai persyaratan pengujian untuk menganalisis data yang digunakan. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SPSS 21 di peroleh Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah adalah 61,6%, sedangkan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Semangat Kerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat

Abstract

This research is motivated by the fact that public satisfaction with public organizations is very important because of the relationship between public trust. The government as a public service provider is responsible and continues to strive to provide the best service to the community. The low quality of public services provided by government officials has become a bad image of the government in the community. Some people who have dealt with the bureaucracy have always complained and been disappointed with the services provided.

The purpose of this study was to obtain data, as well as to determine the effect of service quality and employee morale on community satisfaction at the terbanggi besar sub-district office, Central Lampung district. The sampling technique in this study was Accidental Sampling using the Slovin formula to 62 respondents. Data analysis using SPSS 21

Testing the requirements of the instruments used includes validity and reliability tests, normality tests, linearity tests, homogeneity tests, multicollinearity tests, pituitary testing, t and f tests, the coefficient of determination as test requirements for analyzing the data used. Based on the results of the study using the SPSS 21 analysis, the influence of service quality and employee morale on community satisfaction at the Terbanggi Besar District Office in Central Lampung Regency is 61.6%, while the remaining 38.4% is influenced by other factors outside the model. included in this study.

Keywords : Service Quality, Spirit Employee Work, Satisfaction Community

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam suatu organisasi maupun dunia kerja yang baik dapat diukur dengan puas atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan, dimana dengan pelayanan yang baik maka kepuasan masyarakat akan timbul. Diperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya

PNS diwajibkan untuk dapat melaksanakan kerja yang baik terutama dalam hal melayani ataupun mengayomi masyarakat, Siswanto (2000), mendefinisikan semangat kerja sebagai keadaan psikologis seseorang. Semangat kerja dianggap sebagai keadaan psikologis yang baik bila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh instansi. Apabila karyawan ataupun petugas memiliki semangat yang baik dalam melayani masyarakat, maka hasil kinerja yang dihasilkan akan maksimal hal tersebut juga terjadi sebaliknya. Pada dasarnya semangat kinerja pegawai akan muncul apabila kebutuhan atau ada hal penunjang yang baik pula untuk pegawai. guna meningkatkan semangat kerja pegawai.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor Kecamatan Terbanggi Besar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, demikian pula halnya dengan semangat kerja pegawai, tidak setiap pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Terbanggi Besar. Dari hasil pra survey yang dilakukan peneliti, terdapat beberapa masalah, pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah dimana petugas dalam memberikan

pelayanan terhadap masyarakat masih kurang memuaskan, seperti kurang tersedianya formulir/blanko KTP, KK, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat. Didapati juga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lebih lanjut dari hasil pra survey didapati semangat kerja pegawai yang masih sangat kurang seperti pegawai berangkat siang dan terlambat. Selain itu didapati juga pegawai pulang lebih awal dari jam kerja, kemudian masalah lain seperti lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, petugas tidak berada di lokasi saat masyarakat ingin mengurus administrasi dan beberapa masalah lainnya. Beberapa pegawai juga terkadang tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas dan alasan yang mendesak. Permasalahan-permasalahan di atas tentu saja sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil prasurvey dan beberapa penelitian terdahulu memberikan gambaran betapa pentingnya Kepuasan masyarakat dengan variabel yang mempengaruhinya

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah”.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah?
2. Apakah Ada Pengaruh Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah?
3. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan

Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah?

2. Kajian Literatur

a. Deskripsi Teori

Kepuasan Masyarakat

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011: 74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi”. Menurut Priansa (2018:156) mengatakan bahwa “Kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik.”

Dari beberapa teori di atas dapat disintesis bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan, penilaian dan emosional yang positif dari pelanggan atas penggunaan/pemakaian produk/jasa ketika ekspektasi/harapan dapat tercapai atau bahkan apa yang diterima oleh pelanggan lebih besar dari pada ekspektasinya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada umumnya dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat. Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong, 2010) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP),

akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sampara (2000) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Jadi dapat disintesis bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

