

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
PENYANDANG DISABILITAS DALAM PENDATAAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI SEKOLAH
LUAR BIASA NEGERI 1 MAKASSAR**



Oleh :

NURANITA RAHMAT

Nomor Induk Mahasiswa : 105611108019

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
PENYANDANG DISABILITAS DALAM PENDATAAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI SEKOLAH
LUAR BIASA NEGERI 1 MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

NURANITA RAHMAT

Nomor Stambuk : 105611108019

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap
Kepuasan Penyandang Disabilitas dalam
Pendataan Administrasi Kependudukan di
Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar

Nama Mahasiswa : Nuranita Rahmat

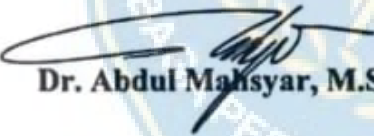
Nomor Induk Mahasiswa : 105611108019

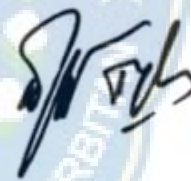
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Abdul Mahsyar, M.Si


Dr. Sudarmi, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991742

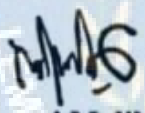
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0226/FSP/A.4-II/I/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, 30 Januari 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris


Dr. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

()

2. Dr. Sudarmi, M.Si

()

3. Dr. Abdi, M.Pd

()

4. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si

()

HALAMAN PERNYATAAN

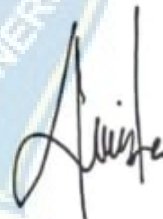
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nuranita Rahmat
Nomor Induk Mahasiswa : 105611108019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 10 Januari 2024

Yang Menyatakan,



Nuranita Rahmat

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Penyandang Disabilitas dalam Pendataan Administrasi Kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Sudarmi, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya memberikan arahan, masukan, motivasi, dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

4. Para dosen, staf, dan seluruh civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan.
5. Bapak/Ibu di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian dan para siswa yang telah ikhlas mengisi kuesioner, penulis mengucapkan banyak terima kasih.
6. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Rajamuddin. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan, dan semangat tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Pintu surgaku, Ibunda Hanni. Beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun kesabaran dan kebesaran hatinya menghadapi keluh kesah penulis, menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih, sudah menjadi tempatku untuk pulang.
8. Saudara kandungku, Kakanda Dirham, S.Pd., Dipl. Hosp., Kakanda Fitriyani, S.Pd., Adinda Mutmainna Rahmat, dan saudara ipar Kakanda Nisfa Santi, S.Ak., Kakanda Muhammad Amin Said, S.Pd., M.Pd., dan Adinda Ikmal Rival. Terima kasih atas kepercayaan terhadap keputusan yang diambil oleh penulis.
9. Sahabat dan teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, telah menyemangati setiap langkah pada proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
10. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Makassar.

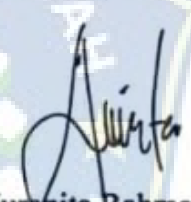
11. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri, Nuranita Rahmat atas segala kerja keras dan perjuangannya sampai akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga tetap rendah hati karena ini baru awal dari segalanya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jazakumullahu Khairan Katsiran. Billahi Fii Sabilil Haq. Fastabiqu Khairat

WassalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 10 Januari 2024



Nuranita Rahmat

ABSTRAK

Nuranita Rahmat, Abdul Mahsyar, Sudarmi. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Penyandang Disabilitas dalam Pendataan Administrasi Kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah pelayanan yang mampu memenuhi standar kualitas sesuai dengan tujuan memberi kepuasan masyarakat. Konsep dasar pelayanan prima (*service excellence*) adalah sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya yang dapat menemui hambatan kesulitan untuk berpartisipasi penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.

Adapun jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif. Sampel sebanyak 44 penyandang disabilitas yang dipilih secara *proportionate stratified random sampling* dari 50 populasi. Data penelitian dikumpul menggunakan instrumen berupa kuesioner atau angket. Data tersebut dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan rumus regresi linear berganda dalam bentuk tabel, gambar, frekuensi, dan narasi hasil olahan data bantuan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian uji-T, variabel signifikan adalah sikap, perhatian, penampilan, dan tanggung jawab. Sedangkan uji-F menunjukkan nilai $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ ($172,082 > 2,35$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh pelayanan prima secara simultan terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Koefisien determinasi menunjukkan nilai *adjusted R Square* sebesar 0,965 sehingga artinya 95,6% kepuasan penyandang disabilitas mampu dijelaskan oleh sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab sisanya sebesar 3,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model regresi ini.

Kata Kunci: *Kepuasan, Pelayanan Prima, Penyandang Disabilitas*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Teori dan Konsep	11
C. Kerangka Pikir	23
D. Hipotesis Penelitian.....	24
E. Definisi Operasional.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Waktu dan Lokasi	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Teknik Analisis Data.....	32
F. Teknik Pengabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	38

B. Hasil Penelitian	39
C. Pembahasan Penelitian.....	69
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Siswa Terdata Disdukcapil Tahun 2021-2022	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	29
Tabel 3.2 Data Sampel Penelitian Menurut Strata	31
Tabel 3.3 Interpretasi Skor Jawaban Skala Likert	32
Tabel 4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Sikap Pegawai	41
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Variabel Sikap Pegawai	42
Tabel 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Perhatian Pegawai	43
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Variabel Perhatian Pegawai	43
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Tindakan Pegawai	44
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Variabel Tindakan Pegawai	45
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kemampuan Pegawai	46
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Variabel Kemampuan Pegawai	47
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Penampilan Pegawai	48
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Variabel Penampilan Pegawai	48
Tabel 4.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Tanggung Jawab Pegawai	49
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Variabel Tanggung Jawab Pegawai	50
Tabel 4.13 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan	51
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov.....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas Variabel Sikap	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Variabel Perhatian	58
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas Variabel Tindakan	59
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas Variabel Kemampuan	59
Tabel 4.22 Hasil Uji Linearitas Variabel Penampilan	60

Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas Variabel Tanggung Jawab	60
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.26 Hasil Uji-T	65
Tabel 4.27 Hasil Uji-F.....	67
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	40
Gambar 4.2 Usia Responden.....	40
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas <i>Probability Plot</i>	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap warga negara berhak mendapatkan hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik pada suatu organisasi atau instansi pemerintah. Oleh karena itu, peran pemerintah sangat penting dalam menciptakan dan memberikan kebutuhan pelayanan publik sebaik mungkin. Senada dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab II Pasal 4 memaparkan bahwa pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas diantaranya yaitu kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2016 bahwa salah satu hak penyandang disabilitas adalah aksesibilitas memperoleh layanan publik yang dibutuhkan seperti administrasi kependudukan (Yulaswati, dkk. 2021). Sebab pentingnya administrasi kependudukan mampu memberikan hak atas pelayanan publik maupun perlindungan yang berhubungan dengan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan sebagainya.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 14 Tahun 2020 bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

sebagai perangkat daerah yang membidangi urusan administrasi kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota. Instansi disdukcapil tersebar di 34 (tiga puluh empat) provinsi, 416 (empat ratus enam belas) kabupaten, dan 98 (sembilan puluh delapan) kota yang pemberian pelayanan masing-masing instansi tersebut memiliki kualitas bervariasi disebabkan oleh faktor kondisi geografis, permasalahan lokal termasuk kemampuan manajemen berbeda dalam pengimplementasian setiap kebijakan (Ohoiwutun dan Ilham, 2022).

Kemampuan manajemen yang dimaksud tersebut salah satunya adalah sumber daya manusia. Sehubungan dengan hal tersebut, Mahsyar (2023) mengemukakan bahwa sumber daya manusia memiliki peran yang utama dalam proses pencapaian organisasi secara efektif dan efisien. Pada aspek sosial, manajemen sumber daya manusia bertujuan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Kenyataannya pemerintah masih dihadapkan dengan pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Buktinya masih banyak aduan masyarakat yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal tersebut dikarenakan lemahnya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang dikemukakan oleh Mahsyar (2011) antara lain kurang *responsive*, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat dan inefisiensi.

Fenomena seperti itulah menjadi tidak ramah bagi masyarakat terutama kelompok rentan seperti penyandang disabilitas yang menginginkan pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Tuntutan masyarakat agar pemerintah membenahi pelaksanaan pelayanan publik sehingga tercipta layanan yang prima. Hal tersebut didasari oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Disebutkan dalam Bab II Pasal 3b tujuan peraturan perundang-undangan ini agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Dengan demikian jelas bahwa pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik atau prima kepada publik.

Semakin baik kualitas pelayanan publik maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik tertuang dalam Permen PANRB Nomor 17 Tahun 2017 yang terdiri atas enam indikator sesuai bobotnya yaitu kebijakan pelayanan (30%), profesionalisme Sumber Daya Manusia (18%), sarana dan prasarana pelayanan (15%), sistem informasi pelayanan (15%), konsultasi dan pengaduan (15%), dan inovasi pelayanan (7%). Salah satu indikator mewujudkan pelayanan prima adalah melalui inovasi pelayanan publik.

Muharam dan Melawati (2019) menjelaskan bahwa inovasi bidang pelayanan publik adalah suatu kebaruan teknologi pelayanan yang sudah ada atau cara baru teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau ide kreatif dan penyederhanaan pada prosedur, pendekatan, metode, atau struktur organisasi dan manfaatnya mempunyai nilai lebih baik dari kuantitas maupun

kualitas pelayanan. Senada dengan hal diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menyelenggarakan program Jemput Bola (JEBOL). Tujuan jemput bola adalah mendekatkan dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dengan cara mendatangi langsung lokasi masyarakat (Setiawan, 2022).

Adanya program tersebut, mampu memudahkan masyarakat rentan dalam mengakses pelayanan sehingga haknya sebagai warga negara telah diperhatikan dan prioritaskan. Selain untuk mewujudkan pelayanan yang prima juga sebagai bentuk aktualisasi membangun kota inklusif bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan artikel berita Bappelitbangda (2023) Sulawesi Selatan menjadi provinsi dengan presentase penyandang disabilitas paling tinggi jika dibandingkan dengan provinsi lain yaitu sebesar 2,78% jiwa. Dilihat dari sebaran penyandang disabilitas Sulawesi Selatan, Kota Makassar memiliki perkiraan jumlah terbesar mencapai 30.373 jiwa atau 12,286%. Sebaran penyandang disabilitas berdasarkan ragam ini cukup beragam antar kabupaten/kota.

