

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR LURAH PECONG, KECAMATAN BELAKANG PADANG, KOTA BATAM

Dr. Sumardin, SE.,M.Si*
sumardinibnusina@gmail.com
Dosen STIE Ibnu Sina Batam

Abstartc: *Based on data analysis that the author alakukan, then in the following things: From the results if the data and analysis done with statistics with the tools SPSS, it can be concluded sebagai follows: (1). The sig value. Speed variable obtained 0.090, then $0.090 > 0.05$. Thus Speed has a significant influence on the Satisfaction of Society, but its influence is not too significant to variable Satisfaction (Y) at Pecong Society of Batam. (2). The sig value. Hospitality variables obtained sig value 0.464, then $0.46.4 > 0.05$. Thus the variables of Hospitality have an influence on the variable of interest to Satisfaction of Society. (3). The sig value. Variables Accuracy of 0.172, then $0.172 > 0.05$. Thus the variables Accuracy affect the variable Satisfaction of society. (4). The sig value. Facility variable is 0.182, then $0.182 > 0.05$. Thus the variables of the Facility affect the variable Satisfaction of society. (5). Determination test of R-Square value .53,1 or 53,1%, hence can be concluded that varaibel diversity of Speed, Hospitality and accuracy and facility contribute to society satisfaction variable equal to 53,1% in Pecong Melur, Batam. While the rest is influenced by other variables that are not researched here.*

Keywords: Courtesy, Hospitality, Accuracy, Facilities, Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Kehadiran pegawai dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat esensial, yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi dan juga sebagai perencana, pelaku dan penentu dalam terwujudnya tujuan organisasi. Sedangkan untuk mengatur pegawai adalah sulit dan kompleks, karena mereka memiliki pikiran, perasaan, status, keinginan, kebutuhan yang berbeda-beda yang dibawa kedalam organisasinya.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah pada kabupaten / kota di wilayah Republik Indonesia, maka hal itu memberikan kesempatan dan peluang yang begitu besar bagi masing-masing daerah di Indonesia untuk dapat mengembangkan dan mengatur daerah masing-masing menuju kearah kemajuan. Dalam amandemen keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 18 ayat 2 menyebutkan bahwa pemerintah daerah provinsi dan daerah Kabupaten/Kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi dimaksud untuk mempercepat proses terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Seiring dengan arus reformasi telah berhasil menggeser sistem dan tatanan dalam pemerintahan, dimana pemerintah dituntut harus mampu merespon aspirasi yang menjadi keinginan serta kebutuhan masyarakat khususnya di wilayah yang menjadi kewenangannya dalam menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat melaksanakan aspirasi tersebut harus

didukung oleh perangkat pemerintah yang memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan kepribadian yang selalu menjunjung tinggi kewajibannya selaku Aparatur Negara.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya lurah dibantu sekretaris kelurahan, beberapa seksi dan staf yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung dan ditentukan oleh peran serta mereka sebagai unit terdepan pada Kelurahan pecong.

Berdasarkan urain tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas terlihat hubungan antara peningkatan pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam mencapai hasil kerja yang maksimal, oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisa permasalahan: (1). Apakah kecepatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam ? (2). Apakah keramahan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam? (3). Apakah ketelitian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam? (4). Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam? (5). Apakah kecepatan, keramahan, ketelitian dan fasilitas secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Dari Penelitian Adalah Sebagai Berikut: (1). Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kecepatan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam. (2). Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh keramahan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam. (3). Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh ketelitian terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam. (4). Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam. (5). Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kecepatan, keramahan, ketelitian, dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1). Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu ekonomi khususnya bidang pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam. (2). Penelitian ini dapat memberikan bahan masukan dan informasi yang dibutuhkan oleh pegawai Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam dan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat.

KAJIAN TEORITIK

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuai memadai”.

Pengertian Keramahan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, keramahan mempunyai arti sifat ramah, kebaikan hati dan keakraban dalam bergaul. Moenir, H.A.S, menjelaskan mengenai keramahan ini hanya ada dalam layanan lisan, baik berhadapan maupun melalui hubungan telepon. Barang kali soal keramahan ini sudah cukup disadari dan diketahui oleh banyak orang sehingga tidak perlu diulas panjang lebar.

