

**PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KELURAHAN GUNUNG IBUL
KECAMATAN PRABUMULIH TIMUR
KOTA PRABUMULIH**

SKRIPSI

Sebagian Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Oleh :

Nasrulla Hilaiya
NIM 2021110007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul skripsi : Pengaruh Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur

Disusun oleh mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Nasrulla Hilaiya

NIM : 2021110007

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Menyetujui

Nama Pembimbing

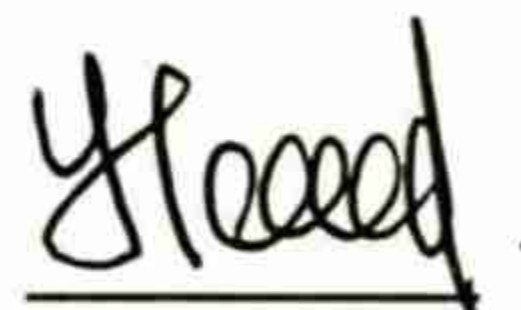
Tanggal

Tanda Tangan

1. Amandin, S.Pt.,M.M
Pembimbing I



2. Hj. Yelli Aswariningsih, SH.,MH
Pembimbing II



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Prabumulih




Amandin, S.Pt.,M.M
NIDN. 020708802

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Judul skripsi : Pengaruh Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur

Disusun Oleh Mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Nasrulla Hilaiya

NIM : 2021110007

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

**Menyetujui
Ketua Penguji I**

**Amandin, S.Pt.,M.M
NIDN. 020708802**

Anggota Penguji I

**ROMSA ENDREKSON, SP.,MM
NIDN. 0213057202**

Anggota Penguji II

**RESI MARINA, SE.,MSI
NIDN. 0226067702**

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Prabumulih**

**Amandin, S.Pt.,M.M
NIDN. 020708802**



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nasrulla Hilaiya
NIM : 2021110007
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Prabumulih

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih**" adalah hasil karya orisinal saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai skripsi atau tesis di lembaga pendidikan manapun. Seluruh isi skripsi ini adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang telah saya beri referensi dengan benar.

Saya juga menyatakan bahwa tidak ada bagian dari skripsi ini yang merupakan duplikasi dari karya orang lain tanpa mencantumkan sumber referensi yang tepat. Segala kontribusi dari pihak lain yang disebutkan dalam skripsi ini telah saya cantumkan dengan jelas dalam bagian pengakuan dan penghargaan. Saya menyadari bahwa apabila pernyataan yang saya sampaikan dalam lembar pengesahan ini ternyata tidak benar, skripsi ini dapat ditarik kembali dan saya siap menanggung konsekuensi hukum yang mungkin timbul. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Prabumulih,

Nasrulla Hilaiya
NIM. 2021110007

**PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KELURAHAN GUNUNG IBUL
KECAMATAN PRABUMULIH TIMUR
KOTA PRABUMULIH**

Oleh:

NASRULLA HILAIYA

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Prabumulih

Email : nhhilaiya@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh profesionalisme aparatur pemerintah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Gunung Ibul, Kecamatan Prabumulih Timur, Kota Prabumulih. Profesionalisme aparatur pemerintah dianggap sebagai faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, sementara kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Kelurahan Gunung Ibul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat lebih bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dibandingkan dengan aspek profesionalisme. Oleh karena itu, Kantor Kelurahan Gunung Ibul diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan dengan memperkuat sistem pelayanan publik, memperbaiki infrastruktur, serta meningkatkan responsivitas dan transparansi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Profesionalisme, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Perjuangan tanpa akhir, hasil tanpa batas. Langkah kecil hari ini adalah langkah besar di masa depan. Keberhasilan bukanlah tujuan, melainkan perjalanan. Ketika usaha disertai doa, tak ada yang mustahil. Jatuh tujuh kali, bangkit delapan kali. Setiap rintangan adalah jalan menuju kesuksesan."Bermimpilah besar, bekerja lebih keras. Ketika kita tak menyerah, impian menjadi nyata."Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan. Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal lebih banyak protes."

PERSEMBAHAN

Untuk kopi yang setia menemani, untuk playlist yang menyelamatkan dari kebosanan, dan untuk semua meme yang membuat skripsi ini lebih ringan. Tapi terutama, untuk keluarga, teman, dan dosen pembimbing yang luar biasa. Skripsi ini takkan jadi tanpa kalian semua!

1. Untuk pahlawan hidupku, Ayah dan Ibu. Bapak Suanak dan Ibu Sariyah Kalian telah mengajarkanku arti perjuangan dan pantang menyerah. Setiap tetes keringat dan air mata kalian adalah motivasi terbesarku untuk menyelesaikan karya ini. Serta ibu mertuaku Ibu Tarkasih yang selalu mendukung setiap langkah dan proses yang aku jalani. Semoga pencapaian kecil ini bisa membuat kalian tersenyum bangga."
2. "Untuk istriku tercinta, Yudhia Kartika Sari. Terima kasih telah menjadi partner terbaik dalam setiap perjuangan. Dukungan dan doamu adalah kekuatan

terbesarku. Skripsi ini kupersembahkan sebagai hadiah cinta untuk kita berdua." serta anak-anakku yang aku sayangi do'a kalian yang selalu mendatangkan rezeki setiap harinya.

3. Untuk Saudara-saudarku yang menjadi motivasiku untuk mewujudkan impian keluarga.
4. Untuk dosen pembimbing saya, Bapak Amandin,S.Pt.,MM dan Ibu Hj Yelli Aswari Ningsih, SH.,MH, yang telah menjadi mentor sekaligus inspirasi saya dan mendorong saya untuk selalu berpikir kritis. Tanpa bimbingan Anda, skripsi ini tidak akan menjadi sebaik ini."
5. "Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku Manajemen Angkatan 2021 khususnya kelas manajemen B. Terima kasih telah menjadi pelangi di tengah badai skripsi. Tawa, tangis, dan perjuangan kita bersama akan selalu menjadi kenangan terindah. Tanpa kalian, perjalanan ini tak akan seberkesan ini."

KATA PENGANTAR

Alhamdullilahi rabillalaamiin, Segala puji dan syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***"PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN GUNUNG IBUL KECAMATAN PRABUMULIH TIMUR KOTA "***. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Strata-1 di Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Prabumulih.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. (Almarhum) Bapak Ajabar, S.IP.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.
2. Bapak Amandin, S.Pt.,MM selaku Dosen Pembimbing Satu, atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
3. Ibu Yelli Aswariningsih, SH.,M.H selaku Dosen Pembimbing Dua, atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.

Segenap seluruh Dosen jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih yang telah memberikan ilmunya kepada penulis. Orang tua dan saudara-saudara, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini. Keluarga besar

Universitas Prabumulih, khususnya teman-teman seperjuangan di Jurusan Ekonomi dan Bisnis angkatan 2021, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Prabumulih,

Mei 2025

Hormat Saya

NASRULLA HILAIYA

NIM.2021110007



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	I
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI.....	II
LEMBAR PERNYATAAN.....	III
ABSTRAK.....	IV
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	I
1.1 Latar Belakang.....	I
1.2 Rumusan Masalah.....	III
1.3 Tujuan Penelitian.....	IV
1.4 Manfaat Penelitian.....	IV
1.4.1 Mamfaat Teoritis.....	IV
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	V
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	VII
2.1 Landasan Teori.....	VII
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	VII
2.1.2 Profesionalisme.....	VIII
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	XI
2.1.4 Kepuasan Masyarakat.....	XIV

2.2 Penelitian Terdahulu	XVII
2.3 Kerangka Pemikiran	XIX
BAB III METODE PENELITIAN	XX
3.1. Metode Penelitian	XX
3.2. Pendekatan Penelitian	XX
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	XXI
3.4 Populasi dan Sampel	XXI
3.4.1 Populasi	XXI
3.4.2 Sampel	XXII
3.5 Sumber Dan Jenis Data	XXII
3.5.1 Data Primer	XXIII
3.5.2 Data Sekunder	XXIII
3.6 Teknik Pengumpulan Data	XXIII
3.7 Definisi Operasional	XXIV
3.7.1 Variabel Penelitian	XXV
3.8 Devinisi Operasional Variabel	XXVI
3.9 Instrumen Penelitian	XXVII
3.10 Teknik Analisis Data	XXVIII
3.11 Uji Instrument	XXIX
3.11.1 Uji Validitas	XXIX
3.11.2 Uji Realibilitas	XXX
3.11.3 Uji Asumsi Klasik	XXX
3.11.4 Uji Regresi Linier berganda	XXXI

3.12 Uji Hipotesis	XXXII
3.12.1 Uji t (Parsial)	XXXII
3.12.2 Uji F (Simultan)	XXXII
3. 13 Uji Koefisien Korelasi	XXXIII
3.14 Koefisien Determinasi (R^2)	XXXIII
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	XXXIV
4.1 Deskripsi Instansi	XXXIV
4.1.1 Profil Instansi	XXXIV
4.1.2. Pendekatan Penelitian	XXXIV
4.2 Deskripsi Responden	XLI
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Usia	XLI
4.2.2 Deskripsi berdasarkan Jenis kelamin	XLII
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan	XLIII
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	XLIII
4.3 Uji Instrumen	XLIV
4.3.1 Uji Validitas	XLIV
4.3.2 Uji Reliabilitas	XLVI
4.4 Uji Asumsi Klasik	XLVII
4.4.1 Uji Normalitas	XLVII
4.4.2 Uji Multikoloneaaritas	XLIX
4.4.3 Uji Heterokedasitas	L
4.5 Pengujian Hipotesis	LI
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	LII

4.5.2 Uji Parsial (Uji t)	LIII
4.5.3 Uji Simultan (Uji F)	LV
4.5.4 Analisis Koefisien Korelasi (r)	LVI
4.5.5 Analisis Koefisien Determinan (R^2)	LVIII
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	LX
5.1 Kesimpulan	LX
5.2 Saran	LX
DAFTAR PUSTAKA	LXIII



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan	22
Tabel 3.2 Devinisi Operasional variabel	26
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan	45
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Profesionalisme (X ₁).....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X ₂).....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y).....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonearitas	52
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	38
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas P-P Plot.....	51
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	53



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Profesionalisme Aparatur merupakan pandangan bahwa suatu keahlian tertentu akan diperlukan dalam pekerjaan tertentu yang mana keahlian itu hanya diperoleh melalui pendidikan khusus atau latihan khusus ataupun sesuai. Untuk dapat mengimbangi secara efektif, maka profesionalisme, sikap tanggap, tanggung jawab moral dan integritas pegawai negeri (*aparatur pemerintah*) sebagai abdi negara dan abdi masyarakat harus semakin memadai. Dengan perkataan lain, citra (*image*) dan sosok pegawai negeri yang profesional sangat dibutuhkan dalam upaya mengantisipasi tuntutan, kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Untuk itu, pegawai negeri dan umumnya aparatur birokrasi publik dituntut untuk dapat menyesuaikan diri, serta mampu mereformasi diri untuk mengubah posisi dan peran yang selama ini dilakukan kearah yang lebih melayani masyarakat.

