

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Gambaran Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Bajawa yaitu :Tangible capaiannya 68,6%, Reability (Kehandalan) capaiannya 73,3%,Responsivines 73,3%, Assurance(Jaminan) 78.9 % ,5. Emphaty (Empati) capaiannya 73.9 %.
2. Gambaran kepuasan masyarakat capainya adalah 80,8 % diukur berdasarkan Kemudahan dalam mengikuti prosedur layanan, Persyaratan mudah dan dapat dipahami ,Kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan ,Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Nilai Signifikasi Sig (2-tailed) antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan varabel kepuasan masyarakat. Nilai r hitung (*pearson correlation*)untuk hubungan kualitas pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar $0,455 > r$ tabel 0,30 , maka menunjukkan bahwa adanya hubungan linear r antara variabel kualitas pelayanan(X) dengan kepuasan masyarakat (Y). nilai r hitung positif menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas

pelayanan kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Nilai r hitung 0,455 menunjukkan tingkat hubungan Cukup kuat sesuai interpretasi koefisien korelasi nilai r . Hasil uji Determinasi menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi R^2 atau koefisien determinasi sebesar 0,207 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) variable kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 20,7 %.

6.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diuraikan di atas , maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Kantor Camat Bajawa perlu meningkatkan Kualitas pelayanan aspek Tangible, Responsivines, Assurance untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memberi pelatihan-pelatihan rutin dan berkelanjutan kepada setiap pegawai yang menangani bagian administrasi di Kantor Camat Bajawa agar meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Bagi pegawai yang kurang dalam hal tanggung jawab dan Reability dan memanfaatkan waktu kerja dapat ditindak dengan memberikan sanksi sesuai dengan kualitas pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan, dimulai dari teguran lisan, tertulis hingga sanksi administrasi sehingga dapat menghasilkan efek jera bagi pegawai yang bersangkutan dalam rangka peningkatan Kualitas pelayanan yang

tentunya akan berimplikasi bagi terciptanya kepuasan masyarakat terhadap Kantor kecamatan Bajawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta Batinggi,
- Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Haryanto.E, 2013, Jurnal EMBA, *Kualitas Layanan,Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado* (online), Vol.1, No.3, (<http://scholar.google.co.id/ejournal.unsrat.ac.id>, diakses 14 april 2018).
- Kotler.P. 2013.*Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. PT. Prehallindo. Jakarta
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12*. Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta
- Khasanah.I, dan Pertiwi.O.D, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang* (online), Vol.12, No.2, (<http://scholar.google.co.id/eprints.undip.ac.id>, diakses 14 april 2018).
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama* Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Nasution.2011. *Manajemen Mutu Tepadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nyong, Frans.2018.Bahan ajar statistika sosial. Kupang: Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Prasetio. A, 2012, *Management Analisis Journal, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan* (online), Vol.1, No.4, (<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>, diakses 14 april 2018).

Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta

Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabet, Bandung

Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

Sarwono dan Z Rohmad.2013. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki.*Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, No: 02/Th. Vi/Agustus 2012-Januari 2013

LAMPIRAN

LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X)

		Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X
X1	Pearson Correlation	1	,201 [*]	,232 [*]	,206 [*]	,156	,122	,096	,190	,591 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,045	,020	,040	,120	,227	,343	,058	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,201 [*]	1	,324 ^{**}	,296 ^{**}	,314 ^{**}	,251 [*]	,214 [*]	,383 ^{**}	,667 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,045		,001	,003	,001	,012	,033	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,232 [*]	,324 ^{**}	1	,078	,130	,257 ^{**}	,199 [*]	,807 ^{**}	,719 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,020	,001		,443	,199	,010	,047	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,206 [*]	,296 ^{**}	,078	1	,334 ^{**}	,057	,063	,048	,429 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,040	,003	,443		,001	,570	,535	,635	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,156	,314 ^{**}	,130	,334 ^{**}	1	,092	,100	,230 [*]	,506 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,120	,001	,199	,001		,365	,322	,021	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	,122	,251 [*]	,257 ^{**}	,057	,092	1	,193	,168	,464 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,227	,012	,010	,570	,365		,054	,094	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X7	Pearson Correlation	,096	,214*	,199*	,063	,100	,193	1	,203*	,429**
	Sig. (2-tailed)	,343	,033	,047	,535	,322	,054		,043	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	,190	,383**	,807**	,048	,230*	,168	,203*	1	,716**
	Sig. (2-tailed)	,058	,000	,000	,635	,021	,094	,043		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	,476**	,667**	,719**	,429**	,506**	,464**	,429**	,716**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5 UJI VALIDITAS KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,205*	,149	,281**	,249*	1,000**	,274**	,143	,282**
	Sig. (2-tailed)		,041	,139	,005	,013	,000	,006	,157	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,205*	1	,265**	,379**	,150	,205*	,325**	,207*	,545**
	Sig. (2-tailed)	,041		,008	,000	,137	,041	,001	,038	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,149	,265**	1	,351**	-,109	,149	,137	,915**	,558**
	Sig. (2-tailed)	,139	,008		,000	,282	,139	,175	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,281**	,379**	,351**	1	,132	,281**	,512**	,367**	,716**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000		,190	,005	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,249*	,150	-,109	,132	1	,249*	,251*	-,035	,398**
	Sig. (2-tailed)	,013	,137	,282	,190		,013	,012	,729	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Y6	Pearson Correlation	1,000**	,205*	,149	,281**	,249*	1	,274**	,143	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000	,041	,139	,005	,013		,006	,157	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	,274**	,325**	,137	,512**	,251*	,274**	1	,086	,623**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,175	,000	,012	,006		,396	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	,143	,207*	,915**	,367**	-,035	,143	,086	1	,552**
	Sig. (2-tailed)	,157	,038	,000	,000	,729	,157	,396		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,699**	,545**	,558**	,716**	,398**	,699**	,623**	,552**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI REABILITAS