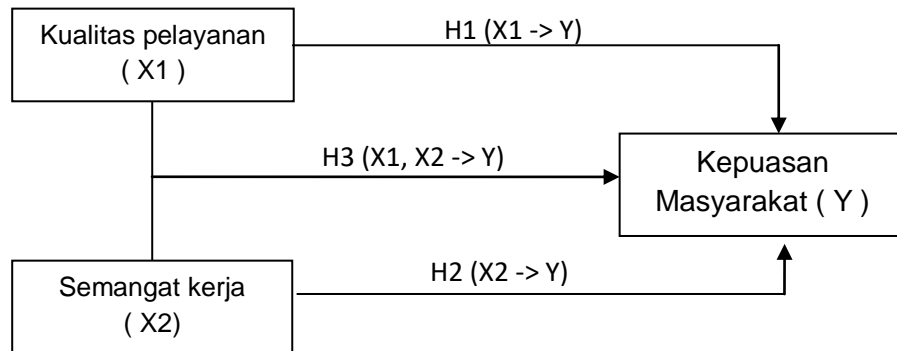
Semangat Kerja

Menurut Nitisemito (2002: 160) semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Sastrohadiwiryo (2003:282) mengatakan semangat kerja dapat diartikan sebagai suatu kondisi mental, atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disintesis bahwa semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang dalam melakukan pekerjaan secara giat dan baik serta berdisiplin tinggi untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal dan juga mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

4. Hipotesis Penelitian

Dari rumusan masalah diatas ditarik hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah .

H2 : Semangat Kerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah .

H3 : Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Creswell (2010: 24) menyatakan bahwa, “pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk

yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan prosentase tanggapan mereka”.

2. Tahapan Penelitian

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018) mengatakan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan kepengurusan KK, KTP, dan surat-surat lain di Kecamatan terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.

b. Sampel

Adapun jumlah rata-rata masyarakat yang berkunjung dan ingin mendapatkan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jumlah rata-rata pengunjung Kantor Kecamatan terbanggi Besar

No	Rata-rata pengunjung	Jumlah
1	Dalam satu hari	8
2	Dalam satu minggu (5 hari kerja)	40
3	Dalam satu bulan (20 hari kerja)	160

(Sumber: Kantor Kecamatan terbanggi Besar, 2020)

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*. yaitu 160 orang dalam

satu bulan. Sesuai dengan besarnya sampel tersebut maka perhitungan dalam pengambilan sampel tersebut adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Sampel yang ditargetkan

N : Ukuran Populasi

(.e)² : Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini diambil nilai e = 10% (0.1)

Maka bila dipergunakan dalam penentuan sampel penelitian ini yakni sebagai berikut

$$n = \frac{160}{1 + 160(0.1)^2}$$

$$n = \frac{160}{1 + 1,6}$$

$$n = 61,53$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *slovin* diatas sampel dalam penelitian ini berjumlah 61,53 maka penulis membulatkan menjadi 62 responden.

c. Teknik Sampling

Penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *Insidental Sampling*. Alasan pengambilan sampel dengan cara *Insidental Sampling* ini adalah atas pertimbangan bahwa masyarakat Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah setiap hari datang ke Kantor Kecamatan terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah untuk keperluan pengurusan adminitratif dan pelayanan.

Kampung Terbanggi Besar, Kampung Poncowati, Kampung Indra Putra Subing, Kampung Karang Endah, Kampung Nambah Dadi dan Kampung Ono Harjo, dengan luas wilayah keseluruhan 208.65 Ha yang menjadikan kecamatan Terbanggi Besar adalah kecamatan dengan luas terbesar ke-4 di Kabupaten Lampung Tengah.

Kecamatan Terbanggi Besar berdiri sejak tahun 1947 yang pada waktu itu berada di wilayah Kabupaten Lampung Tengah, Karesidenan Lampung, Propinsi Sumatera Selatan. Selanjutnya sejak tanggal 18 Maret 1964 Karesidenan Lampung berubah menjadi Daerah Otonom Tingkat I yang terlepas dari Propinsi Sumatera Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Profil Kecamatan Terbanggi Besar

Kecamatan Terbanggi Besar adalah salah satu bagian dari 28 kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah, terdiri dari 10 Kampung dan Kelurahan (3 Kelurahan dan 7 Kampung/Desa) yaitu Kelurahan Bandarjaya Barat, Kelurahan Bandarjaya Timur, Kelurahan Yukum Jaya, Kampung Adijaya,

2. Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang akan diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya

dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan memberikan pertanyaan (menyebarkan kuesioner) pada 10 responden. Kemudian hasilnya diuji dengan menggunakan SPSS menggunakan rumus

korelasi produk moment, setelah itu hasilnya dibandingkan dengan r kritis (0,30).