Kualitas Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan

salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut dengan baik, maka Aparatur Negara perlu dibekali kemampuan untuk melayani masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pegawai selaku pelayan publik harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas namun kenyataan yang ada di lapangan tidak sesuai harapan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat.

Kepuasan Masyarakat merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Kepuasan masyarakat sering disama artikan dengan kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil dan berdaya guna. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan, maka akan berdampak

psikologis yang positif, Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh pemerintah.

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke empat secara tegas dinyatakan bahwa tugas Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka peneliti bermaksud melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan di atas maka permasalahan yang di rumuskan adalah:

1. Bagaimana pengaruh Profesionalisme Aparatur Pemerintah Kantor Kelurahan Gunung Ibul Secara Parsial terhadap Kepuasan masyarakat?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Gunung Ibul Secara Parsial terhadap kepuasan masyarakat ?

3. Bagaimana pengaruh Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Aparatur kantor Kelurahan Gunung Ibul secara simultan terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme aparatur yang diberikan oleh kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Gunung Ibul.
3. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme dan kualitas pelayanan masyarakat secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Gunung Ibul.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Mamfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi evaluasi terutama untuk pihak Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur.
2. Dari penelitian ini juga diharapkan menjadi motivasi untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah pengembangan pengetahuan, informasi dan sebagai proses pembelajaran mengenai pelayanan publik bagi instansi pemerintahan terkhusus pada kantor Kelurahan Gunung Ibul dan juga menjadi salah satu acuan bagi Universitas Prabumulih khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta mahasiswa, mengenai kajian dan teori tentang Profesionalisme, kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap masyarakat .

1.4.2 Manfaat Praktisi

1. Bagi Peneliti dapat menambah wawasan secara langsung tentang profesionalisme dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Gunung Ibul.
2. Bagi Kantor Lurah Gunung Ibul diharapkan penelitian ini dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gunung Ibul.
3. Bagi masyarakat diharapkan dapat merasakan kepuasan terhadap kunjungan atau keperluan dalam mengurus urusan yang berhubungan dengan kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami apa yang akan di bahas dalam skripsi ini, maka akan di uraikan secara sistematis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan Sistematika penulisan .

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang penjabaran teori pengertian - pengertian yang berhubungan dengan rumusan masalah pembahasan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, dan metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum suatu instansi pemerintahan yang meliputi: struktur instansi, pelayanan, visi dan misi instansi, Profesionalisme, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup skripsi yang merupakan hasil dari penelitian yang dibahas dengan membuat kesimpulan dari pembahasan, bab ini merupakan inti dari penulisan skripsi.

DAFTAR PUSTAKA DAN LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Landasan Teori

3.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan seseorang yang bekerja sebagai pekerja pada organisasi baik itu pada instansi maupun perusahaan yang dilatih dan kemampuannya sebagai fungsi asset perusahaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang didapat dalam sebuah organisasi, untuk semua orang yang melakukan aktivitas (Susan Dalam indah Febriani 2021) .

Secara umum, sumber daya yang terdapat dalam sebuah organisasi bisa dikelompokkan menjadi dua macam yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non manusia, yang termasuk pada sumber daya non manusia yaitu modal, mesin, teknologi, bahan-bahan (material) dan lain-lain. (Menurut Gauzali Dalam Tri Merdawati 2022), Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), agar keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan.

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bagian yang memiliki peran untuk mengatur, mengelola dan mengembangkan manusia dalam mewujudkan tujuan dari organisasi.

3.1.2 Profesionalisme

Profesionalisme adalah kemahiran dan keahlian dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan (Siagian Dalam Irawan et.,al 2024) Sedangkan Profesionalisme didalam organisasi pemerintahan merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif kepada publik bukan hanya berdasarkan kecocokan keahlian pada tempat penugasan saja. (Indah Febriani, 2021). Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk mewujudkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat kedalam kegiatan dan.

2.1.2.1 Faktor Pendukung Sikap Profesionalisme

(Menurut Kurniawan dalam Indah Febriani 2021) Faktor–faktor yang mendukung sikap profesionalisme kerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan di dalam diri pegawai, yaitu adanya modal kecakapan, kepandaian dan modal lainnya yang memungkinkan seseorang untuk bekerja dengan baik untuk organisasinya

2. Kompetensi

Mengatakan bahwa profesionalisme adalah cerminan kemampuan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan, dibantu dengan pengalaman yang

sudah di dapat melalui perjalanan waktu. Oleh sebab itu kemampuan pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik

3. Kompensasi

Imbalan yang diterima oleh seorang individu atas jasa atau hasil dari pekerjaannya dalam sebuah perusahaan.

4. Loyalitas

Secara teoritik Loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terbentuk dengan baik jika seorang karyawan mampu menaati peraturan-peraturan yang sudah ada.

5. Performansi

Performansi merupakan hasil kerja/prestasi kerja dari proses yang lebih menekankan individu.

6. Budaya Organisasi

Budaya organisasi pada dasarnya adalah pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para aparatur karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan organisasi.

2.1.2.2 Indikator Profesionalisme

Indikator profesionalisme kerja aparatur menurut Sedarmayanti Dalam Indah Febriani,2021) yaitu sebagai berikut :

1. Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan sebuah pekerjaan atau tugas yang di dasari atas keterampilan dan pengetahuan seseorang yang diuntut dari pekerjaan. Indikator dari kompetensi adalah:

- a. Keterampilan merupakan kemampuan melakukan sebuah pekerjaan secara cermat dan mudah sehingga membutuhkan kemampuan dasar.
 - b. Pengetahuan merupakan hasil dari proses mendengar, melihat, merasakan dan berfikir yang menjadi dasar seseorang bersikap dan bertindak.
2. Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang sudah di gapai. Indikator dari efektivitas adalah:
- a. Kuantitas kerja merupakan banyak nya beban kerja dan keadaan yang di peroleh selama bekerja.
 - b. Kualitas kerja merupakan sikap yang di tunjukkan berupa hasil kerja dari seorang pegawai dalam bentuk ketelitian, kerapian dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dalam mengerjakan tugas.
 - c. Waktu merupakan pegawai harus dapat memanfaatkan waktu seefisien mungkin, terutama dengan datang tepat waktu dan dapat menyelesaikan tugas dengan baik.
3. Efisiensi merupakan perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil. Hasil efisiensi dapat ditinjau dari segi:
- a. Biaya merupakan dana yang dikeluarkan untuk hasil pekerjaan.
 - b. Waktu pelayanan merupakan ketepatan waktu yang berkaitan dengan proses waktu penyelesaian, penyerahkan jaminan dan menanggapi keluhan.
4. Bertanggung jawab merupakan kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik, tepat waktu, dan berani menanggung resiko atas keputusan yang di buatnya. Indikator tanggung jawab adalah:

- a. Menyelesaikan tugas dengan baik merupakan menyelesaikan tugas dengan tanggung jawab.
- b. Tepat waktu merupakan melakukan pekerjaan dengan tidak menunda nunda pekerjaan karena urusan lain
- c. Berani mengambil resiko merupakan berani melakukan pekerjaan dengan tulus hati dan menerima apapun masalahnya.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Kurniawan (Rengifurwarin, 2020) Pelayanan adalah memberi pelayanan (melayani) kebutuhan orang/komunitas yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sesuai aspirasi dan kebutuhan masyarakat itu sendiri (Artikel Dalam Muhammad Fikri Irawan et.,al 2024). Pendapat lain dari (Moenir Dalam Muhammad Amin 2020) menyatakan bahwa “Pelayanan Umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Dan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk

pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

2.1.3.1 Standar Pelayanan Publik

Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Ridwan (2011) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan pengaduan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang di tetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang di butuhkan.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut (Parasuraman, Zeithami dan Berry Dalam Reno Januar 2023) yaitu:

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

2.1.4 Kepuasan Masyarakat

Menurut (Tse dan Wilton Dalam Anum Umar Fanany 2023) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pengguna jasa, adalah respon pengguna jasa terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja setelah menggunakannya. Kepuasan pengguna jasa merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Menurut Dewantara (Wenny Lisnida 2021) menjelaskan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Pasal 1 Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali.

2.1.4.1 Faktor - Faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut (Barnes Dalam Reno Januar 2023) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu :

1. Produk atau jasa inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh perusahaan.
2. Sistem dan layanan pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.
3. Performa teknis, intinya berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan.
4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.
5. Elemen emosional - dimensi afektif pelayanan inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan.