HASIL UJI REABILITAS MENGGUNAKAN SPSS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI (X)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,92	9

HASIL UJI MENGGUNAKAN SPSS KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,72	9

LAMPIRAN 5. HASIL UJI KORELASI

UJI NORMALITAS DATA

Masung-Masing Indkator variable X dan Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,87859785
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,071
	Positive	,055
	Negative	-,071
One-Sample Kolmogorov-Smirnonov Z		,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

UJI KORELASI

Correlations

		KUALITAS PELAYANA N	KEPUASAN MASYARA KAT
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	,455**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
KEPUASAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	,455**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,455 ^a	,207	,199	2,89325

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dokumentasi





UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194
Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id
Kupang 85225 – Timor – NTT

Nomor : 136/WM.H5.FISIP/N/VI/2022
Lampiran : 1 (Satu) Proposal
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth. :
Gubernur Nusa Tenggara Timur
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Provinsi NTT
di-
T e m p a t

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Penulisan Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira
dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kaus di Kantor Kecamatan Bajawa
Kabupaten Ngada)”**:

Nama : Yohana Selvia Milo
Nomor Registrasi : 421 18 108
Prodi. : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Maka bersama ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut di atas
dapat diizinkan untuk dapat melakukan penelitian di **Kantor
Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik
diucapkan terima kasih.

Kupang, 10 Juni 2022
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan

Drs. Marianus Kleden, M.Si



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Basuki Rahmat Nomor 1 – Naikolan
(Gedung B Lantai I, II Komplek Kantor Gubernur Lama)
Telp. (0380) 821827, Fax. (0380) 821827 WA : 081236364466
Website : www.dpmpptsp.nttprov.id Email : dpmpptsp.nttprov@gmail.com
KUPANG 85117

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 070/2548/DPMPPTSP.4.3/06/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Samuel Halundaka, S. IP., M.Si
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Yohania Selvia Milo
NIM : 42118108
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik
Instansi/Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN BAJAWA KABUPATEN NGADA)

Lokasi Penelitian : Kantor Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada

Waktu Pelaksanaan

- a. Mulai : 18 Juli 2022
- b. Berakhir : 30 Juli 2022


Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Kesbangpol/DPMPPTSP setempat yang akan dijadikan obyek penelitian;
2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokus penelitian;
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
4. Peneliti wajib melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT;
5. Surat Izin Penelitian dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 29 Juni 2022

a.n. Gubernur Nusa Tenggara Timur
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan RTSP Provinsi NTT,


Semuel Halundaka, S.IP., M.Si
Pembina Tk. I
NIP.196602261999031002

Tembusan :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
4. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;



PEMERINTAH KABUPATEN NGADA
KECAMATAN BAJAWA
Jln. W. J. Lalamentik Telp. 21451
SURISINA

REKOMENDASI SELESAI PENELITIAN
NOMOR : 071/09/156/07/2022

Memperhatikan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 070/2548/DPMPTSP.4.3/06/2022 tanggal 29 Juni 2022 dan Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Kantor Kecamatan Bajawa Nomor: 071/09/156/07/2022 tanggal 25 Juli 2022.

Diberikan Rekomendasi Selesai Penelitian kepada :

Nama : **YOHANIA SELVIA MILO**
Pekerjaan : Mahasiswi
NIM/NPM : 42118108
Program Studi : Administrasi Publik
Kebangsaan : Indonesia

Telah selesai melakukan penelitian dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN BAJAWA KABUPATEN NGADA)”**

Lokasi Penelitian : Kantor Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada.
Lama Penelitian : 2 (Dua) Minggu
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Demikian Surat Keterangan / Rekomendasi Selesai Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Surisina, 25 Juli 2022

An. Camat Bajawa
Sekretaris

Ub. Kasubag Umum dan Kepegawaian,



Tembusan disampaikan kepada yang terhormat :

1. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Ngada di Bajawa;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandira Kupang di tempat;
3. Yang bersangkutan di tempat;
4. Arsip.