Ditjen Dukcapil Kemendagri (2022) melaporkan bahwa jumlah penyandang disabilitas Kota Makassar berdasarkan Data Pokok pendidikan (Dapodik) yang telah dipadankan dengan data Dukcapil sebanyak 1.273 anak. Terdiri dari SDLB sebanyak 779 murid, SMPLB 306 murid dan SMALB 188 peserta didik. Salah satu sekolah yang telah didata oleh Disdukcapil Kota Makassar adalah Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Makassar melalui pelayanan jemput bola diantaranya pendataan, perekaman dan penerbitan

dokumen kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP) pada siswa strata Sekolah Menengah Atas.

Tabel 1.1 Daftar Siswa Terdata Disdukcapil Tahun 2021-2022

Tingkatan	Kelas	Jumlah Siswa	Keterangan
Sekolah Menengah Atas	A	4 siswa	Disabilitas Netra
	B	20 siswa	Disabilitas Rungu
	C	24 siswa	Disabilitas Grahita
	D	2 siswa	Disabilitas Daksa
Total			50 siswa

Sumber: Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar, 2023

Adanya program jemput bola yang telah memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada penyandang disabilitas. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Penyandang Disabilitas dalam Pendataan Administrasi Kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah sikap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar?
2. Apakah perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar?

3. Apakah tindakan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar?
4. Apakah kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar?
5. Apakah penampilan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar?
6. Apakah tanggung jawab berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar?
7. Apakah sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, tanggung jawab berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk menjawab permasalahan yang dibahas, diantaranya yaitu sebagai berikut.

1. Mengetahui sikap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.

2. Mengetahui perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
3. Mengetahui tindakan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
4. Mengetahui kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
5. Mengetahui penampilan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
6. Mengetahui tanggung jawab berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
7. Mengetahui sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, tanggung jawab berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dalam penelitian ini terdiri atas dua yaitu diantaranya:

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini menjadi referensi ilmu pengetahuan bagi pembacanya dan acuan pengembangan bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis, diharapkan adanya penelitian ini dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelayanan prima.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
Laia dan Lase (2021) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.	Menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif antara pelayanan prima dengan kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 57,15%. Dalam nilai t pada $\alpha = 0.05$ dengan $dk = 25-2 = 23$ diperoleh nilai t tabel sebesar 1.714, sementara nilai t hitung adalah sebesar 5,539. Keadaan ini	Persamaan penelitian Laia dan Lase dengan sekarang adalah menggunakan metode kuantitatif dan membahas pelayanan prima serta kepuasan masyarakat. Sedangkan perbedaannya pada subjeknya, lokus dan variabel independen (X) penelitiannya yakni masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Sedangkan variabel independennya

	menunjukkan bahwa nilai t hitung $5,539 > t$ tabel 1.714 atau dengan kata lain hipotesis H_a yang telah dirumuskan diterima kebenarannya sementara hipotesis H_o ditolak.	menggunakan indikator kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu.
Perwita, dkk (2020) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instansi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember.	Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan prima di instalasi rawat inap cukup prima (73,3%). Masing-masing komponen pelayanan prima termasuk dalam kategori cukup, antara lain komponen sikap (74,7%), penampilan (85,3%), perhatian (69,3%), tindakan (69,3%), dan tanggung jawab (72%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara pelayanan prima dan kepuasan pasien. Rumah sakit perlu menyediakan pelatihan mengenai pelayanan prima serta melakukan pengawasan internal secara rutin agar tetap sesuai dengan	Persamaan penelitian Perwita dengan sekarang adalah menggunakan metode kuantitatif, membahas pelayanan prima dan kepuasan serta indikator variabel independen (X) sama yakni sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Sedangkan perbedaannya adalah subjek dan lokus penelitiannya yakni pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember.

	prosedur dan standar profesinya.	
Duriat dan Vaughan (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya.	Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Kramatmulya Kabupaten Kuningan yang diukur melalui dimensi pelayanan yakni Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Empati (<i>Emphaty</i>) sebesar 70,6% (tujuh puluh koma enam persen), hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan E-KTP mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.	Persamaannya penelitian Duriat dan Vaughan dengan sekarang adalah menggunakan metode kuantitatif, membahas kepuasan dari pelayanan E-KTP. Sedangkan perbedaannya adalah subjek dan lokusnya yakni masyarakat umum yang menggunakan jasa pelayanan tersebut di Kecamatan Kramatmulya. Selain itu, variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan dengan dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

B. Konsep dan Teori

1. Kepuasan

Kotler dan Keller mengungkapkan bahwa kepuasan adalah ungkapan dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan atas hasil kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan yang diyakini tersebut (Ibrahim dan Thawil, 2019). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya terpenuhi.

Kepuasan tersebut adalah hasil dari evaluasi atau penilaian atas fitur produk maupun jasa dalam penggunaan untuk memenuhi kebutuhan apabila kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan (Sasongko, 2021).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang apabila telah membandingkan suatu kinerja yang dirasakan dengan ekspektasinya. Ketika kinerja dibawah ekspektasi, seseorang tersebut merasa kecewa tapi jika sesuai maka akan merasa puas (Pamekas, 2021). Secara garis besar, kepuasan adalah pendapat seseorang mengenai kinerja pelayanan setelah membandingkan kesesuaian dengan harapannya yang didapatkan dari penyelenggara layanan. Azizah (dkk, 2022) mengungkapkan bahwa terpenuhinya kepuasan masyarakat mampu memberikan manfaat hubungan harmonis antara masyarakat dan penyelenggara layanan sehingga terciptanya loyalitas, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan reputasi yang semakin baik di mata masyarakat.

Umumnya ada dua model pengukuran kepuasan berdasarkan jenis penyelenggara pelayanan yaitu pengukuran kepuasan pelanggan (privat) dan pengukuran kepuasan masyarakat (publik). Pengukuran kepuasan pada organisasi privat (*costumer satisfaction*) biasa dilakukan dengan cara riset pasar atau riset marketing. Sedangkan organisasi publik biasanya berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang hasilnya ditampilkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM). Tujuan pengukuran tersebut adalah untuk mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan baik privat maupun publik (Putra, 2020).

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala. Tujuannya untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di suatu instansi pemerintah. Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan selanjutnya.

Sehubungan dengan hal tersebut terdapat 14 unsur yang relevan valid, dan reliabel sebagai unsur minimal dalam pengukuran tingkat kepuasan menurut Makmur, dkk (2021) yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, kemudahan tahapan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur
- b. Persyaratan pelayanan, persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis layanannya
- c. Kejelasan petugas pelayanan, keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhannya dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan, tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam pelayanan kepada masyarakat
- g. Kecepatan pelayanan, target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, tidak membedakan golongan atau status masyarakat dalam memberikan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, sikap dan perilaku petugas kepada masyarakat dalam pelayanan secara sopan, ramah, dan saling menghormati serta menghargai
- j. Kewajaran biaya pelayanan, keterjangkauan masyarakat terkait besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- m. Kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, dan teratur yang dapat memberikan rasa nyaman
- n. Keamanan pelayanan, terjaminnya tingkat keamanan lingkungan atau sarana unit penyelenggara sehingga masyarakat merasa tenang mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah pelayanan yang mampu memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Oleh karena itu, terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas (kurniawan, 2022).

Organisasi *non-profit* seperti lembaga pemerintah, pelayanan prima adalah sikap melayani melalui perhatian dan tindakan nyata yang bertujuan untuk memberi kepuasan kepada masyarakat luas. Sedangkan pada perusahaan, pelayanan prima adalah rasa peduli kepada pelanggan produk yang berorientasi untuk peningkatan keuntungan atau *profit oriented* (Permatasari, 2022). Pada dasarnya, pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu upaya organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik berdasarkan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh penyelenggaranya untuk memberikan kepuasan baik itu kepada masyarakat maupun pelanggan.

Menurut Pamekas (2021) menjelaskan tujuan pelayanan prima untuk memberikan pelayanan dan memuaskan masyarakat atau pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan” untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Manfaat pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Menurut Hasibuan dalam penelitian Laia & Lase (2021) mengemukakan bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik yaitu sebagai berikut.

- a. Kecepatan artinya masyarakat sangat menginginkan pelayanan serba cepat dan tidak memakan waktu lama
- b. Keramahan artinya untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan adalah kunci keberhasilan suatu pelayanan
- c. Ketepatan artinya pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan berdasarkan keinginan masyarakat
- d. Kenyamanan artinya suasana nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja pegawai.

Berikut konsep dasar pelayanan prima yang terdiri atas enam dalam sektor publik menurut Barata (Putri, 2021).

- a. Sikap (*attitude*), mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat perlu memperlihatkan kemampuan diri dan penampilan seseorang atau kelompok secara optimal.
- b. Perhatian (*attention*), kepedulian penuh kepada masyarakat baik yang berkaitan dengan perhatian mengenai kebutuhan dan keinginannya maupun pemahaman atas saran dan kritikan. Meliputi, mendengarkan dan memahami dengan sungguh-sungguh kebutuhannya, mengamati dan menghargai, serta mencurahkan perhatian kepada masyarakat.
- c. Tindakan (*action*), kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat meliputi mencatat setiap kebutuhan, menegaskan kembali kebutuhan,

mewujudkan dan menyatakan terima kasih sebagai wujud pelayanan sepenuh hati.

- d. Kemampuan (*ability*), pengetahuan dan keterampilan untuk menunjang pelayanan prima meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, komunikasi yang efektif, mengembangkan komunikasi dan *public relation*.
- e. Penampilan (*appearance*), penampakan seseorang baik fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- f. Tanggung jawab (*accountability*), sikap berperiphiakan kepada masyarakat sebagai wujud kepedulian dalam menghindarkan atau meminimalkan ketidakpuasan.

Thoha (Fakih dan Lawati, 2019) mengemukakan dua faktor penting yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan prima yaitu:

- a. Faktor individual, menunjuk pada sumber daya manusia dalam organisasi. Semakin tinggi kinerja, kemampuan, dan kualitas yang dihasilkan maka besar kemungkinan organisasi menyelenggarakan pelayanan berkualitas.
- b. Faktor sistem, menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Semakin sulit dan berbelit-belit prosedur mekanismenya maka sulit untuk mewujudkan pelayanan publik atau *public service* yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme

prosedurnya maka besar kemungkinan meningkatkan kualitas pelayanan publik atau *public service*.

3. Penyandang Disabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penyandang diartikan dengan orang yang menyandang atau menderita sesuatu. Sedangkan disabilitas berarti cacat atau ketidakmampuan. Istilah disabilitas berasal dari kata *different ability* yang bermakna manusia memiliki kemampuan berbeda. Istilah tersebut sebagai pengganti istilah penyandang cacat karena dinilai mempunyai rasa negatif dan terkesan diskriminatif yang sebenarnya hanya sebuah perbedaan bukan kecacatan atau keabnormalan (Philona dan Listyaningrum, 2021).

Penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya yang dapat menemui hambatan kesulitan untuk berpartisipasi penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak (Sismono, 2021).

Adapun jenis-jenis penyandang disabilitas dalam sebuah artikel berita (Wibawa, 2022) menjelaskan diantaranya yaitu:

- a. Disabilitas Fisik adalah terganggunya fungsi gerak antara lain amputasi, lumpuh luyuh atau kaku, paraplegi, *cerebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta dan orang kecil.

- b. Disabilitas Intelektual adalah terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan dibawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita, dan *down syndrome*.
- c. Disabilitas Mental adalah terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku. Terdiri atas dua yaitu psikososial misalnya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian. Sedangkan disabilitas perkembangan yang berpengaruh terhadap kemampuan sosial misalnya autisme dan hiperaktif.
- d. Disabilitas Sensorik adalah terganggunya salah satu fungsi dari panca indera diantaranya disabilitas netra, disabilitas runtu, dan atau disabilitas wicara.
- e. Disabilitas Ganda atau multi adalah disabilitas yang dua atau lebih ragam diantaranya disabilitas runtu wicara dan disabilitas netra-tuli.

Hak-hak penyandang disabilitas menurut Harruma (2022) memaparkan diantaranya yaitu: hak hidup, hak bebas dari stigma, hak privasi, hak keadilan dan perlindungan hukum, hak pendidikan, hak pekerjaan, kewirausahaan dan koperasi, hak kesehatan, hak politik, hak keagamaan, hak olahraga, hak kebudayaan dan pariwisata, hak kesejahteraan sosial, hak aksesibilitas, hak pelayanan publik, hak perlindungan dari bencana, hak habilitasi dan rehabilitasi, hak konsesi, hak pendataan, hak hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat, hak berekspresi, berkomunikasi dan memperoleh informasi, hak berpindah

tempat dan kewarganegaraan, hak bebas dari tindakan diskriminasi, penelantaran, penyiksaan dan eksploitasi.

Selain diatas, penyandang disabilitas khusus perempuan memiliki hak tambahan, yaitu:

- a. Hak atas kesehatan reproduksi
- b. Hak menerima atau menolak penggunaan alat kontrasepsi
- c. Hak mendapatkan perlindungan lebih dari diskriminasi berlapis
- d. Hak untuk mendapatkan perlindungan lebih dari tindak kekerasan, termasuk kekerasan dan eksploitasi seksual.

Sedangkan anak penyandang disabilitas juga memiliki hak tambahan, yaitu hak mendapatkan perlindungan khusus dari diskriminasi, penelantaran, pelecehan, eksploitasi, serta kekerasan dan kejahatan sosial. Hak mendapatkan perawatan dan pengasuhan keluarga atau keluarga pengganti untuk tumbuh kembang secara optimal. Hak dilindungi kepentingannya dalam pengambilan keputusan. Hak perlakuan anak secara manusiawi sesuai dengan martabat dan hak anak. Hak pemenuhan kebutuhan khusus. Hak perlakuan yang sama dengan anak lain untuk mencapai integrasi sosial dan pengembangan individu dan hak mendapatkan pendampingan sosial.

Asas penyandang disabilitas menurut Haryanto dan Iriyanto (2021) diantaranya sebagai berikut:

- a. Asas penghormatan martabat bahwa pengakuan terhadap harga diri penyandang disabilitas yang harus dilindungi, dihormati dan ditegakkan.

- b. Asas otonomi individu bahwa setiap penyandang disabilitas untuk bertindak atau tidak bertindak dan bertanggung jawab atas pilihan tindakannya tersebut.
- c. Asas tanpa diskriminasi bahwa tidak adanya setiap perbedaan, pengecualian pembatasan, pelecehan, atau pengucilan atas dasar disabilitas yang bermaksud atau berdampak pada pembatasan atau peniadaan pengakuan, penikmatan, atau pelaksanaan hak penyandang disabilitas.
- d. Asas partisipasi penuh bahwa penyandang disabilitas berperan serta secara aktif dalam segala aspek kehidupan sebagai warga negara.
- e. Asas keragaman manusia dan kemanusiaan bahwa penghormatan dan penerimaan perbedaan terhadap penyandang disabilitas sebagai bagian keragaman manusia dan kemanusiaan.
- f. Asas kesamaan kesempatan bahwa keadaan memberikan peluang dan atau menyediakan akses kepada penyandang disabilitas untuk menyalurkan potensi dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat.
- g. Asas kesetaraan bahwa kondisi di berbagai sistem dalam masyarakat dan lingkungan seperti pelayanan, kegiatan, informasi dan dokumentasi yang dibuat dapat mengakomodasi semua orang termasuk penyandang disabilitas.
- h. Asas aksesibilitas bahwa kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas untuk mewujudkan kesamaan kesempatan.

- i. Asas kapasitas yang terus berkembang dan identitas anak bahwa penghormatan atas hak anak yang masih dapat dibangun sesuai dengan kehendak anak serta dilindungi identitas mereka sebagai warga negara.
- j. Asas inklusif bahwa segala tindakan dan fasilitas yang memperhitungkan keberadaan setiap warga dengan kebutuhan dan gaya hidup masing-masing tanpa mendiskriminasi baik dari segi sara, geografi maupun keberagaman cara.
- k. Asas perlakuan khusus dan perlindungan lebih bahwa perlindungan dalam bentuk tindakan keberpihakan kepada kelompok rentan dan beresiko tinggi.

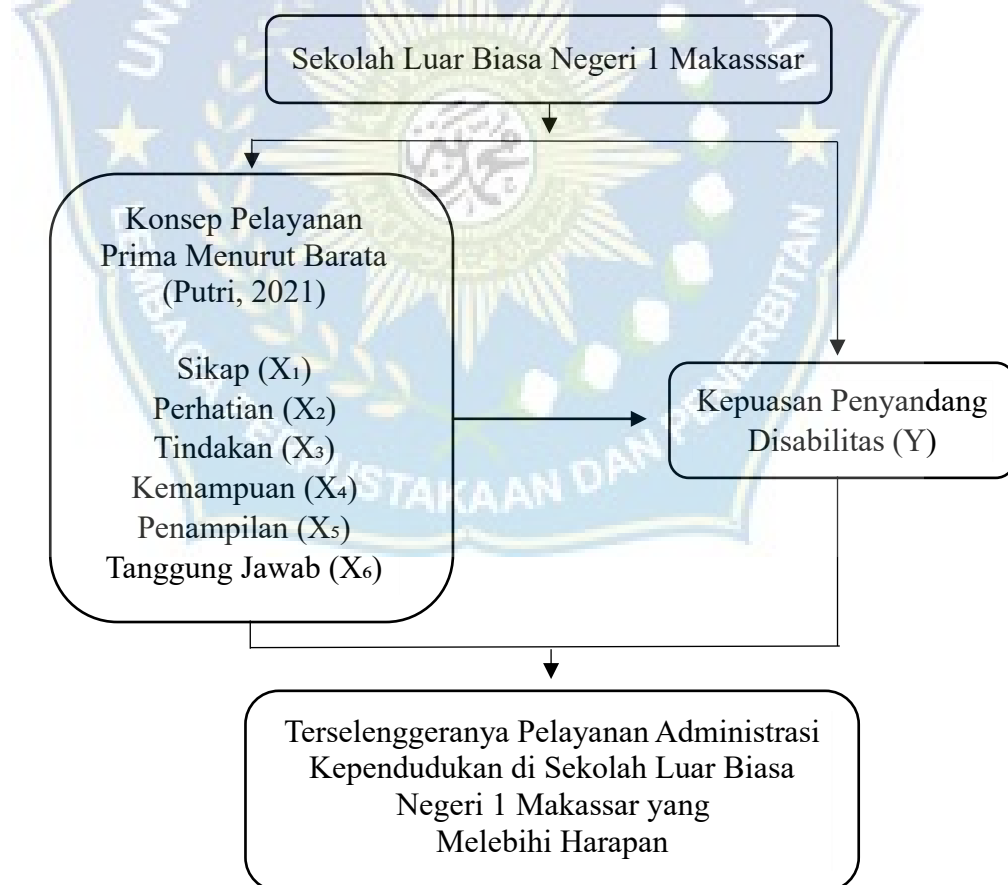
Sismono (2021) memaparkan derajat kecacatan dinilai berdasarkan keterbatasan kemampuan seseorang dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 104/MENKES/PER/II/1999 tentang rehabilitasi medik pada pasal 7 sebagai berikut:

- a. Derajat cacat 1 yaitu mampu melaksanakan aktivitas atau mempertahankan sikap dengan kesulitan
- b. Derajat cacat 2 yaitu mampu melaksanakan kegiatan atau mempertahankan sikap dengan alat bantu
- c. Derajat cacat 3 yaitu dalam melaksanakan aktivitas sebagian memerlukan bantuan orang lain dengan atau tanpa alat bantu
- d. Derajat cacat 4 yaitu dalam melaksanakan aktivitas tergantung penuh terhadap pengawasan orang lain

- e. Derajat cacat 5 yaitu tidak mampu melaksanakan aktivitas tanpa bantuan penuh orang lain dan tersedia lingkungan khusus
- f. Derajat cacat 6 yaitu tidak mampu penuh melaksanakan kegiatan sehari-hari meskipun dibantu penuh orang lain.

C. Kerangka Pikir

Sebuah rancangan penelitian dibutuhkan adanya kerangka pikir yang menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel independen yang mempengaruhi atau sebab perubahan dan dependen yang dipengaruhi atau menjadi akibat dalam sebuah penelitian (Machali, 2021).



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan gambar diatas dalam penelitian ini yang menjadi variabel independennya adalah pelayanan prima dengan terdiri dari enam indikator yaitu sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, tanggung jawab. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan penyandang disabilitas. Semakin memuaskan pelayanan prima yang dirasakan penyandang disabilitas maka semakin berkualitas layanan tersebut begitupun sebaliknya.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah hasil dari proses teoretik atau proses rasional melalui tinjauan pustaka atau pengkajian konsep dan teori relevan yang mendukung hipotesis penelitian. Oleh karena itu, diyakini bahwa hipotesis penelitian telah memiliki kebenaran teoretik. Namun, kebenaran hipotesis masih harus diuji secara empirik menggunakan data dari hasil penelitian (Djaali, 2020). Jadi, hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban sementara terhadap masalah yang telah dirumuskan . Berdasarkan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

H_{01} : tidak terdapat pengaruh sikap (X_1) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)

H_{a1} : terdapat pengaruh sikap (X_1) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)

H_{02} : tidak terdapat pengaruh perhatian (X_2) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)

H_{a2} : terdapat pengaruh perhatian (X_2) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)

- H_{03} : tidak terdapat pengaruh tindakan (X_3) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)
- H_{a3} : terdapat pengaruh tindakan (X_3) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)
- H_{04} : tidak terdapat pengaruh kemampuan (X_4) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)
- H_{a4} : terdapat pengaruh kemampuan (X_4) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)
- H_{05} : tidak terdapat pengaruh penampilan (X_5) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)
- H_{a5} : terdapat pengaruh penampilan (X_5) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)
- H_{06} : tidak terdapat pengaruh tanggung jawab (X_6) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)
- H_{a6} : terdapat pengaruh tanggung jawab (X_6) secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)
- H_{07} : tidak terdapat pengaruh keseluruhan (X_{1-6}) bersama-sama secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)
- H_{a7} : terdapat pengaruh keseluruhan (X_{1-6}) bersama-sama secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y)

E. Definisi Operasional

Definisi operasional menjelaskan makna variabel penelitian dari sudut pandang peneliti berdasarkan pendalaman teori-teori yang telah dipahami

karena merupakan faktor penting dalam mengetahui pengukuran variabel tertentu. Tujuannya agar tidak terjadi perbedaan interpretasi dalam memahami variabel penelitian.

Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel

No	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Pernyataan Item	Skala
1.	Pelayanan Prima (X)	Sikap (X ₁)	Dapat membuat penyandang disabilitas merasa aman	likert
			Selalu bersikap ramah dan sopan kepada penyandang disabilitas	likert
			Memberi sambutan kepada penyandang disabilitas	likert
		Perhatian (X ₂)	Selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan dalam melayani penyandang disabilitas	likert
			Senantiasa membantu penyandang disabilitas yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan	likert
			Bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan penyandang disabilitas	likert
		Tindakan (X ₃)	Tidak memilih pengguna jasa layanan	likert

			Memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan penyandang disabilitas	likert
			Memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah layanan	likert
		Kemampuan (X ₄)	Memiliki kemampuan atau pengetahuan yang memadai	likert
			Mampu berkomunikasi dengan baik kepada penyandang disabilitas	likert
			Memiliki kompetensi mengenai sistem dalam pelayanan	likert
		Penampilan (X ₅)	Berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja	likert
			Tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja	likert
		Tanggung Jawab (X ₆)	Tidak istirahat saat sedang melakukan pelayanan	likert
			Dapat dipercaya dalam mengelola layanan dan menjamin keamanan penyandang disabilitas	likert
			Berusaha untuk tidak melakukan kesalahan	likert

2.	Kepuasan Penyanggung Disabilitas (Y)	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai	likert
		Pelayanan ini memberikan kemudahan kepada saya	likert
		Saya merasa aman saat dalam proses pelayanan	likert
		Saya merasa senang dalam proses pelayanan	likert
		Memperoleh kartu identitas adalah harapan saya	likert
		Pelayanan yang baik adalah harapan saya	likert
		Harapan penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	likert
		Saya akan merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain yang membutuhkan	likert

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian adalah jangka waktu yang dialokasikan untuk meneliti mulai dari tahap pengajuan judul sampai dengan penulisan akhir. Adapun rincian mengenai kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Juni	Juli	Agustus- September	Oktober- November	Desember- Januari
1.	Pengajuan Judul					
2.	Penyusunan Proposal					
3.	Pengumpulan Data					
4.	Analisis Data					
5.	Penulisan Akhir					

Sumber: Peneliti

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti menemukan sumber-sumber yang relevan mengenai permasalahan penelitiannya. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Sekolah Luar Biasa Negeri atau SLBN 1 Makassar.

B. Jenis dan Tipe

Jenis yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memberikan jawaban atas suatu masalah dan memperoleh informasi

lebih luas tentang suatu fenomena menggunakan tahapan-tahapan kuantitatif (Satriadi, dkk. 2023). Tipe dalam penelitian ini adalah survei karena dilakukan pada populasi besar maupun kecil, akan tetapi data yang dianalisis berasal dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Machali, 2021).

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti. Sedangkan sebagian yang diambil dari keseluruhan objek penelitian dan dianggap mewakili seluruh populasi tersebut dinamakan sampel. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel dengan tingkat kesalahan 5% (Machali, 2021).

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

$$n = \frac{50}{1 + 50 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{57}{1 + 50 (0,0025)}$$

$$n = \frac{50}{1 + 0,125} = \frac{50}{1,125}$$

$$n = 44 \text{ orang}$$

Jadi, dalam penelitian ini minimal mengambil sampel sebanyak 44 responden. Sehingga, pengambilan sampel berdasarkan strata dapat

menggunakan *proportionate stratified random sampling* menurut Machali (2021) yaitu teknik yang digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional dengan rumus sebagai berikut.

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan:

ni = Jumlah anggota sampel menurut strata

n = Jumlah anggota sampel seluruhnya

Ni = Jumlah anggota populasi menurut strata

N = Jumlah anggota sampel seluruhnya

Tabel 3.2 Data Sampel Penelitian Menurut Strata

Tingkatan	Kelas	Anggota Populasi	Sampel
Sekolah Menengah Atas	A	4	$ni = \frac{4}{50} \times 44 = 3$
	B	20	$ni = \frac{20}{50} \times 44 = 18$
	C	24	$ni = \frac{24}{50} \times 44 = 21$
	D	2	$ni = \frac{2}{50} \times 44 = 2$

Sumber: Data diolah, 2023

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Riyanto dan Hatmawan (2020) adalah observasi dan kuesioner atau angket.

1. Observasi adalah pengumpulan data secara langsung pada objek yang diteliti. Observasi dapat berbentuk lembar ceklis, buku catatan, foto maupun video dan sejenisnya. Data dari kegiatan observasi umumnya berupa data primer yang memerlukan pengolahan data lebih lanjut.
2. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan pernyataan atau kepada responden untuk dijawab. Oleh karena itu, penelitian ini menyajikan kuesioner atau angket berskala likert melalui lima pilihan tanggapan yang dinilai siswa penyandang disabilitas.

Tabel 3.3 Interpretasi Skor Jawaban Skala Likert

Alternatif Jawaban	Kode	Skor Penilaian
Sangat Baik	SB	5
Baik	B	4
Cukup Baik	CB	3
Tidak Baik	TB	2
Sangat Tidak Baik	STB	1

Sumber: Riyanto dan Hatmawan, 2020

E. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu uji prasyarat data, regresi linear berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

1. Uji Prasyarat Data

Uji prasyarat data dilakukan sebelum analisis data agar diketahui apakah analisis data untuk pengujian hipotesis dapat dilanjutkan atau tidak.

Menurut (Machali, 2021) uji prasyarat data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui nilai residu atau perbedaan yang ada dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak normal. Secara statistik, uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis explore dan menggunakan nilai signifikansi pada kolom *kolmogorov-smirnov*. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut. Jika nilai signifikansi (sig.) $\geq 0,05$ maka data berdistribusi normal. Namun, jika nilai signifikansi (sig.) $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.
- b. Uji Linearitas dilakukan untuk melihat hubungan linear dan signifikan dari dua buah variabel yang sedang diteliti. Linearitas akan terpenuhi dengan asumsi apabila plot antara nilai residual terstandarisasi dengan nilai prediksi terstandarisasi tidak membentuk suatu pola tertentu atau random. Adapun teknik analisisnya dengan menggunakan nilai signifikansi pada taraf signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Jika nilai signifikansi (sig.) $> 0,05$, maka variabel memiliki hubungan yang linear. Jika nilai signifikansi (sig.) $< 0,05$, maka variabel memiliki hubungan yang tidak linear.
- c. Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji ada tidaknya varian variabel model yang tidak sama. Pada penelitian ini, uji heteroskedastisitas menggunakan uji scatterplot dengan mengamati penggunaan titik-titik untuk mewakili nilai dua variabel berbeda.

d. Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Jika terdapat hubungan yang cukup tinggi (signifikan), berarti ada aspek sama diukur pada variabel bebas. Hal tersebut, tidak layak digunakan dalam menentukan kontribusi secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai VIF atau *Variance Inflation Factor* < 10 atau memiliki toleransi $> 0,1$ maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi. Namun, jika koefisien korelasi antar variabel bebas kurang dari 0,5 maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.

2. Regresi Linear Berganda

Machali (2021) menjelaskan regresi linear berganda adalah perluasan dari regresi linear sederhana untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen (variabel Y) dan kombinasi dua atau lebih variabel independen (variabel X) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat

$\alpha, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$: Koefisien regresi

$X_1, X_2, \dots, X_k$: Variabel Bebas

3. Uji Hipotesis

Terdapat dua jenis uji hipotesis dalam model regresi linear berganda menurut (Usman, dkk. 2022) yaitu pengujian koefisien regresi secara

individu menggunakan Uji-t dan pengujian hipotesis terhadap semua koefisien regresi secara bersama-sama (simultan) menggunakan Uji-F yaitu sebagai berikut.

- a. Uji Parsial (Uji-t) adalah prosedur terhadap hasil sampel dapat digunakan untuk verifikasi kebenaran atau kesalahan hipotesis null (H_0). Jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel atau jika t-hitung negatif bernilai lebih kecil dari t-tabel (negatif) maka diputuskan menolak H_0 . Atau dengan kata lain, tolak H_0 jika nilai mutlak t-hitung lebih besar dibanding nilai mutlak t-tabel ($|t\text{-hitung}| > |t\text{-tabel}|$).
 - b. Uji Simultas (Uji-F) adalah uji untuk mempelajari pengaruh seluruh variabel bebas secara bersama-sama melalui pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengambilan keputusannya dengan melihat nilai p-value (sig.). Jika p-value (sig.) $< 5\%$, maka H_0 ditolak.
4. Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat proporsi dari total variasi variabel dependen yang mampu dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai R^2 terletak $0 \leq R^2 \leq 1$. Suatu nilai R^2 sebesar 1 berarti suatu kesesuaian sempurna, sedangkan nilai R^2 yang bernilai nol berarti tidak ada hubungan antar variabel (Nugroho dan Haritanto, 2022).

F. Teknik Pengabsahan Data

Adapun teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Riyanto dan Hatmawan (2020) diantaranya yaitu uji validitas dan uji realibilitas.