2.1.4.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator yang digunakan sebagai pengukuran Kepuasan Masyarakat mengacu pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut indikator dalam penelitian ini :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

3.2 Penelitian Terdahulu

Sumbangan pemikiran dari peneliti terdahulu sangat diperlukan untuk lebih mempermudah penulis dalam penelitian. Sebagai bahan pertimbangan dan rujukan dalam penelitian ini dicantumkan beberapa literatur- literatur hasil penelitian tersebut dan dapat di lihat pada Tabel 2.1 berikut :

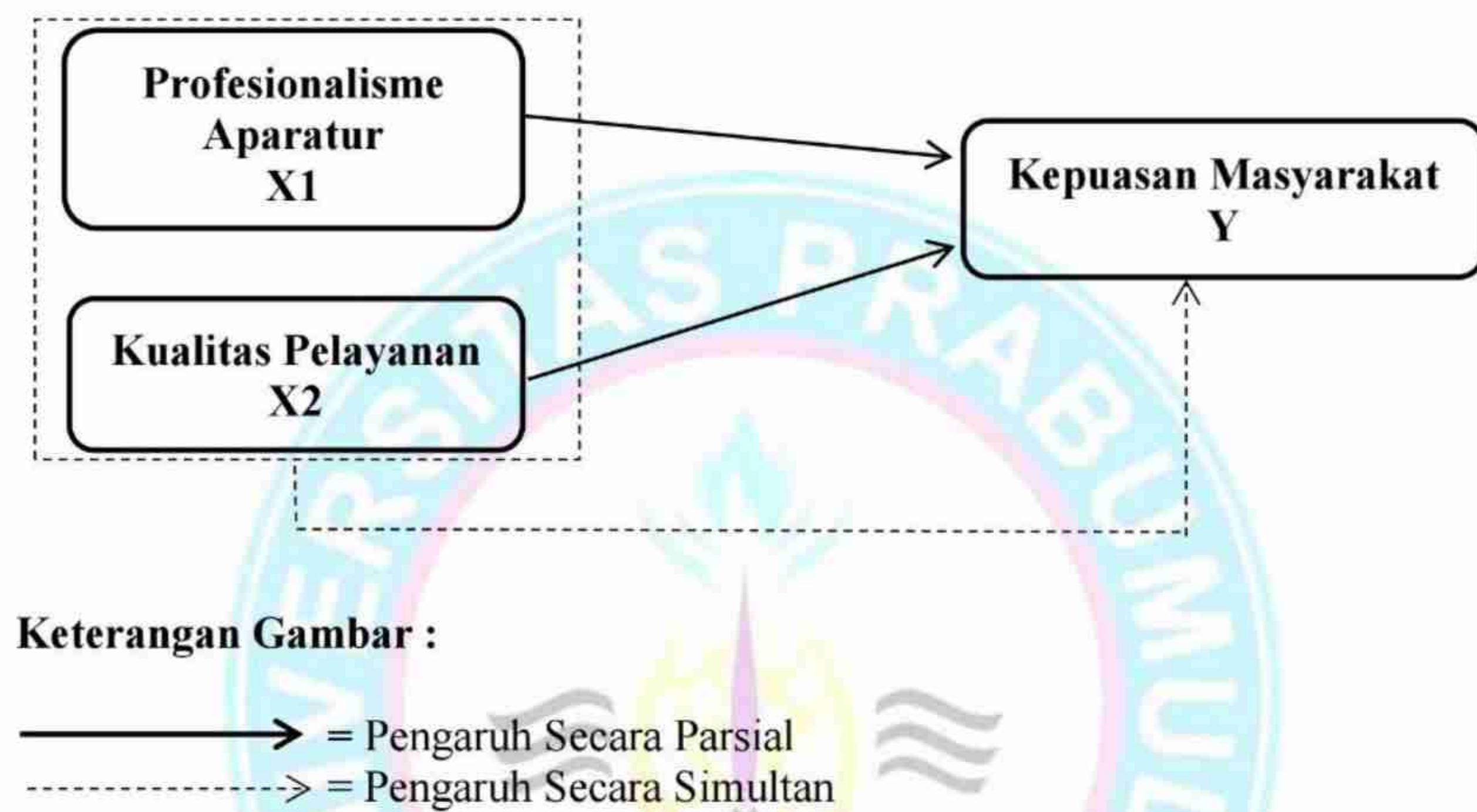
Gambar Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Judul Penulisan	Kenimpulam	Persamaan /Perbedaan
1.	2024	Pengaruh Profesionalisme Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Terhadap Mutu Pelayanan Publik Oleh Muhamad Fikri Irawan, dkk	Hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut: Profesionalisme kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dalam pelayanan publik pada Kelurahan. Dengan menggunakan analisis reliabilitas, validitas dan pengujian hipotesis, maka dapat di peroleh hasil bahwa profesionalisme kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang kuat serta signifikan	Persamaan: Mempunyai variabel yang sama yaitu mempunyai hubungan antara variabel X dan Variabel Y Perbedaannya: Dari segi tempat penelitiannya
2	2021	Pengaruh Pelayanan dan Publik	Jadi dapat disimpulkan variabel Pelayanan Publik berpengaruh	Persamaan: Variabel X terhadap Variabel Y yang

		Profesionalisme Perangkat Kel-urahan Terhadap Kepuasan Masya-rakat oleh Vina Yanti Br Purba	secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil analisis diperoleh nilai thitung untuk variabel Profesionalisme (X2) sebesar 1.504, maka t hitung Yang diperoleh lebih kecil dari nilai t tabel atau $1.504 < 1.998$ kemudian terlihat pula bahwa nilai signifikan lebih besar dari 0.05 atau $0.138 > 0,05$ maka H2 ditolak sehingga Variabel X2 tidak memiliki kontribusi terhadap Y. Dengan demikian dapat Disimpulkan X2 tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.	di-gunakan sama dan mempunyai pengaruh positif yang sama antara Profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaannya: Dari segi tempat penelitiannya
3.	2020	Judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar, oleh Bambang Irawan & Sony Subroto	Disimpulkan bahwa aparat Kelurahan harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain peningkatan sumber daya manusia aparatnya.	Persamaan: Variabel X terhadap Variabel Y yang digunakan sama dan mempunyai pengaruh positif yang sama antara Profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaannya: Dari segi tempat penelitiannya
4.	2021	Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Dikantor Kelurahan Kampung Bulang oleh Indah feb-riani	Berdasarkan Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa masih terdapat pegawai yang memiliki tingkat pendidikan menengah atas tetapi hal tersebut dapat diatasi dengan memberikan kesempatan yang besar kepada pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan lebih tinggi. dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, dilihat dari sistem pelayanan masih dikategorikan belum baik, karena masih ada pegawai yang tidak berada ditempat padahal belum waktu istirahat. Hal itu membuat pelayanan menjadi terhambat.	Persamaan : Mempunyai pengaruh positif yang sama antara Profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaannya: Dari segi tempat penelitiannya
5.	2020	Pengaruh profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan oleh Mohammad Amin	Kesimpulan, antara lain; Setelah dilakukan identifikasi variabel-variabel penelitian, maka diketahui bahwa distribusi Jawaban responden terhadap semua variabel bebas cukup bervariasi namun rata-rata Berada pada kategori baik. Sementara itu, kondisi kualitas pelayanan publik yang Dipersepsikan oleh responden (penggunajasa/pelanggan) juga berada pada kategori baik, namun relatif belum memuaskan.	Persamaan: Variabel X terhadap Variabel Y yang digunakan sama dan mempunyai pengaruh positif yang sama antara Profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat Perbedaannya: Dari segi tempat penelitiannya

3.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya secara sistematis, kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan pada gambar 2.1 berikut ini :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metodologi penelitian adalah melakukan suatu upaya dengan menggunakan pikiran secara benar untuk mencapai tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya. Menurut Sugiyono Dalam indah Febriani, 2021) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu berdasarkan hal tersebut terdapat kunci yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, dan kegunaan.

3.2. Pendekatan Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisa kuantitatif yang menggambarkan kenyataan yang penulis teliti. Metode deskriptif memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki serta diiringi dengan interpretasi rasional yang akurat. Dimana penelitian ini menjelaskan keadaan dari objek penelitian dan mencoba menganalisa untuk memberi kebenarannya berdasarkan data-data yang diperoleh.

Sedangkan pendekatan kuantitatif diterapkan dengan menggunakan rumus statistik untuk membantu dalam menganalisa data dan fakta yang diperoleh. (Grace Merry Dalam Hadari.2020)

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan direncanakan selama kurang lebih enam bulan yang dimulai dari bulan Januari 2025 dan pengambilan data di mulai pada awal di bulan Januari sampai akhir bulan Januari dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel. 3.1
Jadwal Pelaksanaan

No	Uraian	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Menyusun																																								
2	Seminar																																								
3	Perbaikan																																								
4	Pengambilan Data																																								
5	Penyusunan																																								
6	Seminar Hasil																																								
7	Perbaikan Skripsi																																								
8	Sidang Kon-prehensif																																								

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono Dalam Wijaya, 2023) 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 yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 380 orang merupakan masyarakat yang berurusan di Kelurahan Gunung Ibul .

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian terkecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara representative. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel *probability sampling* teknik sampling probabilitas atau random sampling merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan peneliti adalah teknik *Simple random sampling* dan menggunakan rumus Slovin,

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)} = \frac{380}{1 + (380 \cdot 0,1^2)} = \frac{380}{1 + 3,8} = \frac{380}{4,8} = 80$$

Dikatakan simple atau sederhana sebab pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi tersebut. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 orang yang terdiri dari masyarakat yang datang berurusan ke Kantor Kelurahan Gunung Ibul.

3.5 Sumber Dan Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber yang dipercaya dapat memberikan informasi valid tentang fokus penelitian atau permasalahan yang sedang diteliti. Sementara data sekunder adalah data yang didapatkan dari mengumpulkan hasil studi pustaka dan sumber referensi yang dirujuk oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini.

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung dan segera diperoleh dari berbagai sumber oleh peneliti yang bersangkutan untuk tujuan penelitiannya, seperti sampel yang mempunyai keterkaitan dengan fokus penelitian yang berupa kata-kata dan tindakan dari orang-orang yang diamati dan diwawancara. (Indah Febriani, 2021) Adapun dalam penelitian metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif penelitian melakukan pengamatan secara mendalam, melakukan wawancara kepada Aparatur Pemerintah Kelurahan Gunung Ibul.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang diluar dari peneliti meskipun yang dikumpulkan itu sepenuhnya data asli (Indah Febriani, 2021) Data sekunder ini berupa dokumen tertulis, laporan-laporan dan artikel-artikel yang kaitannya dengan masalah yang diteliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono Dalam Wijaya, 2023) Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data atau informasi, keterangan-keterangan dan data data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan dengan instrumen :

- a. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara menyebarkan daftar pernyataan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban yang tersedia dalam bentuk angket kepada responden.
- b. Observasi, yaitu kegiatan mengamati secara langsung objek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian.

2. Teknik pengumpulan Data Sekunder

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi dan bahan bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data primer. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan instrumen :

- a. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.
- b. Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan-catatan tertulis yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang diteliti dengan instansi terkait.

3.7 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur

suatu variabel. definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.