Tabel 4.1. Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Perbandingan	Simpulan
Item 1	0.716	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 2	0.823	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 3	0.525	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 4	0.649	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 5	0.725	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 6	0.323	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 7	0.451	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 8	0.564	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 9	0.380	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 10	0.477	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 11	0.414	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 12	0.501	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 13	0.767	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 14	0.578	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid

Sumber: Hasil Diperoleh dari SPSS 21

Tabel di atas didapatkan hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, sehingga 10

item pertanyaan yang diajukan adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4.2 Hasil uji validitas Semangat Kerja

Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Perbandingan	Simpulan
Item 1	0.492	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 2	0.510	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 3	0.771	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 4	0.783	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 5	0.303	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 6	0.630	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 7	0.509	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 8	0.614	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 9	0.586	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 10	0.505	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid

Sumber: Hasil Diperoleh dari SPSS 21

Tabel di atas didapatkan hasil uji validitas pada variabel Semangat kerja (X_1) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, sehingga 10 item

pertanyaan yang diajukan adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian

Tabel 4.3 Hasil uji validitas Kepuasan Masyarakat

Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Perbandingan	Simpulan
Item 1	.652*	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 2	.529	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 3	.366	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 4	.881**	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid

Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Perbandingan	Simpulan
Item 5	.815**	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 6	.720*	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 7	.432	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 8	.742*	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 9	.472	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 10	.790**	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid

Sumber: Hasil Diperoleh dari SPSS 21

Tabel di atas didapatkan hasil uji validitas pada variabel kepuasan masyarakat (X_3) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, sehingga 10 item pertanyaan yang diajukan adalah valid

untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan alat tersebut adalah sama jika pengukuran tersebut dilakukan pada orang yang sama pada waktu yang berbeda atau pada kelompok yang berbeda pada waktu yang sama. Uji reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*, jika nilai alpha > 0,60 maka suatu konstruk atau variabel

dapat dikatakan reliable. Hasil uji reliabilitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel di bawah didapatkan hasil uji pada variabel kualitas pelayanan, semangat kerja dan kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang reliabel, karena nilai Alpha pada seluruh variabel memiliki nilai alpha > nilai alpha cronbach. Pengujian menunjukkan nilai reliabilitas yang tinggi karena lebih besar dari 0.600, sehingga instrument dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian

Varibel	Nilai Alpha	Simpulan
Kualitas pelayanan (X_1)	0.743	Reliabel
Semangat kerja (X_2)	0.742	Reliabel
Kepuasan masyarakat (Y)	0.759	Reliabel

Sumber: Hasil Diperoleh dari SPSS 2

Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data menggunakan Test Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS. Menurut Singgih Santoso (2012:393) dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan

dengan melihat angka probabilitasnya, yaitu: Jika probabilitas $\geq 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal, sedangkan jika probabilitas < 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

Tabel 4.5 One Sample Kolmogorov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

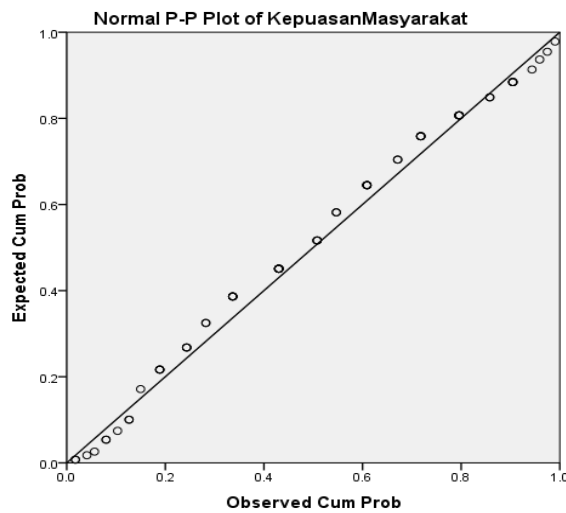
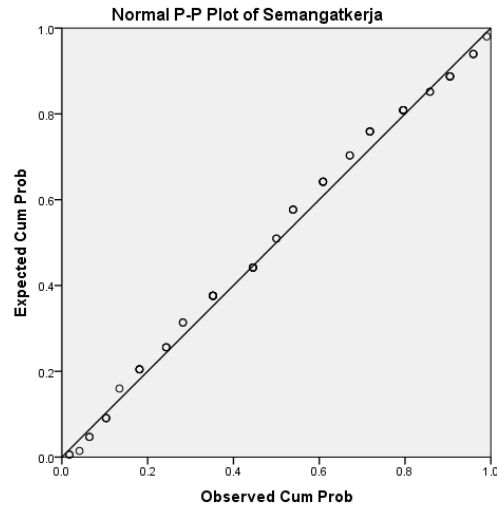
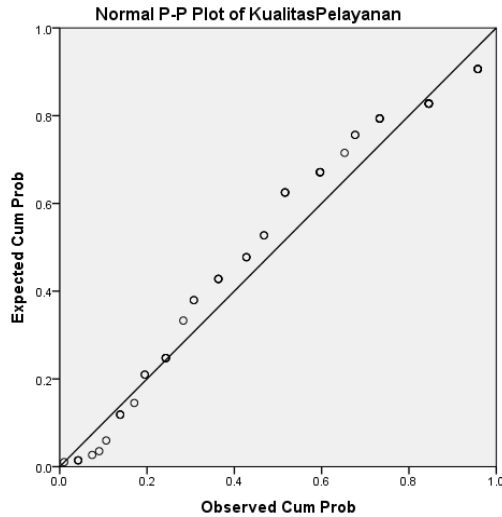
		Standardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.95038193
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.109
	Negative	-.114