Pengertian Fasilitas

Menurut Suryo Subroto, “Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang”. Lebih luas lagi tentang pengertian fasilitas Suharsini Arikonto berpendapat, “Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha”.

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah yang terdapat di bab I yang dikaitkan dengan landasan teoritis, maka dapat diperoleh suatu kesimpulan sementara atau hipotesis adalah sebagai berikut : (1). Terdapat pengaruh kecepatan terhadap kepuasan masyarakat masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam. (2). Terdapat pengaruh keramahan terhadap kepuasan masyarakat masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam. (3). Terdapat pengaruh ketelitian terhadap kepuasan masyarakat masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam. (4). Terdapat pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan masyarakat masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam. (5). Terdapat pengaruh kecepatan, keramahan, ketelitian dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data.

Dalam rangka mendapatkan data – data yang sesuai dengan kebutuhan dalam analisa, maka perlu dilakukan kegiatan pengumpulan data. Dalam kegiatan ini penulis mencoba mengumpulkan data dengan cara yaitu : (1). Wawancara, yaitu dengan mengadakan komunikasi secara langsung kepada pegawai masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam yang berhubungan dan berkepentingan dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, yaitu tentang pelayanan pegawai Kantor Lurah Pecong Kota Batam dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. (2). Penyebaran angket atau quisioner pernyataan., yaitu pernyataan-pernyataan tertutup dari masing-masing variabel penelitian. (3). *Library Research*, cara yang dilakukan dengan cara mempelajari buku, melihat dokumen yang ada, literature lainnya yang relevan dengan topik dibahas dan memperkuatnya dengan teori-teori yang digunakan sebagai landasan teori.

Populasi dan Sampel

Populasi.

Menurut Kuncoro (2003:103) Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kelurahan Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam yang ada pada tahun terakhir yaitu tahun 2015 tercatat sebanyak 954 Jiwa.

Sampel.

Menurut Kuncoro (2006:123) Sampel adalah sub kelompok atau sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota masyarakat yang dipilih dari populasi. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan *Simple Random Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mencakup masyarakat Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam, adapun masyarakat terpilih yang dijadikan sampel penelitian yaitu sebanyak 92.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dari semua pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, yaitu sebanyak 25 pertanyaan dari 4 variabel independen dan 1 variabel dependen, masing-masing variabel dengan 5 pertanyaan, diperoleh hasil bahwa semua pertanyaan kuesioner dinyatakan VALID. Sehingga kesemua pertanyaan kuesioner tersebut dapat diolah dengan baik. Pertanyaan yang tidak valid memiliki nilai Sig (Probabilitas) di atas angka 0,05 dan pertanyaan yang valid memiliki nilai Sig (Probabilitas) di bawah angka 0,05 sesuai dengan standar diatas (hasil *output SPSS viewer* perhitungan validitas terlampir).

Uji Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat mengarahkan responden atau nasabah untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil maka akan tetap sama. Reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. (Suharsimi, 2006).

Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60. Untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan koefisien reliability Alpha Cronbach yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada paket program SPSS for Windows Versi 17.0.

Dari semua pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, yaitu sebanyak 25 pertanyaan dari 4 variabel independen dan 1 variabel dependen, masing-masing dengan 5 pertanyaan, diperoleh hasil bahwa semua pertanyaan kuesioner dinyatakan RELIABEL.

Analisa Pengaruh Kecepatan (X₁) Terhadap Kepuasan (Y)

Variabel independen pertama yang penulis analisa adalah Kecepatan (X₁), dimana dalam hal ini akan dianalisa dan dilakukan pembuktian hipotesis, apakah variabel Kecepatan (X₁) berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat (Y) Pada Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.314 ^a	.099	.089	1.80987

a. Predictors: (Constant), X1

Angka R Square yang merupakan angka korelasi yang dikuadratkan atau $0,314^2$ ialah sebesar 0,099. Angka R Square disebut juga sebagai Koefisien Determinasi. Besarnya angka koefisien determinasi 0,099 atau sama dengan 9,9%. Angka tersebut berarti hanya sebesar 9,9% Kepuasan dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel kecepatan. Sedangkan sisanya, yaitu 90,1% (100% - 9,9%) harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya. Untuk diketahui, besarnya R Square berkisar antara 0 hingga 1 yang berarti semakin kecil besarnya R Square, maka hubungan kedua variabel semakin lemah. Sebaliknya, jika R Square semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	14.190	2.537		5.593	.000
	X1	.365	.116	.314	3.143	.002

a. Dependent Variable: Y

Bagian ini menggambarkan persamaan regresi untuk mengetahui angka konstan dan uji hipotesis signifikansi koefisien regresi. Persamaan regresinya adalah : $Y = a + bx$