3.7.1 Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (Bebas)

Menurut (Sugiyono Dalam Wijaya,2023) Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang strategis positif maupun yang negatif. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu profesionalisme (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Menurut (Sugiyono Dalam Wijaya,2023) Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Hakikat sebuah masalah terlibat mengenai berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Dalam penelitian ini yang menjadi dependen adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

3.8 Devinisi Operasional Variabel

Devinisi Oprasional Variabel dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini :

Tabel. 3.2
Devinisi Operasional Variabel

Variabel	Devinisi variabel	Indikator	Dimensi
Profesionalisme X1	Pro fesionalisme di-dalam organisasi Pe-merintahan merupa-kan kemampuan ap- aratur dalam mem-berikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif kepada pu-blik bukan hanya be-rdasarkan kecocokan keahlian pada tempat penugasan saja. (Indah ebriani,2021).	Kompetensi	a. Keterampilan b. Penegtahuan
		Efektivitas	a. Kuantitas Kerja b. Kualitas Kerja c. Waktu
		Efisinsi	a. Biaya b. Waktu Pelayanan
		Tanggung Jawab	a. Meyelesaikan tugas dengan baik b. Tepat Waktu c. Berani mengambil resiko
Kualitas Pelayanan X2	Pelayanan Umum ada-lah kegiatan yang dila-kukan oleh seseorang atau sekelompokorang dengan landasan faktor materiel melalui sis-tem,prosedur dan me tode tertentu dalam usaha memenuhi kep entingan orang lain sesuai dengan haknya. (Moenir Dalam Muh-ammad Amin 2020)	Keandalan (<i>Relaibility</i>)	a. Kemampuan b. Kemudahan
		Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	a. Kecepatan dalam merespon b. Komunikatif
		Keyakinan (<i>confidence</i>)	a. Pengetahuan b. Kesopanan c. Kepercayaan d. Keyakinan
		Empati (<i>emphaty</i>)	a. Kepedulian b. Perhatian
Kepuasan Masyarakat Y	Kepuasan adalah ting kat perasaan seseorang setelah membandingk-an kinerja (atau hasil) yang ia rasakan diban- dingkan dengan hara-pannya. Menurut Dew-antara (Wenny Lisnida 2021)	Berwujud (<i>tangible</i>)	a. Penampilan b. Fasilitas
		Prosedur Pelayanan	a. Kemudahan pelayanan yang diberikan Tahapan yang
		Persyaratan Pelayanan	a. Persyaratan teknis b. Administratif yang diperlukan
		Kejelasan Petugas	a. Keberadaan petugas b. Kepastian petugas
		Kedisiplinan Petugas	a. Kesungguhan petugas
		Tanggung Jawab Petugas	a. Kejelasan Wewenang b. Tanggung jawab
		Kemapuan Petugas	a. Tingkat Keahlian b. Keterampilan
		Kecepatan Pelayanan	a. Target waktu Pelayanan
		Keadilan Mendapatkan Pelayanan	a. Tidak membedakan golongan
		Kesopanan dan keramahan Petugas	a. Sikap dan prilaku petugas dalam me mberikan pelayanan
		Kewajaran Biaya Pelayanan	a. Keterjangkauan ma- syarakat terhadap besaran biaya

Kepastian Pelayanan	Biaya	a. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
Kepastian pelayanan	Jadwal	a. Pelaksanaan pelayanan wa-ktu
Kenyamanan Lingkungan		a. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan
Keamanan Pelayanan		a. Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan

Sumber : Data yang diolah peneliti pada tahun 2024

3.9 Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono Dalam Wijaya, 2023) Instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian, ialah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Menurut Sugiyono (Dalam Wijaya, 2023) Skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif, skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan indikator variabelnya kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert*, mempunyai

gradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju yang dapat berupa kata-kata antara lain:

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5
2. Jawaban setuju diberi bobot 4
3. Jawaban kurang setuju diberi bobot 3
4. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1

3.10 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara pemetaan, penguraian, perhitungan, hingga pengkajian data yang telah terkumpul agar dapat menjawab rumusan masalah dan memperoleh kesimpulan dalam penelitian. Menurut (Sugiyono Dalam Indah Febriani, 2021) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan cara mengelompokkan data kedalam kategori menjabarkan ke unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Untuk menafsirkan dan menganalisis data, yang dapat digunakan ada dua metode analisis yaitu :

1. Analisis Kuantitatif

Adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2. Analisis Kualitatif

Adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagian instrumen kunci, pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis Kuantitatif menggunakan software SPSS untuk mengukur variabel dengan cara memasukan hasil dari operasional variabel yang akan diuji.

3.11 Uji Instrument

Teknis analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas uji heteroskedastisitas dan uji regresi linier berganda.

3.11.1 Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas penting untuk mengukur seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukur atau telah benar -benar dapat mencerminkan variabel yang dapat diukur. Uji validitas disini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total itemnya. Skor item dianggap nilai X sedangkan skor total dianggap sebagai nilai Y. Apabila skor item

memiliki korelasi positif yang signifikan berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut.

3.11.2 Uji Realibilitas

Uji Realibilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,6. Formula yang digunakan untuk menguji instrumen dalam penelitian ini adalah Koefisien Alfa dari (Cronbach Dalam Reno januar,2020),

3.11.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah model yang diteliti akan mengalami penyimpangan asumsi klasik atau tidak, maka pengadaaan pemeriksaan terhadap penyimpangan asumsi klasik harus dilakukan:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menentukan apakah data berasal dari berdistribusi normal atau tidak. Ambil harga yang paling besar diantara harga mutlak selisih tersebut dan diberi simbol L_0 . Untuk menolak dan menerima hipotesis nol, kita bandingkan nilai dengan kritis L yang diambil dari daftar untuk taraf yang dipilih. (Haryadi Sarjono dan Winda Julianita Dalam eno januar, 2021) Kriterianya adalah:

Jika $L_0 < L_{tabel}$ berarti data sampel berdistribusi normal

Jika $L_0 > L_{tabel}$ berarti data sampel tidak berdistribusi normal

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam suatu model. Kemiripan variabel independen dalam satu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara satu variabel dan variabel independen lainnya. Deteksi multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,1$ maka model dikatakan bebas dari multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SPESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah 0 maka sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka terjadi heteroskedastisitas.

3.11.4 Uji Regresi Linier berganda

Regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Analisis ini digunakan setelah hasil pengujian menunjukkan skala interval.

Persamaan regresi linear berganda merupakan persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel independen.

3.12 Uji Hipotesis

3.12.1 Uji t (Parsial)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha=0,1$). Dimana:

$t_{hitung} > t_{tabel}$ = Ho ditolak, itu berarti ada pengaruh yang signifikan oleh variabel x terhadap y. dan signifikan $0,00 \leq 0,1$

$t_{hitung} < t_{tabel}$ = Ho diterima, itu berarti tidak ada pengaruh yang signifikan oleh variabel x terhadap y. dan signifikan $> 0,1$

3.12.2 Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) adalah suatu analisis untuk mengetahui adanya pengaruh simultan dari semua variabel bebas yang dirumuskan terhadap variabel terikatnya, dalam melakukan pengujian pengaruh simultan ini, hal pertama yang dilakukan adalah dengan merumuskan hipotesis sebagai berikut:

a. Menentukan formulasi hipotesis

Ho : $b_1, b_2, = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.

$H_1 : b_1, b_2, = \neq 0$, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.

b. Kriteria penerimaan atau penolakan H_0

H_0 diterima apabila F signifikan $> 0,05$ dan $F_{hitung} < F_{tabel}$

3. 13 Uji Koefisien Korelasi

Uji korelasi (r) dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Ketentuan dari korelasi adalah sebagai berikut:

1. Jika $r = 0$ atau mendekati 0, maka korelasi kedua variabel sangat lemah atau tidak ada hubungan antara variabel x dan variabel y .
2. Jika $r = 1$ atau mendekati + 1, maka korelasi kedua variabel kuat dan searah, dikatakan positif.
3. Jika -1 atau mendekati -1, maka korelasi kedua variabel tersebut kuat dan berlawanan, dikatakan negatif.

3.14 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dikatakan sebagai pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y). Dengan kata lain, nilai koefisien determinasi berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y .

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Instansi

4.1.1 Profil Instansi

Kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih adalah sebuah lembaga teknis daerah yang merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Prabumulih. Kantor Kelurahan Gunung Ibul beralamat di Jalan Sumatera RT.06 RW.005 Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih yang dikepalai oleh seorang Lurah yang berada di bawah tanggung jawab Walikota melalui Sekretaris Daerah. Tugas pokok Kantor Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih adalah membantu Walikota Prabumulih dalam peneyelenggaraan pemerintah dengan visi “ *Mewujudkan Pelayanan Prima, pelayanan yang baik,rama,tertib dan nyaman*”

4.1.2. Pendekatan Penelitian

Dalam mewujudkan visi misinya, Kantor Kelurahan Gunung Ibul di bantu oleh 73 perangkat RT dan 9 perangkat RW, untuk menjalankan sebagai tugasnya di Kantor Kelurahan Gunung Ibul sesuai dengan Perwako No 20 Tahun 2020 tentang pembentukan Rukun Warga dan Rukun Tetangga Kelurahan Gunung Ibul.