Kolmogorov-Smirnov Z	.643
Asymp. Sig. (2-tailed)	.743

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Pada table diatas diketahui nilai Sig 0.743, ini artinya data tidak terjadi

perbedaan yang signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa data normal.



Pada gambar diatas terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan

mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linieritas

Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1326.150	2	663.075	47.375	.000 ^b
	Residual	825.785	59	13.996		
	Total	2151.935	61			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
 b. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Kualitas Pelayanan

Pada table diatas terlihat bahwa tersebut kurang dari 0.05, sehingga data signifikan dari uji F adalah 0,00 , nilai bersifat linieritas.

c. Uji Homogenitas

Tabel 4.7 Hasil Uji Homogenitas ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	2381.581	23	103.547	2.589	.105
	Within Groups	1519.774	38	39.994		
	Total	3901.355	61			
Semangat kerja	Between Groups	1946.306	23	84.622	14.256	.102
	Within Groups	237.429	40	5.936		
	Total	2183.734	63			

Pada table diatas nilai Sig. yang mempunyai varians sama atau (Signifikansi) atau nilai probabilitas < 0.05 homogen. maka data berasal dari populasi-populasi

d. Uji Multikolinieritas

VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

Tabel 4.8 Hasil VIF

Collinearity Statistics

Tolerance	VIF
.829	1.206
.648	1.543
.585	1.710

Pada tabel yang sama di atas sebagai hasil uji regresi linear, perhatikan nilai VIF dan Tolerance. Kedua ini adalah indikasi kuat yang sering dipakai oleh para peneliti untuk menyimpulkan fenomena terjadinya interkorelasi variabel bebas. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan atau nilai Tolerance lebih dari 0,01 maka dapat disimpulkan dengan tegas bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

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

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa hipotesis yang penulis ajukan diterima, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kantor kecamatan terbanggi besar kabupaten lampung tengah. Pada hakekatnya kualitas

2. Pengaruh Semangat kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang penulis ajukan diterima, secara parsial semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kantor kecamatan terbanggi besar kabupaten lampung tengah. Semangat kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. semangat kerja pegawai Kecamatan

Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah yang tinggi akan menghasilkan pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa akan tercapai maksimal.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan hasil hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima, yang artinya secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai yang semangat akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik atau sesuai dengan standar kantor, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan semakin puas jika, Prosedur pelayanan, sudah cukup baik, persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya sudah sesuai, Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya), sudah jelas; pegawai Kedisiplinan, Tanggung jawab tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik; Kecepatan pelayanan, sudah baik; adil, sopan, ramah, biaya terjangkau dan jadwal pelayanan sesuai dengan ketentuan, serta nyaman dan aman.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- 1) H1, didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.
- 2) H2, didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.

- 3) H 3, didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.
- 4) Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah adalah 61,6%, sedangkan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

2. Saran

- 1) Untuk meningkatkan semangat pegawai, hal yang bisa dilakukan pimpinan yaitu dengan melakukan pengawasan terhadap pegawai dan memberikan reward serta punishment kepada pegawai.
- 2) Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara pegawai hendaknya menyadari tugasnya sebagai pelayan masyarakat, dengan demikian seluruh pegawai diharapkan dapat memiliki responsivitas atau ketanggapan yang tinggi dalam melayani masyarakat pengguna jasa kecamatan.
- 3) Bagi pegawai hendaknya meningkatkan kualitas diri untuk menciptakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Lovelock, C, & Wirtz, J. 2011. *"Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7"*. Jakarta : Erlangga.

- Nitisemito, A.S. 2002. *Manajemen Personalia, Edisi kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. 2018. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung. Alfabeta.
- Sampara, L. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sastrohadiwiryo, S. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singgih, S. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siswanto (2000) *Pengantar Manajemen*. Jakarta : BumiAksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Kepmenpan Nomor 25. Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan. Masyarakat.