1. Uji Validitas adalah suatu ukuran kevalidan atau kesahihan instrumen penelitian yang mengacu pada sejauh mana dalam menjalankan fungsinya. Tujuan uji validitas untuk mengetahui kualitas instrumen terhadap objek yang akan diteliti lebih lanjut. Adapun rumus perhitungan uji validitas dari sebuah instrumen dapat menggunakan *korelasi product moment* sebagai berikut.

$$r = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

N : Jumlah subyek penelitian

$\sum x$: Jumlah skor butir

$\sum y$: Jumlah skor total

$\sum xy$: Jumlah perkalian antara skor butir dengan skor total

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor butir

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat skor total

2. Uji Realibilitas adalah ketetapan alat ukur dalam mengukur apa yang diukurnya. Pengujian realibilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun eksternal. Secara eksternal dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Sedangkan secara internal dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan mengacu pada nilai *Cronbach Alpha (α)*, dimana konstruk atau variabel yang dinyatakan

reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* (α) > 0,60. Adapun rumus uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma b^2} \right)$$

Keterangan:

r : Reliabilitas instrumen

σb^2 : Varian total

k : Banyak butir pertanyaan atau bank soal

$\sum \sigma b^2$: Jumlah varian butir



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah

Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar diresmikan pada tanggal 20 september 1985 oleh Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah. Awalnya hanya menerima siswa yang tunadaksa namun seiring perkembangannya kini menerima siswa Pendidikan Khusus (PK) seperti Tunanetra, Tunarungu, Tunadaksa, Tunagrahita, Autis, dan Kesulitan Belajar, Lambat Ajar. Selain itu, juga menerima siswa Pendidikan Layanan Khusus (PLK).

2. Visi dan Misi

Adapun visi dari Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar adalah terwujudnya pelayanan pendidikan khusus dan layanan khusus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan peserta didik. Sehingga senang belajar dan dapat mengembangkan potensinya secara optimal yang berprestasi dan bertakwa. Sedangkan misinya adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan pembelajaran yang menyenangkan, meningkatkan harga diri dan tantangan bagi peserta didik.
- b. Memelihara suasana saling membantu dan menghargai di antara warga sekolah.

- c. Memiliki lingkungan fisik yang aksesibel, aman, rapi, bersih dan nyaman.
- d. Mengembangkan disiplin dari dalam diri peserta didik maupun pendidik dan tenaga kependidikan.

3. Tujuan

Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar ini memiliki beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

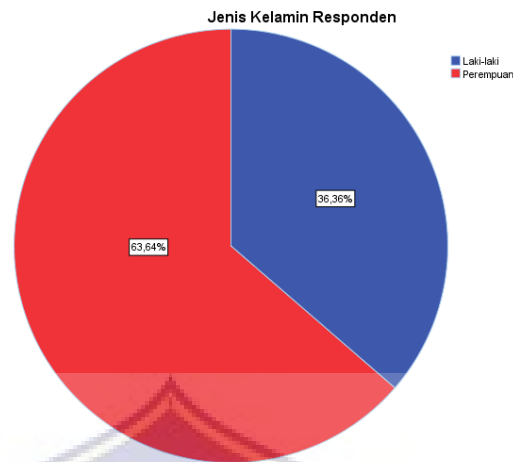
- a. Semua guru telah memiliki profesionalisme yang dapat memberikan pelayanan pendidikan optimal kepada peserta didik.
- b. Sarana prasarana yang dibutuhkan di dalam pelayanan secara khusus kepada peserta didik telah memadai.
- c. Mekanisme penyelenggaraan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus telah terpenuhi, sehingga peserta didik memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya.
- d. Tingkat kedisiplinan peserta didik, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan lebih meningkat.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa banyak laki-laki dan perempuan penyandang disabilitas yang dipaparkan dalam diagram di bawah ini.

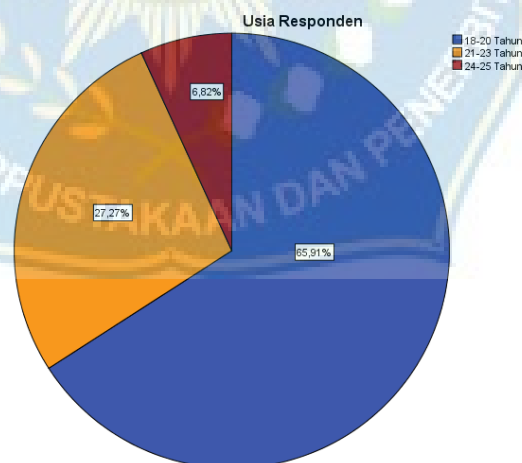


Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar diagram diatas dapat diketahui terdapat 36,36% responden laki-laki dan 63,64% responden perempuan. Dengan demikian disimpulkan mayoritas responden adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun usia Responden diintervalkan pada diagram dibawah ini.



Gambar 4.2 Usia Responden

Berdasarkan gambar diagram diatas dapat diketahui terdapat 65,91% responden berusia 18-20 tahun, dan 27,27% responden berusia

21-23 tahun, serta 6,82% responden berusia 24-25 tahun. Dengan demikian disimpulkan mayoritas responden adalah berusia 18-20 tahun.

2. Analisis Deskriptif Statistik

Statistik deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau deskriptif suatu data yang dapat dilihat dari perhitungan mean, median, modus, variansi, standar deviasi, nilai minimum, nilai maksimum dan tabel frekuensi dan persentasenya atau distribusi jawaban. Tujuannya untuk menunjukkan banyaknya item dalam setiap kategori. Jadi, skor sikap dikelompokkan berdasarkan banyaknya item dari setiap kategori sehingga hasil pengukurannya dianalisis melalui metode statistik kemudian diinterpretasi secara kualitatif.

a. Variabel sikap pegawai terhadap penyandang disabilitas

Hasil analisis statistik yang berkaitan dengan variabel sikap (X_1) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Sikap Pegawai

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran sampel	44
Rata-rata (<i>mean</i>)	11,32
Median	13,00
Std. Deviation	3,523
Minimum	4
Maksimum	15

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor yaitu rata-rata (*mean*) sebesar 11,32, median 13,00,

standar deviasinya 3,523, minimunnya 4 dan maksimumnya 15. Adapun tabel distribusi jawaban sikap pegawai adalah sebagai berikut.

Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Variabel Sikap Pegawai

Item	SB		B		CB		TB		STB		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	18	40,9%	13	29,5%	3	6,8%	7	15,9%	3	6,8%	44	100%
P2	20	45,5%	10	22,7%	6	13,6%	5	11,4%	3	6,8%	44	100%
P3	11	25%	18	40,9%	5	11,4%	7	15,9%	3	6,8%	44	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui pada pernyataan pertama atau dapat membuat penyandang disabilitas merasa nyaman yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 18 atau 40,9% menjawab sangat baik, selain itu 13 responden atau 29,5% menjawab baik, 7 responden atau 15,9% menjawab tidak baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab cukup baik dan sangat tidak baik.

Pernyataan kedua atau selalu bersikap ramah dan sopan kepada penyandang disabilitas yang menunjukkan sebagaian besar responden yaitu sebanyak 20 atau 45,5% menjawab sangat baik, selain itu 10 responden atau 22,7% menjawab baik, 6 responden atau 13,6% menjawab cukup baik, 5 responden atau 11,4% menjawab tidak baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan ketiga atau memberi sambutan kepada penyandang disabilitas yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 18 atau 40,9% menjawab baik, selain itu 11 responden atau 25% menjawab sangat baik, 7 responden atau 15,9% menjawab tidak baik, 5

responden atau 11,4% menjawab cukup baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab sangat tidak baik.

b. Variabel perhatian pegawai terhadap penyandang disabilitas

Hasil analisis statistik yang berkaitan dengan variabel perhatian (X₂) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Perhatian Pegawai

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran sampel	44
Rata-rata (mean)	10,16
Median	10,00
Std. Deviation	3,464
Minimum	4
Maksimum	15

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor yaitu rata-rata (*mean*) sebesar 10,16, median 10,00, standar deviasinya 3,464, minimumnya 4 dan maksimumnya 15. Adapun tabel distribusi jawaban perhatian pegawai adalah sebagai berikut.

Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Variabel Perhatian Pegawai

Item	SB		B		CB		TB		STB		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P4	12	27,3%	9	20,5%	15	34,1%	6	13,6%	2	4,5%	44	100%
P5	10	22,7%	11	25%	4	9,1%	15	34,1%	3	6,8%	44	100%
P6	12	27,3%	13	29,5%	5	11,4%	11	25%	3	6,8%	44	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui pada pernyataan keempat atau selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan dalam

melayani penyandang disabilitas yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu 15 atau 34,1% menjawab cukup baik, selain itu 12 responden atau 27,3% menjawab sangat baik, 9 responden atau 20,5% menjawab baik, 6 responden atau 13,6% menjawab tidak baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan kelima atau senantiasa membantu penyandang disabilitas yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan menunjukkan sebagian besar responden yaitu 15 atau 34,1% menjawab tidak baik, 11 responden atau 25% menjawab baik, 10 responden atau 22,7% menjawab sangat baik, 4 responden atau 9,1% menjawab cukup baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan keenam atau bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan penyandang disabilitas yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu 13 atau 29,5% menjawab baik, selain itu 12 responden atau 27,3% menjawab sangat baik, 11 responden atau 25% menjawab tidak baik, 5 responden atau 11,4% menjawab cukup baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab sangat tidak baik.

c. Variabel tindakan pegawai terhadap penyandang disabilitas

Hasil analisis statistik yang berkaitan dengan variabel tindakan (X_3) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Tindakan Pegawai

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran sampel	44
Rata-rata (mean)	11,43

Median	13,00
Std. Deviation	3,744
Minimum	4
Maksimum	15

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor yaitu rata-rata (*mean*) sebesar 11,43, median 13,00, standar deviasinya 3,744, minimumnya 4 dan maksimumnya 15. Adapun tabel distribusi jawaban tindakan pegawai adalah sebagai berikut.

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Variabel Tindakan Pegawai

Item	SB		B		CB		TB		STB		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P7	16	36,4%	8	18,2%	4	9,1%	14	31,8%	2	4,5%	44	100%
P8	27	61,4%	6	13,6%	2	4,5%	3	6,8%	6	13,6%	44	100%
P9	19	43,2%	14	31,8%	2	4,5%	6	13,6%	3	6,8%	44	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui pada pernyataan ketujuh atau tidak memilih pengguna jasa layanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 16 atau 36,4% menjawab sangat baik, selain itu 14 responden atau 31,8% menjawab tidak baik, 8 responden atau 18,2% menjawab baik, 4 responden atau 9,1% menjawab cukup baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan kedelapan atau memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan penyandang disabilitas menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 27 atau 61,4% menjawab sangat baik, selain itu 6 responden atau 13,6% menjawab baik dan sangat

tidak baik, 3 responden atau 6,8% menjawab tidak baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab cukup baik.

Pernyataan kesembilan atau memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah layanan menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 atau 43,2% menjawab sangat baik, 14 responden atau 31,8% menjawab baik, 6 responden atau 13,6% menjawab tidak baik, 3 responden atau 6,8% menjawab sangat tidak baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab cukup baik.

d. Variabel kemampuan pegawai terhadap penyandang disabilitas

Hasil analisis statistik yang berkaitan dengan variabel kemampuan (X_4) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kemampuan Pegawai

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran sampel	44
Rata-rata (mean)	11,27
Median	12,50
Std. Deviation	3,113
Minimum	5
Maksimum	15

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor yaitu rata-rata (*mean*) sebesar 11,27, median 12,50, standar deviasinya 3,113, minimumnya 5 dan maksimumnya 15. Adapun tabel distribusi jawaban kemampuan pegawai adalah sebagai berikut.