Untuk menunjang pelaksanaan Pemerintahan Kelurahan Gunung Ibul Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih dibantu aparatur pemerintahan

atau perangkat Kelurahan yang berjumlah 30 orang, yang terbagi di beberapa bidang yang terdiri dari:

1. Lurah

Lurah diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat

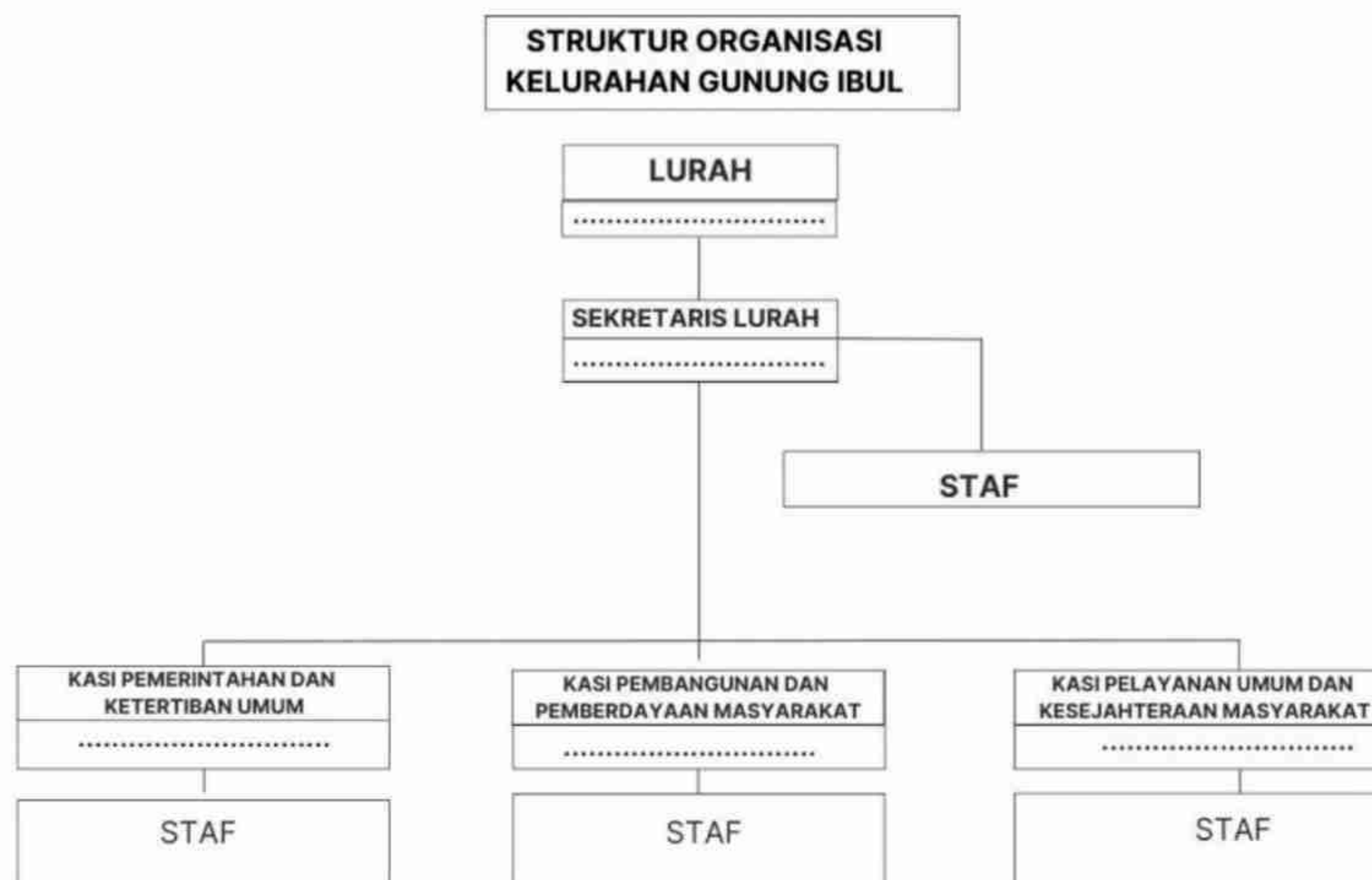
2. Perangkat Kelurahan

a. Sekretaris Lurah

Kedudukan dari Sekretaris Kelurahan yaitu sebagai staf pembantu Lurah dan pemimpin Sekretariat kelurahan sendiri. Tugasnya yaitu menjalankan administrasi Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan desa serta memberikan pelayanan administrasi kepada lurah. Sekreraris Lurah dibantu beberapa staf administrasi

b. Kepala Seksi

Kedudukan kepala seksi yaitu sebagai unsur pembantu Sekretaris Kelurahan dalam bidang tugasnya. Tugas utamanya yaitu menjalankan kegiatan-kegiatan Sekretaris Lurah dalam bidang tugasnya masing-masing. Kepala Seksi di Kelurahan Gunung Ibul ada 3 yaitu, Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum, Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial tiap bidang atau tiap seksi dibantu oleh beberapa staf administrasi perkantoran adapun Struktur organisasi tersebut dapat dilihat pada gambar 4.1



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kelurahan Gunung Ibul

4.1.2.1 Tugas dan Fungsi Lurah

Dalam menjalankan tugas di Pemerintah Kelurahan seorang lurah mempunyai Tugas dan Fungsi sebagai Lurah adapaun tugas dan fungsi seorang Lurah sebagai berikut:

1. Menyusun Program kerja di tingkat Kelurahan;
2. Menyusun anggaran belanja Kelurahan;
3. Mempelajari dan menelaah peraturan perundang - undangan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku ;
4. Melaksanakan koordinasi dengan Kasi pada unit Kerja maupun SKPD/Instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugasnya;

5. Mengaatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
6. Menyelenggarakan ketatatusahaan kelurahan dalam menunjang kinerja organisasi ;
7. Meyelenggarakan pelayanan umum kepada mayarakat sesuai peraturan yang berlaku ;
8. Menyelenggarakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum untuk menunjang kegiatan masyarakat;
9. Menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan, kesejahteraan rakyat, pembinaan ketentraman dan ketertiban, serta ekonomi pembangunan dan pemeberdayaan masyarakat;
10. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
11. Memberikan pemeilaian dan memandatangani Sasaran Kinerja Pegawai;
12. Memberikan saran, pendapat dan pertimabangan kepada atasan;

4.1.2.1 Tugas dan Fungsi Sekretaris Lurah

Sebagai sekretaris lurah memiliki tugas dan fungsi adapun tugas dan fungsi sekretaris Lurah sebagai berikut :

1. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan kesekretariatan;
2. Menyusun rencana anggaran belanja kesekretariatan;
3. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang - undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;

4. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi pada unit kerja maupun SKPD/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
5. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan ;
6. Menyelia pelaksanaan tugas inventarisasi data kesekretariatan;
7. Melaksanakan ketatausahaan guan tertib administrasi;
8. Melaksanakan urusan umum, kepegawaian, keuangan untuk terwujudnya tertib administrasi;
9. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
10. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai
11. Memberikan saran, saran pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
12. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan
13. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

4.1.2.2 Tugas dan Fungsi Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum

Pada Seksi Pemerintahan tugas dan fungsi seorang kepala seksi adalah sebagai berikut

1. Penyusunan dan penegendalian di bidang pemerintahan dan ketertiban umum;
2. Penyusunan mencatat, menyampaikan penagihan dan pelaporan PBB;
3. Penyusunan pelaksanaan administrasi pertanahan;
4. Menyusun administrasi Pajak Bumi dan bangunan;

5. Menyusun pengumpulan, pengelolaan dan mengevaluasi data bidang ketertiban umum;
6. Pelayanan pembuatan SKKB, Izin Keramaian, Ketentraman dan Ketertiban .
7. Penyusunan pengawasan perizinan kegiatan masyarakat
8. Penyusunan pembinaan ketertiban umum dan membantu kegiatan Pemilu dan Linmas.
9. Penyusunan pengawasan pelaksanaan pemberian bantuan bencana alam;
10. Penyusunan pencatata, menghimpun dan melaporkan kegiatan sosial terutama yang berhubungan dengan LSM, Parpol dan Kegiatan Politik lainnya; dan
11. Mengerjakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.2.3 Tugas dan Fungsi Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat.

Pada Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat tugas dan fungsi yang harus dijalankan sebagai berikut

1. Menyusun perencanaan dan pengendalian di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
2. Penyusunan dan mempersiapkan daftar usulan rencana proyek pembangunan di Kelurahan
3. Penyusunan, pelaksanaan Musrembang kelurahan;
4. Penyusunan, perencanaan dan pelaksanaan kegiatan alokasi dana DPD/K (mulai menyusun DURK sampai penyelesaian proyek);

5. Penyusunan dan pencatatan pengisian profil Kelurahan dan Monografi Kelurahan;
6. Pemberian pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB);
7. Penyusunan, pencatatan, mengikuti dan melaporkan perkembangan keadaan perekonomian, perkoprasian, perdagangan, pertanian, perindustrian dan tera ulang
8. Pemberian pelayanan pembuatan SITU;

4.1.2.4 Tugas dan Fungsi Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial

Yang terkahir adalah tugas dan fungsi seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial yang harus dijalankan sebagai berikut

1. Penyusunan perencanaperencanaan dan penendalian di bidang pelayanan umum dan kesejahteraan sosial;
2. Penyusunan kegiatan pencatatan dan pelaporan bencana alam, bantuan sosial, pendidikan, olahraga dan lain -lain;
3. Penyusunan inventarisasi Tunawisma, Tuna susila, Penyandang Cacat, Yatim Piatu, Narapidana dan lain-lain;
4. Penyusunan kegiatan dan perkembangan keagamaan, hari besar islam;
5. Pelayanan kepada masyarakat dalam hal pembuatan surat keterangan untuk menikah (N1 s.d N6);
6. Penyusunan bahan rumusan pengembangan pemeberdayaan masyarakat di wilayah Desa/kelurahan
7. Penyusunan pencatatan dan pelaporan dibidang sosial meliputi rehabilitasi penderita cacat, tuna susila, suasana sosial, PMI

4.2 Deskripsi Responden

Responden dari penelitian ini adalah masyarakat yang berurusan di Kantor Kelurahan Gunung Ibul yang berjumlah 60 orang. Peneliti menguraikan deskripsi responden berdasarkan usia responden dan jenis kelamin. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian masyarakat yang berjumlah 60 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia responden dan jenis kelamin responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel

4.1 berikut :

USIA	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE (%)
20 tahun-30 tahun	30	30
30 tahun - 40 tahun	20	20
40 tahun - 50 tahun	19	19
> 50 tahun	11	11
JUMLAH	80	100

Sumber : Pendataan Bulan Maret-April 2025

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat di ketahui bahwa reponden yang berusia lebih dari 20 tahun sampai 30 tahun sebanyak 30 responden atau 30 %, berusia lebih 30 tahun sampai 40 tahun sebanyak 20 responden atau 20 %, berusia

lebih dari 40 tahun sampai 50 tahun sebanyak 19 responden atau 25 % berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 12 responden atau 11 %. Berdasarkan data tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah pada usia 20 tahun sampai 30 tahun, Dalam hal ini, dapat di asumsikan bahwa pada usia tersebut banyak warga yg berurusan di Kantor kelurahan Gunung Ibul.