Dari data diatas, Persamaannya adalah sebagai berikut : $Y = 14,190 + 0,365 X$

Uji t akan digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel Kecepatan (X1) terhadap Kepuasan (Y).

Hipotesis

- H_0 = koefisien regresi tidak signifikan (tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel X dengan Variabel Y)
- H_1 = koefisien regresi signifikan (ada hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y)

Keputusan :

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak
- $t_{hitung} = 3,001$
- $t_{tabel} =$ untuk menghitung t_{tabel} , gunakan ketentuan sebagai berikut :
 $\alpha = 0,05$

Karena $t_{hitung} (3,143) > t_{tabel} (1,66055)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ; Koefisien regresi signifikan atau variabel kecepatan memiliki korelasi terhadap Kepuasan.

Analisa Pengaruh Keramahan (X₂) Terhadap Kepuasan (Y)

Variabel independen kedua yang penulis analisa adalah keramahan (X₂), dimana dalam hal ini akan dianalisa dan dilakukan pembuktian hipotesa, apakah faktor Ketelitian berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat (Y).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 ^a	.246	.238	1.65503

a. Predictors: (Constant), X2

Bagian ini menunjukkan besarnya Koefisien Determinasi yang berfungsi untuk mengetahui besarnya persentase variabel dependen (Kepuasan) yang dapat diprediksi dengan menggunakan variabel independen (Keramahan). Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien Determinasi dihitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi, lalu dikalikan dengan 100% ($r^2 \times 100\%$).

Angka R Square (angka korelasi yang dikuadratkan atau $0,496^2$ sebesar 0,246. Angka R Square disebut juga sebagai Koefisien Determinasi. Besarnya angka koefisien determinasi 0,246 atau sama dengan 24,6%. Angka tersebut berarti hanya sebesar 24,6% Kepuasan yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Keramahan. Sedangkan sisanya, yaitu 75,4% (100% - 24,6%) harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya. Untuk diketahui, besarnya R Square berkisar antara 0 hingga 1 yang berarti semakin kecil besarnya R Square, maka

hubungan kedua variabel semakin lemah. Sebaliknya, jika R Square semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat.

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	9.259	2.380		3.890	.000
	X2	.577	.106	.496	5.426	.000

a. Dependent Variable: Y

Bagian ini menggambarkan persamaan regresi untuk mengetahui angka konstan dan uji hipotesis signifikansi koefisien regresi. Persamaan regresinya adalah : $Y = a + bx$

Dimana :

Dari data diatas, Persamaannya adalah sebagai berikut : $Y = 9,259 + 0,577 X$

Uji t akan digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel faktor keramahan terhadap Kepuasan.

Hipotesis

- H_0 = koefisien regresi tidak signifikan (tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y)
- H_1 = koefisien regresi signifikan (ada hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y)

Keputusan :

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak
- $t_{hitung} = 5,328$
- $t_{tabel} =$ untuk menghitung t_{tabel} , gunakan ketentuan sebagai berikut :
 $\alpha = 0,05$

Karena $t_{hitung} (5,426) > t_{tabel} (1,66055)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ; Koefisien regresi signifikan atau variabel Keramahan memiliki korelasi terhadap variabel Kepuasan .

Analisa Pengaruh Ketelitian (X_3) Terhadap Kepuasan (Y)

Variabel bebas ketiga yang penulis analisa adalah variabel Ketelitian (X_3), dimana dalam hal ini akan dianalisa dan dilakukan pembuktian hipotesa, apakah ketelitian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam.