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Variabel Kemampuan Pegawai

Item	SB		B		CB		TB		STB		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P10	16	36,4%	18	40,9%	4	9,1%	5	11,4%	1	2,3%	44	100%
P11	13	29,5%	12	27,3%	12	27,3%	6	13,6%	2	2,3%	44	100%
P12	14	31,8%	10	22,7%	11	25%	7	15,9%	2	4,5%	44	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui pada pernyataan kesepuluh atau memiliki kemampuan atau pengetahuan yang memadai yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 18 atau 40,9% menjawab baik, selain itu 16 responden atau 36,4% menjawab sangat baik, 5 responden atau 11,4% menjawab tidak baik, 4 responden atau 9,1% menjawab cukup baik, dan 1 responden atau 2,3% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan kesebelas atau mampu berkomunikasi dengan baik kepada penyandang disabilitas yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 13 atau 29,5% menjawab sangat baik, selain itu 12 responden atau 27,3% menjawab baik dan cukup baik, 6 responden atau 13,6% menjawab tidak baik, dan 2 responden atau 2,3% menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan keduabelas atau memiliki kompetensi mengenai sistem dalam pelayanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 14 atau 31,8% menjawab sangat baik, selain itu 11 responden atau 25% menjawab cukup baik, 10 responden atau 22,7%

menjawab baik, 7 responden atau 15,9% menjawab tidak baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab sangat tidak baik.

e. Variabel penampilan pegawai terhadap penyandang disabilitas

Hasil analisis statistik yang berkaitan dengan variabel penampilan (X_5) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Penampilan Pegawai

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran sampel	44
Rata-rata (mean)	7,84
Median	9,00
Std. Deviation	2,828
Minimum	2
Maksimum	10

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor yaitu rata-rata (*mean*) sebesar 7,8, median 9,00, standar deviasinya 2,828, minimumnya 2 dan maksimumnya 10. Adapun tabel distribusi jawaban penampilan pegawai adalah sebagai berikut.

Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Variabel Penampilan Pegawai

Item	SB		B		CB		TB		STB		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P13	23	52,3%	9	20,5%	3	6,8%	6	13,6%	3	6,8%	44	100%
P14	25	56,8%	6	13,6%	1	2,3%	6	13,6%	6	13,6%	44	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui pada pernyataan ketigabelas atau berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 23 atau 52,3% menjawab

sangat baik, selain itu 9 responden atau 20,5% menjawab baik, 6 responden atau 13,6% menjawab tidak baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab cukup baik dan sangat tidak baik.

Pernyataan keempatbelas atau tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 25 atau 56,8% menjawab sangat baik, selain itu 6 responden atau 13,6% menjawab baik, tidak baik dan sangat tidak baik, serta 1 responden atau 2,3% menjawab cukup baik.

f. Variabel tanggung jawab pegawai terhadap penyandang disabilitas

Hasil analisis statistik yang berkaitan dengan variabel tanggung jawab (X_6) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Tanggung Jawab Pegawai

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran sampel	44
Rata-rata (mean)	11,16
Median	12,00
Std. Deviation	3,403
Minimum	4
Maksimum	15

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor yaitu rata-rata (*mean*) sebesar 11,16, median 12,00, standar deviasinya 3,403, minimunnya 4 dan maksimumnya 15. Adapun tabel distribusi jawaban tanggung jawab pegawai adalah sebagai berikut.

Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Variabel Tanggung Jawab Pegawai

Item	SB		B		CB		TB		STB		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P15	10	22,7%	23	52,3%	0	0%	7	15,9%	4	9,1%	44	100%
P16	13	29,5%	19	43,2%	3	6,8%	6	13,6%	3	6,8%	44	100%
P17	13	29,5%	20	45,5%	1	2,3%	8	18,2%	2	4,5%	44	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui pada pernyataan kelimabelas atau tidak istirahat saat melakukan pelayanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 23 atau 52,3% menjawab baik, selain itu 10 responden atau 22,7% menjawab sangat baik, 7 responden atau 15,9% menjawab tidak baik, 4 responden atau 9,1% menjawab sangat tidak baik, dan 0 responden yang menjawab cukup.

Pernyataan keenambelas atau dapat dipercaya dalam mengelola layanan dan menjamin keamanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 atau 43,2% menjawab baik, selain itu 13 responden atau 29,5% menjawab sangat baik, dan 6 responden atau 13,6% menjawab tidak baik, serta 3 responden atau 6,8% menjawab cukup baik dan dan sangat tidak baik.

Pernyataan ketujuhbelas atau berusaha untuk tidak melakukan kesalahan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 20 atau 45,5% menjawab baik, selain itu 13 responden atau 29,5% menjawab sangat baik, 8 responden atau 18,2% menjawab tidak baik, 2 responden atau 4,5% menjawab sangat tidak baik, dan 1 responden atau 2,3% menjawab cukup baik.

g. Variabel kepuasan penyandang disabilitas

Hasil analisis statistik yang berkaitan dengan variabel kepuasan (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.13 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran sampel	44
Rata-rata (mean)	32,39
Median	34,00
Std. Deviation	5,457
Minimum	20
Maksimum	40

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor yaitu rata-rata (*mean*) sebesar 32,39, median 34,00, standar deviasinya 5,457, minimumnya 20 dan maksimumnya 40. Adapun tabel distribusi jawaban kepuasan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan

Item	SB		B		CB		TB		STB		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P18	14	31,8%	19	43,2%	7	15,9%	4	9,1%	0	0%	44	100%
P19	16	36,4%	13	29,5%	15	34,1%	0	0%	0	0%	44	100%
P20	19	43,2%	14	31,8%	11	25%	0	0%	0	0%	44	100%
P21	18	40,9%	15	34,1%	9	20,5%	2	4,5%	0	0%	44	100%
P22	22	50%	9	20,5%	10	22,7%	3	6,8%	0	0%	44	100%
P23	20	45,5%	12	27,3%	10	22,7%	2	4,5%	0	0%	44	100%
P24	13	29,5%	16	36,4%	13	29,5%	2	4,5%	0	0%	44	100%
P25	12	27,3%	19	43,2%	10	22,7%	3	6,8%	0	0%	44	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui pada pernyataan kedelapanbelas atau saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 atau 43,2% menjawab baik, selain itu 14 responden atau 31,8% menjawab sangat baik, 7 responden atau 15,9% menjawab cukup baik, 4 responden atau 9,15% menjawab tidak baik, dan 0 responden yang menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan kesembilanbelas atau pelayanan ini memberikan kemudahan bagi saya yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 16 atau 36,4% menjawab sangat baik, selain itu 15 responden atau 34,1% menjawab cukup baik, dan 13 responden atau 29,5% menjawab baik, serta 0 responden yang menjawab tidak baik maupun sangat tidak baik.

Pernyataan kedua puluh atau saya merasa aman saat dalam proses pelayanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 atau 43,2% menjawab sangat baik, selain itu 14 responden atau 31,8% menjawab baik, dan 11 responden atau 25% menjawab cukup baik, serta 0 responden yang menjawab tidak baik maupun sangat tidak baik.

Pernyataan kedua puluh satu atau saya merasa senang dalam proses pelayanan yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 18 atau 40,9% menjawab sangat baik, selain itu 15 responden atau 34,1% menjawab baik, 9 responden atau 20,5% menjawab cukup

baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab tidak baik serta 0 responden yang menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan kedupuluhdua atau memperoleh kartu identitas adalah harapan saya yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 22 atau 50% menjawab sangat baik, selain itu 10 atau 22,7% menjawab cukup baik, 9 responden atau 20,5% menjawab baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab tidak baik serta 0 repsonden yang menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan kedupuluhtiga atau pelayanan yang baik adalah harapan saya menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 20 atau 45,5% menjawab sangat baik, selain itu 12 responden atau 27,3% menjawab baik, 10 responden atau 22,7% menjawab cukup baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab tidak baik serta 0 responden menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan kedupuluhempat atau saya merasa waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 16 atau 36,4% menjawab baik, selain itu 13 responden atau 29,5% menjawab sangat baik dan cukup baik, dan 2 responden atau 4,5% menjawab tidak baik serta 0 responden menjawab sangat tidak baik.

Pernyataan kedupuluhlima atau saya akan merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain yang membutuhkan menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 atau 43,2% menjawab baik,

selain itu 12 responden atau 27,3% menjawab sangat baik, 10 responden atau 22,7% menjawab cukup baik, dan 3 responden atau 6,8% menjawab tidak baik serta 0 responden menjawab sangat tidak baik.

3. Pengabsahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Penentuan valid atau tidaknya maka kegiatan seharusnya dilakukan adalah membandingkan r hitung dengan r tabel tiap itemnya. Berikut pengujian validitas pada variabel independen (X) yaitu pelayanan prima dengan indikator sikap (X_1), perhatian (X_2), tindakan (X_3), kemampuan (X_4), penampilan (X_5), tanggung jawab (X_6) terhadap kepuasan penyandang disabilitas (Y) sebagai berikut.

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas

Indikator	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Sikap (X_1)	P1	0,900	0,304	Valid
	P2	0,908		Valid
	P3	0,946		Valid
Perhatian (X_2)	P4	0,925		Valid
	P5	0,911		Valid
	P6	0,859		Valid
Tindakan (X_3)	P7	0,847		Valid
	P8	0,913		Valid
	P9	0,937		Valid
Kemampuan (X_4)	P10	0,891		Valid
	P11	0,929		Valid
	P12	0,919		Valid

Penampilan (X_5)	P13	0,976		Valid
	P14	0,982		Valid
Tanggung Jawab (X_6)	P15	0,915		Valid
	P16	0,916		Valid
	P17	0,945		Valid
Kepuasan Penyandang Disabilitas (Y)	P18	0,760		Valid
	P19	0,766		Valid
	P20	0,800		Valid
	P21	0,681		Valid
	P22	0,866		Valid
	P23	0,856		Valid
	P24	0,754		Valid
	P25	0,576		Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui perbandingan r hitung yang lebih besar dari r tabel yang diperoleh dari *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam penelitian ini n (jumlah sampel) sebanyak 44 maka $df = 44 - 2 = 42$ dengan α 5% atau 0,05 sehingga didapat r tabel sebesar 0,304. Dapat disimpulkan, secara keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana konsistensi alat ukur yang akan dilakukan secara statistik dalam penelitian ini dengan mengacu pada nilai *Cronbach Alpha* (α). Variabel yang dinyatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* (α) > 0,60 akan tetapi jika *Cronbach Alpha* (α) < 0,60 maka variabel tersebut tidak

reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas variabel pelayanan prima (X) dan kepuasan penyandang disabilitas (Y).