4.2.2 Deskripsi berdasarkan Jenis kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut :

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-Laki	33	33
2	Perempuan	47	47
Jumlah		80	100

Sumber : Pendataan Bulan Januari 2025

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 33 responden atau 33 %, sedangkan perempuan sebanyak 47 responden atau 47 %. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang atau 55 %.

4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Data karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat di lihat pada tabel 4.3 berikut:

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase (%)
Menikah	50	50
Belum Menikah	30	30
Jumlah	80	100

Sumber : Pendataan Bulan Maret-April 2025

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang menikah sebanyak 50 responden atau 50%, sedangkan yang belum menikah sebanyak 30 responden atau 30%.

4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat di lihat pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMP	12	12
SMA/SMK	38	38
Diploma	17	17
Sarjana	13	13
Total	80	100

Sumber : Pendataan Bulan Maret-April 2025

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 12 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 38 orang, responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 17 orang, dan tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 13 orang.

4.3 Uji Instrumen

4.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang akan di ukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan nilai r_{hitung} yang di temukan dengan nilai r_{tabel} . Pada penelitian ini

jumlah sampel (n) = 80 dan besarnya df (*degree of freedom*) dapat dihitung $(n-2)= 80-2=78$ dan $\alpha = 0,1$ didapat $r_{tabel} = 0,1852$. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif, maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid(diterima). Pada penelitian ini, pengujian validitas dilakukan terhadap ketiga variabel yaitu variabel Profesionalisme (X_1) Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepuasan Masyarakat (Y) setelah dilakukan pengolahan data lebih lanjut diperoleh hasil Uji Validasi Profesionalisme Aparatur (X_1), yang menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dikatakan valid, Hal ini dapat di lihat bahwa nilai *pearson correlation* $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 10 %. hasil uji tersebut dapat di lihat pada tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validasi Profesionalisme (X1)

No Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
P1	0,630	0,1852	Valid
P2	0,518	0,1852	Valid
P3	0,459	0,1852	Valid
P4	0,534	0,1852	Valid
P5	0,420	0,1852	Valid
P6	0,713	0,1852	Valid
P7	0,505	0,1852	Valid
P8	0,718	0,1852	Valid
P9	0,604	0,1852	Valid
P10	0,595	0,1852	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22

Untuk variabel independen Kualitas Pelayanan (X2), menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dikatakan valid. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5%, dan hasil uji validasi Kualitas Pelayanan (X2) dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan (X2)

No Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
P1	0.725	0,1852	Valid
P2	0.515	0,1852	Valid
P3	0.556	0,1852	Valid
P4	0.402	0,1852	Valid
P5	0.424	0,1852	Valid
P6	0.743	0,1852	Valid
P7	0.358	0,1852	Valid
P8	0.701	0,1852	Valid
P9	0.515	0,1852	Valid
P10	0.593	0,1852	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22

Kemudian variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y), menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dikatakan valid. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5%. dan hasil Uji Validasi Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validasi Kepuasan Masyarakat (Y)

No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,549	0,1852	Valid
P2	0,425	0,1852	Valid
P3	0,418	0,1852	Valid
P4	0,380	0,1852	Valid
P5	0,227	0,1852	Valid
P6	0,425	0,1852	Valid
P7	0,477	0,1852	Valid
P8	0,534	0,1852	Valid
P9	0,412	0,1852	Valid
P10	0,475	0,1852	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22

Berdasarkan pengujian validitas instrumen ketiga variabel penelitian yang telah diuraikan diatas Profesionalisme (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh item/ pertanyaan dinyatakan valid dan memenuhi syarat untuk dijadikan alat penelitian.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha >

0,6, maka instrumen tersebut dikatakan reliabel. Dalam perhitungan Uji Reliabilitas untuk menguji variabel Profesionalisme (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y) menggunakan program SPSS 22 dan hasil dari pengujian tersebut ada pada tabel 4.8 berikut ini .

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach-alpha	Kriteria	Keterangan
Profesionalisme Aparatur (X1)	0,768	>0,6	<i>Reliable</i>
Kualitas Pelayanan (X2)	0,760	>0,6	<i>Reliable</i>
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,518	>0,6	<i>Reliable</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22.

Pada tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa r alpha dari semua variabel adalah positif dan lebih besar dari Cronbach-alpha >0.6 yaitu Profesionalisme Aparatur (X1), sebesar 0,768 Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,760 dan Kepuasan Masyarakat (Y) 0,518, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian ini dikatakan reliabel (handal).

4.4 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, model regresi penelitian ini diuji dengan uji asumsi klasik. Dalam pengujian asumsi klasik, asumsi-asumsi yang digunakan adalah asumsi normalitas, *multikolinaritas* dan *heteroskedasitas*

4.4.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual (disturbance) dalam model regresi terdistribusi secara normal. Pengujian dilakukan dengan

menggunakan analisis *One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test*. Aturan yang digunakan untuk menguji kenormalan residual adalah apabila *Asymp.Sig(2-tailed)* tidak signifikan pada tingkat 5% maka residual berdistribusi normal.

Hasil Uji Normalitas untuk variabel dependen atau Kepuasan Masyarakat (Y), berdasarkan hasil pengujian terhadap residual, diketahui bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,200 lebih besar dari 0.10 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal dan hasil uji tersebut dapat di lihat pada tabel 4.9 berikut ini .

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.73677358
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.055
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

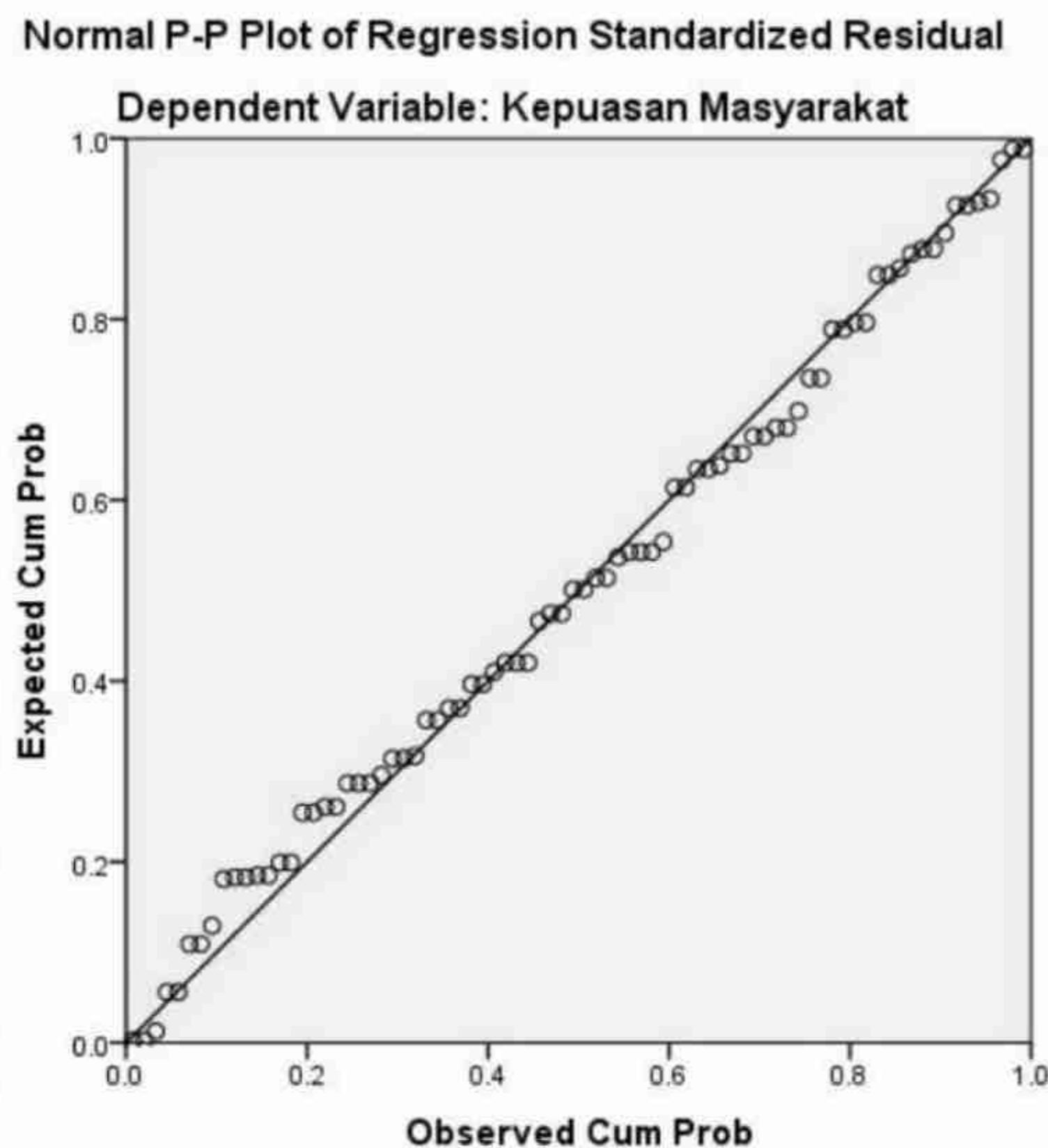
Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22.

Pengujian dengan menggunakan P-P Plot bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan melihat sebaran titik -titik disekitar garis diagonal pada gambar P-P Plot. Adapun dasar pengambilan keputusan Uji Normalitas dengan P-P Plot:

1. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika menyebar dan mengikuti arah disekitar garis diagonal.

2. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal jika data menyebar menjauh garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal.

Hasil pengujian Normalitas dengan metode P-P Plot dapat dilihat pada gambar 4.2



Gambar 4.2

Hasil Pengujian Normalitas P-P Plot

Dapat dilihat pada P-P Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan yaitu data menyebar dan mengikuti arah disekitar garis diagonal maka Uji normalitas dengan menggunakan P P Plot data dinyatakan normal.