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.373 ^a	.139	.129	1.76914

a. Predictors: (Constant), X3

Angka R Square merupakan angka korelasi yang dikuadratkan atau $0,373^2$, yaitu sebesar 0,139. Angka R Square disebut juga sebagai Koefisien Determinasi. Besarnya angka koefisien determinasi 0,139 atau sama dengan 13,9%. Angka tersebut berarti sebesar 13,9% Kepuasan yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Ketelitian. Sedangkan sisanya, yaitu 86,9% (100% - 13,9%) harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya. Untuk diketahui, besarnya R Square berkisar antara 0 hingga 1 yang berarti semakin kecil besarnya R Square, maka hubungan kedua variabel semakin lemah. Sebaliknya, jika R Square semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat.

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constan)	13.334	2.318		5.752	.000	
X3	.401	.105	.373	3.812	.000	

a. Dependent Variable: Y

Bagian ini menggambarkan persamaan regresi untuk mengetahui angka konstan dan uji hipotesis signifikansi koefisien regresi. Persamaan regresinya adalah: $Y = a + bx$
 Dari data diatas, Persamaannya adalah sebagai berikut : $Y = 13,334 + 0,401 X$
 Uji t akan digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel Ketelitian terhadap Kepuasan Masyarakat.

Karena t hitung (3,812) > t tabel (1,66055), maka Ho ditolak dan H₁ diterima, artinya ; Koefisien regresi signifikan atau variabel Ketelitian memiliki korelasi terhadap variabel Kepuasan masyarakat.

Analisa Pengaruh Fasilitas (X4) Terhadap Kepuasan (Y)

Variabel bebas keempat yang penulis analisa adalah variabel Fasilitas (X₃), dimana dalam hal ini akan dianalisa dan dilakukan pembuktian hipotesa, apakah ketelitian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) Pada Kantor Lurah Pecong, Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam.

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.373 ^a	.139	.129	1.76914	

a. Predictors: (Constant), X4

Angka R Square merupakan angka korelasi yang dikuadratkan atau $0,373^2$, yaitu sebesar 0,139. Angka R Square disebut juga sebagai Koefisien Determinasi. Besarnya angka koefisien

determinasi 0,139 atau sama dengan 13,9%. Angka tersebut berarti sebesar 13,9% Kepuasan yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Fasilitas. Sedangkan sisanya, yaitu 86,9% (100% - 13,9%) harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya. Untuk diketahui, besarnya R Square berkisar antara 0 hingga 1 yang berarti semakin kecil besarnya R Square, maka hubungan kedua variabel semakin lemah. Sebaliknya, jika R Square semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constan)	13.334	2.318		5.752	.000
	X4	.401	.105	.373	3.812	.000

a. Dependent Variable: Y

Bagian ini menggambarkan persamaan regresi untuk mengetahui angka konstan dan uji hipotesis signifikansi koefisien regresi. Persamaan regresinya adalah: $Y = a + bx$

Dimana :

Dari data diatas, Persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = 13,334 + 0,401 X$$

Uji t akan digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hipotesis

- H_0 = koefisien regresi tidak signifikan (tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y)
- H_1 = koefisien regresi signifikan (ada hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y)

Keputusan :

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak
- $t_{hitung} = 3,812$
- $t_{tabel} =$ untuk menghitung t_{tabel} , gunakan ketentuan sebagai berikut :
 $\alpha = 0,05$

Karena $t_{hitung} (3,812) > t_{tabel} (1,66055)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ; Koefisien regresi signifikan atau variabel Fasilitas memiliki korelasi terhadap variabel Kepuasan.

Analisa Kecepatan (X₁), Keramahan (X₂), Ketelitian (X₃) dan Fasilitas (X₄) Secara Simultan Terhadap Minat Nasabah (Y) Pada Koperasi Swamitra Sentosa Batam

Variabel analisa selanjutnya adalah secara bersama-sama Kecepatan (X₁), Keramahan (X₂), Ketelitian (X₃) dan Fasilitas (X₄), dimana dalam hal ini akan dianalisa dan dilakukan pembuktian hipotesa, apakah ketiga faktor tersebut secara bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) .