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Role of Thumb</i>	Keterangan
Pelayanan Prima (X)	0,973	0,60	Reliabel
Kepuasan Penyandang Disabilitas (Y)	0,894	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih dari 0,60 maka disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel.

4. Uji Prasyarat Data

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui nilai residu memiliki distribusi normal atau tidak normal. Pengujian penelitian ini menggunakan nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov*. Adapun dasar pengambilan keputusannya jika nilai signifikansi (sig.) $\geq 0,05$ maka data berdistribusi normal. Namun, jika nilai signifikansi (sig.) $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal. Adapun hasil uji normalitas penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

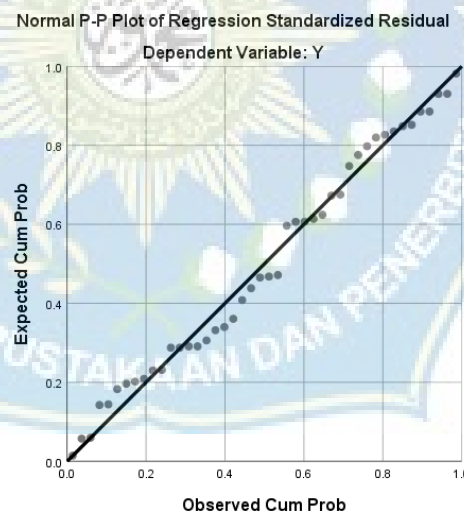
		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	1.01497700
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.066
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,200 yang lebih besar dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Selain itu, berikut gambar grafik normal *probability plot*.



Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas *Probability Plot*.

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti arah garis diagonal yang artinya residual terdistribusi secara normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui hubungan linear atau tidak antara variabel independen dan variabel dependennya. Pada penelitian ini, uji linearitas menggunakan annova tabel. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai signifikansi (sig.) $> 0,05$, maka variabel memiliki hubungan yang linear. Namun, jika nilai signifikansi (sig.) $< 0,05$, maka variabel memiliki hubungan yang tidak linear. Berikut hasil uji linearitas.

Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas Variabel Sikap
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X1	Between(Combined)	1174.593	10	117.459	36.623	.000
	Groups					
	Linearity	1147.884	1	1147.884	357.904	.000
	Deviation from Linearity	26.708	9	2.968	.925	.516
	Within Groups	105.839	33	3.207		
	Total	1280.432	43			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. *deviation from linearity* antara variabel kepuasan (Y) dan sikap (X₁) yaitu sebesar 0,516 $> 0,05$ sehingga memiliki hubungan yang linear.

Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Variabel Perhatian
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X2	Between(Combined)	1047.665	11	95.242	13.094	.000
	Groups					
	Linearity	977.967	1	977.967	134.448	.000
	Deviation from Linearity	69.699	10	6.970	.958	.497

Within Groups	232.767	32	7.274		
Total	1280.432	43			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. *deviation from linearity* antara variabel kepuasan (Y) dan perhatian (X₂) yaitu sebesar 0,497 > 0,05 sehingga memiliki hubungan yang linear.

Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas Variabel Tindakan

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X3	Between Groups (Combined)	1005.526	9	111.725	13.818	.000
	Linearity	944.782	1	944.782	116.850	.000
	Deviation from Linearity	60.744	8	7.593	.939	.498
	Within Groups	274.906	34	8.085		
Total		1280.432	43			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. *deviation from linearity* antara variabel kepuasan (Y) dan tindakan (X₃) yaitu sebesar 0,498 > 0,05 sehingga memiliki hubungan yang linear.

Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas Variabel Kemampuan

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X4	Between Groups (Combined)	1028.190	8	128.524	17.833	.000
	Linearity	965.661	1	965.661	133.991	.000
	Deviation from Linearity	62.529	7	8.933	1.239	.308
	Within Groups	252.242	35	7.207		
Total		1280.432	43			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. *deviation from linearity* antara variabel kepuasan (Y) dan kemampuan (X₄) yaitu sebesar 0,308 > 0,05 sehingga memiliki hubungan yang linear.

Tabel 4.22 Hasil Uji Linearitas Variabel Penampilan
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X5	Between Groups	(Combined)	1103.503	7	157.643	32.076	.000
		Linearity	1038.863	1	1038.863	211.379	.000
		Deviation from Linearity	64.641	6	10.773	2.192	.066
	Within Groups		176.929	36	4.915		
	Total		1280.432	43			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. *deviation from linearity* antara variabel kepuasan (Y) dan Penampilan (X₅) yaitu sebesar 0,066 > 0,05 sehingga memiliki hubungan yang linear.

Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas Variabel Tanggung Jawab
ANOVA Table

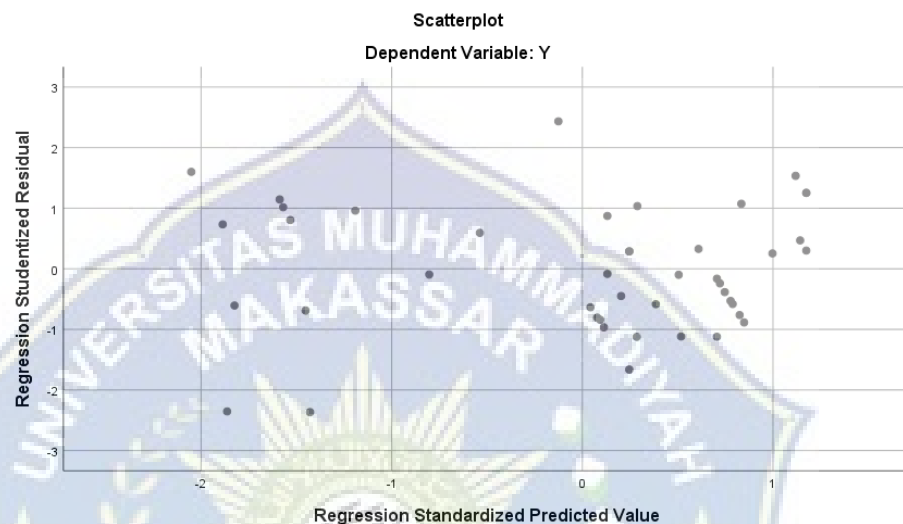
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X6	Between Groups	(Combined)	1146.365	9	127.374	32.303	.000
		Linearity	1124.646	1	1124.646	285.216	.000
		Deviation from Linearity	21.719	8	2.715	.688	.699
	Within Groups		134.067	34	3.943		
	Total		1280.432	43			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. *deviation from linearity* antara variabel kepuasan (Y) dan tanggung jawab (X₆) yaitu sebesar 0,699 > 0,05 sehingga memiliki hubungan yang linear.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk ada tidaknya varian variabel model yang tidak sama. Berikut hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan scatterplot.



Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat data menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka disimpulkan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas karena sebaran titik-titik dalam plot tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu.

d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai VIF atau *Variance Inflation Factor* < 10 atau memiliki *tolerance* $> 0,1$ maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi. Namun, jika koefisien korelasi antar variabel bebas kurang dari 0,5 maka tidak terdapat masalah

multikolineritas. Adapun hasil uji multikolineritas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolineritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Sikap	.109	9.195
	Perhatian	.204	4.891
	Tindakan	.257	3.896
	Kemampuan	.201	4.981
	Penampilan	.148	6.770
	Tanggung Jawab	.118	8.440

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai *tolerance* pada seluruh variabel adalah $> 0,1$ dan nilai VIF atau *Variance Inflation Factor* < 10 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi diantara variabel independen tersebut tidak terjadi multikolineritas. Artinya, model regresi linear berganda terbebas dari multikolineritas dan dapat digunakan dalam penelitian.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen atau bebas yaitu pelayanan prima dengan indikator sikap (X_1), perhatian (X_2), tindakan (X_3), kemampuan (X_4), penampilan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) terhadap variabel dependen atau terikat yaitu kepuasan penyandang disabilitas (Y). Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda.

Tabel 4.25 Hasil Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	14.208	.679	
	Sikap	.380	.144	.245
	Perhatian	.300	.107	.191
	Tindakan	.173	.088	.119
	Kemampuan	.195	.120	.111
	Penampilan	.350	.154	.181
	Tanggung Jawab	.350	.142	.218

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dibentuk persamaan regresi berganda sebagai berikut.

$$Y = 14,208 + 0,380 X_1 + 0,300 X_2 + 0,173 X_3 + 0,195 X_4 + 0,350 X_5 + 0,350 X_6 + e$$

Dari persamaan di atas dapat diketahui bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 14,208 yang berarti variabel sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab, bernilai 0 (konstan) maka variabel kepuasan penyandang disabilitas akan bernilai 14,208.
- Nilai koefesien regresi variabel sikap bernilai positif (+) sebesar 0,380 yang berarti jika variabel sikap meningkat maka variabel kepuasan penyandang disabilitas juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- Nilai koefesien regresi pada variabel perhatian bernilai positif (+) sebesar 0,300 yang berarti jika variabel perhatian meningkat maka variabel

kepuasan penyandang disabilitas akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

- d. Nilai koefesien regresi variabel tindakan bernilai positif (+) sebesar 0,173 yang berarti jika variabel tindakan meningkat maka variabel kepuasan penyandang disabilitas juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- e. Nilai koefesien regresi variabel kemampuan bernilai positif (+) sebesar 0,195 yang berarti jika variabel kemampuan meningkat maka variabel kepuasan penyandang disabilitas juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- f. Nilai koefesien regresi variabel penampilan bernilai positif (+) sebesar 0,350 yang berarti jika variabel penampilan meningkat maka variabel kepuasan penyandang disabilitas juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- g. Nilai koefesien regresi variabel tanggung jawab bernilai positif (+) sebesar 0,350 yang berarti jika variabel tanggung jawab meningkat maka variabel kepuasan penyandang disabilitas juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-T)

Uji parsial (uji-T) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen atau bebas yaitu pelayanan prima dengan indikator sikap (X_1), perhatian (X_2), tindakan (X_3), kemampuan (X_4), penampilan (X_5),

dan tanggung jawab (X_6) terhadap variabel dependen atau terikat yaitu kepuasan penyandang disabilitas (Y) secara parsial (individu). Adapun hasil pengujiannya adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.26 Hasil Uji-T
Coefficients^a**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	20.911	.000
	Sikap	2.648	.012
	Perhatian	2.820	.008
	Tindakan	1.969	.056
	Kemampuan	1.628	.112
	Penampilan	2.277	.029
	Tanggung Jawab	2.457	.019