4.4.2 Uji Multikoloneaaritas

Multikolonearitas merujuk pada adanya hubungan linear sempurna diantara variabel penjelas dalam suatu model regresi. Uji yang digunakan adalah

Varince Inflation Factor (VIF). Sebagai aturan pengambilan keputusan adalah jika VIF melebihi 10 berarti terdapat multikolonearitas dan hasil Uji Multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Profesionalisme Aparatur	.752	1.330
Kualitas Pelayanan Masyarakat	.752	1.330

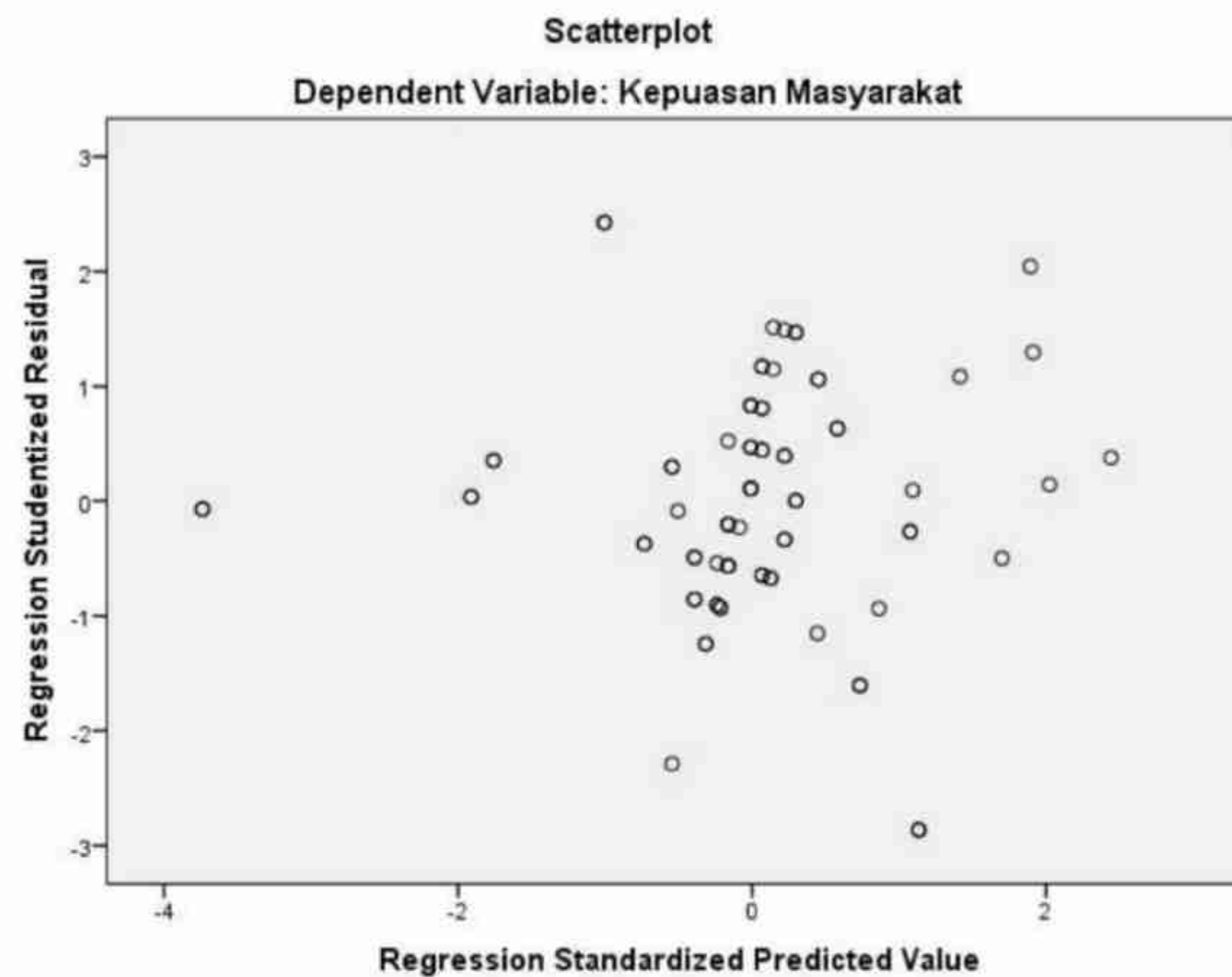
Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat.

Suber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, Nilai VIF untuk variabel Profesionalisme Aparatur (X₁) dan variabel Kualitas Pelayanan (X₂) sama sama 1.364 sedangkan tolerance-nya 0,733. Karena nilai VIF dari kedua variabel tidak ada yang melebihi 10 maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas pada kedua variabel bebas tersebut.

4.4.3 Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedasisitas atau tidak heterokedasitas. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini diuji dengan scatterplot dan dapat dilihat paa gambar 4.3 berikut ini:



Suber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22

Gambar 4.3
Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari gambar 4.3 diatas terlihat bahwa sebaran titik-titik tidak membentuk suatu pola/alur tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas. Asumsi klasik tentang heterokedastisitas dalam model ini terpenuhi, yaitu terbebas dari heterokedastisitas.

4.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis dalam pengujian ini diuji dengan menggunakan SPSS 22. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dengan meregresi satu persatu variabel dependent dengan dua variabel independen. Untuk melihat signifikansi model regresi digunakan uji F, yakni dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} pada probabilitas 10% sedangkan untuk menguji setiap variabel hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t, dimana dalam menarik

kesimpulan nilai thitung dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat probabilitas 10%.

4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, dengan hasil uji seperti pada gambar 4. 11 sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	37.735	3.271		11.538	.000
Profesionalisme Aparatur	-.162	.083	-.242	-1.945	.055
Kualitas Pelayanan Masyarakat	.234	.078	.371	2.987	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat.

Suber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, hasil regresi linier berganda antara variabel Profesionalisme (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai konstantanya sebesar 37.735 koefisien regresi -- 0,162 dan 0,234, sehingga bentuk persamaan linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 37.735 - 0.162 X_1 + 0.234 X_2 + e$$

Ket:

Y : Kepuasan Masyarakat

X₁ : Profesionalisme

X₂ : Kualitas Pelayanan

a : Nilai Konstanta

b1, b2 : Koefisien Regresi

E : Merupakan bentuk Variabel lainnya yang tidak diketahui oleh peneliti.

Dari persamaan di atas, dapat dijelaskan bahwa :

1. Konstanta sebesar 37.735 artinya jika Profesionalisme (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) nilainya 0 atau tetap, maka Kepuasan Masyarakat (Y) nilainya 37.735
2. Hasil perhitungan nilai Koefisien Profesionalisme (X1) sebesar -0,162, artinya jika variabel Profesionalisme (X1) ditingkatkan sebesar satu satuan maka profesionalisme pegawai akan meningkat sebesar -0,162
3. Hasil perhitungan nilai Koefisien Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,234 artinya jika variabel Kualitas pelayanan (X2) ditingkatkan sebesar satu satuan , maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,234

4.5.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya, hasil uji parsial(Uji t) dapat dilihat pada tabel 4. 12 berikut ini:

Tabel 4.12

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	37.735	3.271		11.538	.000
Profesionalisme Aparatur	-.162	.083	-.242	-1.945	.055
Kualitas Pelayanan Masyarakat	.234	.078	.371	2.987	.004

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat.

Suber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22

Dasar dalam pengambilan keputusan untuk uji t dalam analisis regresi, yaitu:

1. Berdasarkan nilai signifikan hasil output SPSS
 - a. Jika nilai $\text{Sig.} \leq 0,1$ maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)
 - b. Jika nilai $\text{Sig} > 0,1$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
2. Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel
 - a. Jika nilai t hitung $>$ nilai t tabel maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y)
 - b. Jika nilai t hitung $<$ nilai t tabel maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y)

Berdasarkan tabel 4.12 di atas Konstanta (Intercept) :

1. Konstanta (Intercept):

Nilai konstanta sebesar **37.735** menunjukkan bahwa ketika variabel Profesionalisme Aparatur dan Kualitas Pelayanan Masyarakat berada pada titik nol, maka nilai variabel dependen (misalnya: kepuasan masyarakat atau kinerja pelayanan) diprediksi sebesar **37.735**.

2. Profesionalisme (X_1)

Koefisien regresi: **-0.162**

Nilai t: **-1.945**

Signifikansi (p-value): **0.055**

Interpretasi: Variabel ini memiliki hubungan **negatif** dengan variabel dependen. Meskipun pengaruhnya tidak signifikan secara statistik pada tingkat 5% (karena $p > 0.1$), nilainya mendekati batas signifikansi dan bisa dipertimbangkan secara praktis. Standardized Beta: **-0.242** menunjukkan bahwa pengaruhnya dalam bentuk standar cukup moderat. Tidak ada indikasi multikolinearitas ($VIF = 1.330$, $Tolerance = 0.752$)

4.5.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dikenal dengan uji serentak/simultan/Uji anova, Yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dasar pengambilan keputusan uji F dalam analisis regresi, yakni berdasarkan nilai signifikan dari Anova.

1. Jika nilai signifikan $F < 0.1$ maka H^0 ditolak dan H^1 diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan $F > 0.1$ maka H^0 diterima dan H^1 ditolak. Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat. Hasil uji F dapat di lihat dari tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4. 13
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	70.683	2	35.342	4.599	.013 ^b
Residual	591.704	77	7.684		
Total	662.388	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Masyarakat, Profesionalisme Aparatur

Suber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.13 di atas berikut adalah analisisnya

Nilai F = 4.599 menunjukkan bahwa model regresi memberikan peningkatan yang signifikan dalam menjelaskan variabel dependen dibandingkan dengan model tanpa prediktor.

p-value (Sig.) = .013 < 0.1 artinya **model secara keseluruhan signifikan secara statistik**. Ini berarti ada hubungan yang berarti antara variabel independen (Profesionalisme Aparatur dan Kualitas Pelayanan Masyarakat) dengan variabel dependen (misalnya: Kepuasan Publik).

Sum of Squares menunjukkan bahwa dari total variasi (662.388), sebanyak **70.683** dijelaskan oleh model regresi, dan sisanya (591.704) oleh kesalahan/residual.

4.5.4 Analisis Koefisien Korelasi (r)

Koefisien Korelasi (r) memiliki nilai antara 0-1 “ Semakin r mendekati angka 1 maka dapat diartikan hubungan antar variabel bebas dengan variabel

terikat semakin kuat dan bersifat negatif dan juga sebaliknya, dan hasil Uji Korelasi dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini.