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.531 ^a	.282	.258	1.63370	
a. Predictors: (Constant), X ₄ , X ₃ , X ₂ , X ₁					

Angka R Square (angka korelasi yang dikuadratkan atau 0,531²) sebesar 0,282. Angka R Square disebut juga sebagai Koefisien Determinasi. Besarnya angka koefisien determinasi 0,282 atau sama dengan 28,2%. Angka tersebut berarti sebesar 28,2% Kepuasan Masyarakat yang dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel (Kecepatan, Keramahan, ketelitian dan Fasilitas). Sedangkan sisanya, yaitu 71,8% (100% - 28,2%) harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya. Untuk diketahui, besarnya R Square berkisar antara 0 hingga 1 yang berarti semakin kecil besarnya R Square, maka hubungan kedua variabel semakin lemah. Sebaliknya, jika R Square semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat.

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	92.24	3	30.765	11.527	.000 ^a
	Residual	234.869	88	2.669		
	Total	327.163	91			
a. Predictors: (Constant), X ₄ , X ₃ , X ₂ , X ₁						
b. Dependent Variable: Y						

Hasil estimasi Uji Anova yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai F hitung = 11,522 yang berarti lebih besar dari nilai F tabel ($\alpha = 5\%$, 3 : 92)* = 2,70 atau (F hitung > F table). Maka koefisien regresi X₁ (Kecepatan), X₂ (Keramahan), Ketelitian (X₃) dan X₄ (Fasilitas) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil olah data dan analisis yang dilakukan dengan statistik dengan alat bantu SPSS, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1). Nilai sig. variabel Kecepatan didapat 0,090, maka 0,090 > 0,05. Dengan demikian Kecepatan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, namun pengaruhnya tidak terlalu signifikan terhadap variabel Kepuasan (Y) pada Masyarakat Pecong Batam. (2). Nilai sig. variabel Keramahan didapat nilai sig 0,464, maka 0,464 > 0,05. Dengan demikian variabel Keramahan memiliki pengaruh terhadap variabel minat menjadi Kepuasan Masyarakat. (3). Nilai sig. variabel Ketelitian sebesar 0.172, maka 0,172 > 0,05. Dengan demikian variabel Ketelitian berpengaruh terhadap variabel Kepuasan masyarakat. (4). Nilai sig. variabel Fasilitas sebesar 0.182, maka 0,182 > 0,05. Dengan demikian variabel Fasilitas berpengaruh terhadap variabel Kepuasan masyarakat. (5). Uji determinasi nilai R-

Square .53,1 atau 53,1%, maka dapat disimpulkan bahwa variabel keragaman Kecepatan, Keramahan dan ketelitian dan Fasilitas berkontribusi terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 53,1% di Kelurahan Pecong, Batam. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti disini.

Saran

Adapun saran yang penulis berikan dalam penulisan ini adalah: (1). Hubungan yang baik dengan masyarakat manapun tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan. (2). Penulis menyarankan agar pegawai kantor kelurahan pecong selalu memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat. (3). Penulis menyarankan pegawai kantor lurah agar betul-betul memperhatikan setiap keluhan yang diberikan oleh Masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keantor lurah tetap dijaga dan dipelihara dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyo, Bambang Tri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit IPWI, Jakarta, 1996
- Gronroos C., *Service Management and Marketing: Managing The Moment of Truth in Service Competition*. Lexington, 1990
- Iqbal Hasan M. Ir,M.M., *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, PT. Prenhallindo, Jakarta, 1997
- Moenir H.A.S.,Drs, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara 2002
- Perda Kota Batam No. 03 Tahun 2006 tentang *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Batam Tahun 2006-2011*
- Rangkuty, Freddy, *Riset Pemasaran*, Gramedia, Jakarta, 2002
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Pelajar, 2006
- Rina, 2006, *Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Pengembangan Karir Pegawai Pada PT. Indonesia Asahan Aluminium Kuala Tanjung*, Asahan, Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Fakultas Ekonomi.
- Suparman Lukman, Drs. MA, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA Lembaga Administrasi Negara, 1999
- SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*
- Sianipar, J.P.G., *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta, 1998
- Soeprihanto, Jahu, 2001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Pegawai, Edisi Pertama*, Yogyakarta, BPF.
- Sugiono, 2006, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*, Bandung, Alfabeta.
- Siagian, Sondang, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 1*, Jakarta Bumi Aksara.
- Umar, Husain, 2005, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Keempat, Jakarta, Bussiness Research, Center, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.