Tabel 4. 14
Hasil Uji Korelasi

		Profesionalisme Aparatur	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Profesionalisme Aparatur	Pearson Correlation	1	.498**	-0.057
	Sig. (2-tailed)		0	0.617
	N	80	80	80
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.498**	1	.251*
	Sig. (2-tailed)	0		0.025
	N	80	80	80
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	-0.057	.251*	1
	Sig. (2-tailed)	0.617	0.025	
	N	80	80	80

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

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

Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil analisis korelasi Pearson, Profesionalisme Aparatur dan Kualitas Pelayanan Terdapat hubungan positif dan kuat, yang secara statistik signifikan. Semakin profesional aparaturnya, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Ini mendukung intervensi pelatihan atau pembinaan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan publik.

Namun, Profesionalisme dan Kepuasan Masyarakat Korelasi negatif yang sangat kecil dan tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme belum dirasakan secara langsung sebagai peningkatan kepuasan masyarakat. Mungkin karena aspek profesionalisme yang ditonjolkan belum menyentuh dimensi publik secara emosional atau fungsional.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Korelasinya tergolong lemah, namun signifikan secara statistik. Artinya, kualitas pelayanan tetap berdampak terhadap kepuasan publik, meskipun bukan satu-satunya faktor. Ini membuka ruang untuk menyempurnakan standar pelayanan atau menyertakan indikator lain seperti kecepatan, empati, atau akuntabilitas.

4.5.5 Analisis Koefisien Determinan (R^2)

Nilai R^2 ini berkisar antara 0-1, semakin mendekati 1 nilai R^2 tersebut berarti semakin besar variabel independent mampu menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan persentase pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Pada analisis ini menjelaskan besarnya andil (share) yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil Analisis Koefisien Determinan dapat dilihat pada tabel 1.15 berikut ini

Tabel 4.15

Hasil Analisis Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.327 ^a	.107	.084	2.77209

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas **10.7% dari variasi kepuasan masyarakat** (jika itu variabel dependennya). Ini menunjukkan bahwa variabel prediktor seperti Profesionalisme Aparatur dan Kualitas Pelayanan Masyarakat berkontribusi, namun masih banyak faktor lain yang belum dimasukkan dalam model.

Adjusted R^2 (0.084) mengindikasikan bahwa setelah koreksi terhadap jumlah variabel dan sampel, model masih cukup layak tapi belum kuat secara prediktif.

Standard Error 2.77 berarti ada variasi yang cukup besar antara prediksi dan kenyataan, menunjukkan bahwa model bisa diperbaiki—misalnya dengan menambah variabel lain atau menguji interaksi antar faktor.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data dengan berbagai uji pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel **Profesionalisme Aparatur (X1)** memiliki pengaruh negatif dan mendekati signifikan, tapi belum cukup kuat untuk dikatakan signifikan.
2. Variabel **Kualitas Pelayanan Masyarakat** berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan Masyarakat.
3. Variabel **Profesionalisme Aparatur (X1)** dan Variabel **Kualitas Pelayanan Masyarakat (X2)** secara bersama-sama **berpengaruh signifikan** terhadap Variabel **Kepuasan Masyarakat (Y)** ($p = .013$). Artinya, kombinasi kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebagian variasi dalam tingkat kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan , tanpa melupakan nilai keaslian dalam penelitian ini, terutama dalam bidang ilmu ekonomi khususnya ilmu manajemen. Dan hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan

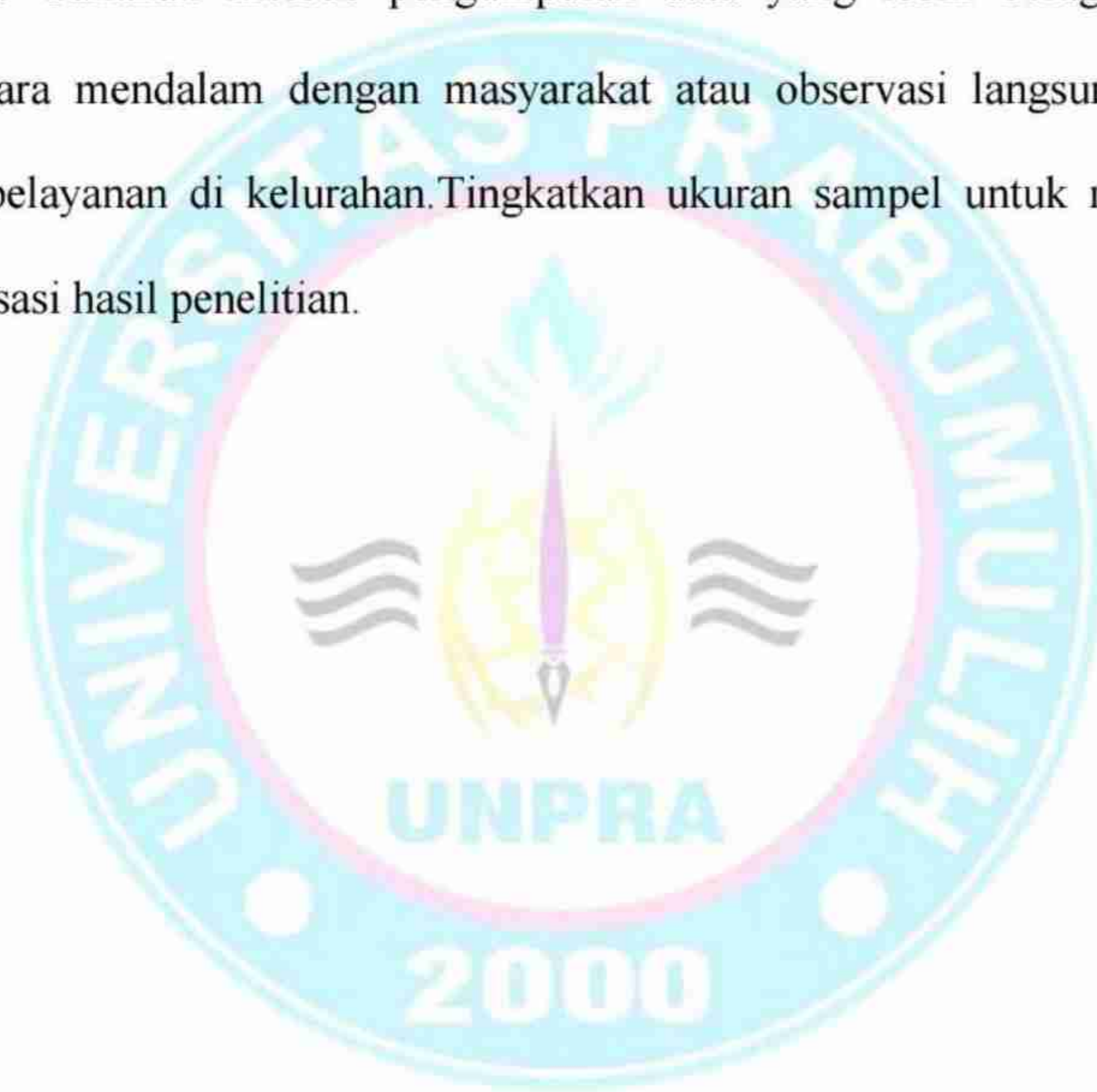
bagi para praktisi dan pembuat kebijakan untuk merancang strategi perbaikan layanan yang lebih terfokus. Dengan mengutamakan aspek kualitas pelayanan, pengambilan keputusan dapat lebih didasarkan pada bukti empiris, sehingga program-program yang dikembangkan akan lebih tepat sasaran dan memberikan dampak nyata bagi masyarakat.

2. Bagi Pihak Kantor Lurah Gunung Ibul

Walaupun variabel profesionalisme tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik beberapa saran yang dapat diterapkan oleh Kantor Lurah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penelitian, nilai-nilai dasar seperti integritas, tanggung jawab, dan kompetensi tetap penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Kantor lurah dapat melakukan evaluasi internal secara berkala terhadap kinerja pegawai dengan mengidentifikasi aspek profesionalisme yang berpengaruh terhadap persepsi masyarakat. Mengingat penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, kantor lurah sebaiknya memprioritaskan perbaikan sistem pelayanan, menyelenggarakan pelatihan rutin bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan, kecepatan, ketepatan informasi, dan sikap ramah saat melayani masyarakat. Menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan memastikan setiap pegawai memahami serta menerapkannya dalam aktivitas sehari-hari. Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk sistem pengajuan, pemrosesan, dan monitoring administrasi secara real-time, sehingga pelayanan menjadi lebih transparan dan responsif.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hendaknya pada penelitian selanjutnya Peneliti Lakukan penelitian lebih mendalam tentang faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Gunung, seperti transparansi informasi atau fasilitas fisik. Tambahkan variabel lain untuk melihat hubungan yang lebih kompleks, misalnya pengaruh budaya kerja atau tingkat pendidikan pegawai. Gunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti wawancara mendalam dengan masyarakat atau observasi langsung terhadap proses pelayanan di kelurahan. Tingkatkan ukuran sampel untuk memperkuat generalisasi hasil penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Br Purba, (2021).” Pengaruh Pelayanan Publik Dan Profesionalisme Perangkat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat” *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan*,2(3)223-227.
- Irawan, Zitri &Ali,(2024) “Pengaruh Profesionalisme Pekerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Terhadap Mutu Pelayanan Publik” *Jurnal Law Government*,2(2)59-73.
- Sandi, Jasman,Muclisa, (2021).” Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima” *Jurnal Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 4(2) 2614-6002.
- Amin, (2020).” Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kulaitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan”*Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*. 1(2)138-152.
- Sari, Suryani,(2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung KabupatenTambalong”*Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB*, 6(2), 2723 -0937.
- Undang - undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, tentang pelayanan Publik
- Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara No 23 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Yogi T W.2020. Pengaruh Budaya Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Pegawai(Studi Kasus Kantor Kelurahan Karang Raja Kecamtan Prabumulih Timur Kota Prabumulih). *Skripsi. Tidak Diterbitkan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*. Universitas Prabumulih:Prabumulih
- Grace M W M S. 2020. Profesionalisme Dan Pelayanan Publik. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Medan.Skripsi. Tidak Diterbitkan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Medan Area: Medan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

- Indah F. 2021. Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik.(Studi Kasus Kantor Kelurahan Kampung Bulang). skripsi. Tidak Diterbitkan, Sekolah Tinggi Ekonomi Pembangunan: Tanjung Pinang.
- I Gusti A T P 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.(Studi Kasus Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang).*Skripsi Tidak Di Terbitkan*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang