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa pengujian secara parsial adalah membandingkan t-hitung dengan t-tabel dan nilai (sig.) 0,05. Dikatakan berpengaruh secara signifikan jika nilai t-hitung > dari nilai t-tabel dan nilai (sig.) < 0,05. Namun, jika jika nilai t-hitung < dari nilai t-tabel dan nilai (sig.) > 0,05 maka tidak berpengaruh. Adapun t-tabel dalam penelitian ini dengan $n = 44$ dan jumlah variabel X atau $k = 6$ serta alpha 0,05 sehingga nilai t-tabel didapatkan $t\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right) = t\left(\frac{0,05}{2}; 44 - 6 - 1\right) = t(0,025; 37)$. Jadi nilai t-tabel yang diperoleh adalah sebesar 2,026. Dengan demikian dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1) Variabel sikap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan

- perolehan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,648 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.
- 2) Variabel perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,280 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$ maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima.
- 3) Variabel tindakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ ($1,969 < 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,056 > 0,05$ maka H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak.
- 4) Variabel kemampuan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ ($1,628 < 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,112 > 0,05$ maka H_{04} diterima dan H_{a4} ditolak.
- 5) Variabel penampilan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,277 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,029 < 0,05$ maka H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima.
- 6) Variabel tanggung jawab berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,457 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$ maka H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima.

b. Uji Simultan (Uji-F)

Uji parsial (uji-f) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen atau bebas yaitu pelayanan prima dengan indikator sikap (X_1), perhatian (X_2), tindakan (X_3), kemampuan (X_4), penampilan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) terhadap variabel dependen atau terikat yaitu kepuasan penyandang disabilitas (Y) secara simultan (bersama-sama). Adapun hasil pengujiannya adalah sebagai berikut.

Tabel 4.27 Hasil Uji-F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1236.134	6	206.022	172.082	.000 ^b
	Residual	44.298	37	1.197		
	Total	1280.432	43			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tanggung Jawab, Kemampuan, Tindakan, Perhatian, Penampilan, Sikap

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, pengujian secara simultan dikatakan berpengaruh secara signifikan jika nilai f-hitung > dari nilai f-tabel dan nilai (sig.) < 0,05. Namun, jika jika nilai f-hitung < dari nila f-tabel dan nilai (sig.) > 0,05 maka tidak berpengaruh. Adapun f-tabel dalam penelitian ini dengan $n = 44$ dan jumlah variabel X atau $k = 6$ sehingga nilai f-tabel didapatkan $f(k; n - k) = f(6; 44 - 6) = f(6; 38)$. Jadi nilai f-tabel yang diperoleh adalah sebesar 2,35. Dengan demikian diketahui nilai f sebesar 172,082 dengan nilai signifikansi 0,000. Artinya, nilai f-hitung > f-tabel ($172,082 > 2,35$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_{07} ditolak dan H_{a7} diterima. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa

variabel independen atau bebas yaitu pelayanan prima dengan indikator sikap (X_1), perhatian (X_2), tindakan (X_3), kemampuan (X_4), penampilan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen atau terikat yaitu kepuasan penyandang disabilitas (Y).

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel independen atau bebas yaitu pelayanan prima dalam menjelaskan variabel dependen atau terikat yaitu kepuasan penyandang disabilitas. Adapun hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut.

Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.983 ^a	.965	.960	1.094

a. Predictors: (Constant), Tanggung Jawab, Kemampuan, Tindakan, Perhatian, Penampilan, Sikap

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa angka *R Square* (R^2) sebesar 0,965 sehingga artinya 96,5% variabel dependen kepuasan penyandang disabilitas mampu dijelaskan oleh variabel independen yaitu pelayanan prima dengan indikator sikap (X_1), perhatian (X_2), tindakan (X_3), kemampuan (X_4), penampilan (X_5), dan tanggung jawab (X_6). Sedangkan sisanya sebesar 3,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di dalam model regresi linear ini.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan tersebut menghasilkan bahwa semua uji prasyarat data penelitian ini telah terpenuhi. Dengan demikian, akan diuraikan pembahasan tentang hasil penelitian ini.

1. Pengaruh sikap terhadap kepuasan penyandang disabilitas

Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel sikap berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,648 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya, semakin baik sikap dari pegawai disdukcapil maka semakin besar pula tingkat kepuasan penyandang disabilitas tersebut.

Besarnya pengaruh sikap terhadap kepuasan penyandang disabilitas dikarenakan oleh nilai koefisien sikap sebesar 0,380. Hal tersebut merupakan nilai koefisien tertinggi variabel lainnya. Artinya, variabel sikap adalah faktor utama yang paling berpengaruh untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu sebesar 0,380 dikarenakan rasa aman, ramah, dan pemberian sambutan pegawai terhadap penyandang disabilitas.

2. Pengaruh perhatian terhadap kepuasan penyandang disabilitas

Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel perhatian berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,280 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$ maka H_{02} ditolak dan

H_{a2} diterima. Artinya, Semakin baik perhatian dari pegawai disdukcapil maka semakin besar pula tingkat kepuasan penyandang disabilitas tersebut.

Besarnya pengaruh perhatian terhadap kepuasan penyandang disabilitas dikarenakan oleh nilai koefisien sikap sebesar 0,300. Hal tersebut merupakan nilai koefisien ketiga tertinggi daripada variabel lainnya. Artinya, variabel perhatian memiliki tingkat pengaruh yang tinggi untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu sebesar 0,300 dikarenakan perhatian, membantu, dan bersedia meluangkan waktu pegawai terhadap penyandang disabilitas.

3. Pengaruh tindakan terhadap kepuasan penyandang disabilitas

Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel tindakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai t -hitung $< t$ -tabel ($1,969 < 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,056 > 0,05$ maka H_{o3} diterima dan H_{a3} ditolak. Artinya, tindakan pegawai disdukcapil tidak dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan penyandang disabilitas.

Tidak berpengaruhnya tindakan terhadap kepuasan penyandang disabilitas juga dikarenakan oleh nilai koefisien tindakan hanya sebesar 0,173. Hal tersebut merupakan nilai koefisien terendah daripada variabel lainnya. Artinya, variabel tindakan memiliki tingkat pengaruh yang paling rendah untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu hanya sebesar 0,173 dikarenakan tindakan pegawai tersebut seperti tidak

memilih-milih, cepat, tanggap, luwes dan cekatan merupakan bukan suatu faktor yang dapat dirasakan langsung oleh penyandang disabilitas.

4. Pengaruh kemampuan terhadap kepuasan penyandang disabilitas

Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel kemampuan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai t -hitung $< t$ -tabel ($1,628 < 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,112 > 0,05$ maka H_{04} diterima dan H_{a4} ditolak. Artinya, kemampuan pegawai disdukcapil tidak dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan penyandang disabilitas.

Tidak berpengaruhnya kemampuan terhadap kepuasan penyandang disabilitas juga dikarenakan oleh nilai koefisien kemampuan hanya sebesar 0,195. Hal tersebut merupakan nilai koefisien kedua terendah daripada variabel lainnya. Artinya, variabel kemampuan memiliki tingkat pengaruh yang rendah untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu hanya sebesar 0,195 dikarenakan tindakan pegawai tersebut seperti pengetahuan memadai, komunikasi baik, dan kompeten bukan suatu faktor yang dapat dirasakan langsung oleh penyandang disabilitas.

5. Pengaruh penampilan terhadap kepuasan penyandang disabilitas

Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel penampilan berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai t -hitung $> t$ -tabel ($2,277 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,029 < 0,05$ maka H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima. Artinya, semakin bagus penampilan yang diberikan oleh

pegawai disdukcapil maka semakin besar pula tingkat kepuasan penyandang disabilitas tersebut.

Besarnya pengaruh penampilan terhadap kepuasan penyandang disabilitas dikarenakan oleh nilai koefisien kemampuan sebesar 0,350. Hal tersebut merupakan nilai koefisien kedua tertinggi daripada variabel lainnya. Artinya, variabel penampilan memiliki tingkat pengaruh tertinggi untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu sebesar 0,350 dikarenakan penampilan rapi, sopan, dan tidak berlebihan pegawai tersebut.

6. Pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan penyandang disabilitas

Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perolehan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,457 > 2,026$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$ maka H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima. Artinya, semakin bagus tanggung jawab yang diberikan oleh pegawai disdukcapil maka semakin besar pula tingkat kepuasan penyandang disabilitas tersebut.

Besarnya pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan penyandang disabilitas dikarenakan oleh nilai koefisien kemampuan sebesar 0,350. Hal tersebut merupakan nilai koefisien kedua tertinggi, posisi yang sama dengan variabel penampilan. Artinya, variabel tanggung jawab memiliki tingkat pengaruh tertinggi untuk dapat meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas yaitu sebesar 0,350 dikarenakan tidak istirahat saat pelayanan,

dapat dipercaya, dan berusaha tidak melakukan kesalahan terhadap penyandang disabilitas.

7. Pengaruh sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan penyandang disabilitas

Hasil uji simultan untuk variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat menunjukkan nilai $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ ($172,082 > 2,35$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_{07} ditolak dan H_{a7} diterima. Artinya, variabel pelayanan prima dengan indikator sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel kepuasan penyandang disabilitas.

sehubungan dengan hal tersebut, dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan pada penelitian ini sebesar 96,5% maka tidak heran jika sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan dan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan penyandang disabilitas. Sedangkan sisanya 3,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di dalam model regresi linear ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh variabel yang paling tertinggi hingga terendah adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel sikap yang terdiri dari faktor rasa aman, ramah, dan memberikan sambutan berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
2. Secara parsial variabel perhatian yang terdiri dari faktor memberikan perhatian, membantu, dan bersedia meluangkan waktu berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
3. Secara parsial variabel tindakan yang terdiri dari faktor tidak memilih-milih, cepat, tanggap, luwes dan cekatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
4. Secara parsial variabel kemampuan yang terdiri dari faktor pengetahuan memadai, komunikasi baik, dan kompeten tidak berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
5. Secara parsial variabel penampilan yang terdiri dari faktor rapi, sopan, dan tidak berlebihan berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.

6. Secara parsial variabel tanggung jawab yang terdiri dari faktor istirahat saat pelayanan, dapat dipercaya, dan berusaha tidak melakukan kesalahan berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
7. Secara simultan variabel sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan penyandang disabilitas di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.
8. Berdasarkan analisis yang ditemukan pada penelitian ini dapat diketahui bahwa secara teori rentetan indikator pelayanan prima berubah. Hal tersebut dikarenakan variabel yang paling tinggi pengaruhnya sampai yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas adalah sikap, penampilan, tanggung jawab, perhatian, kemampuan, dan tindakan dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.

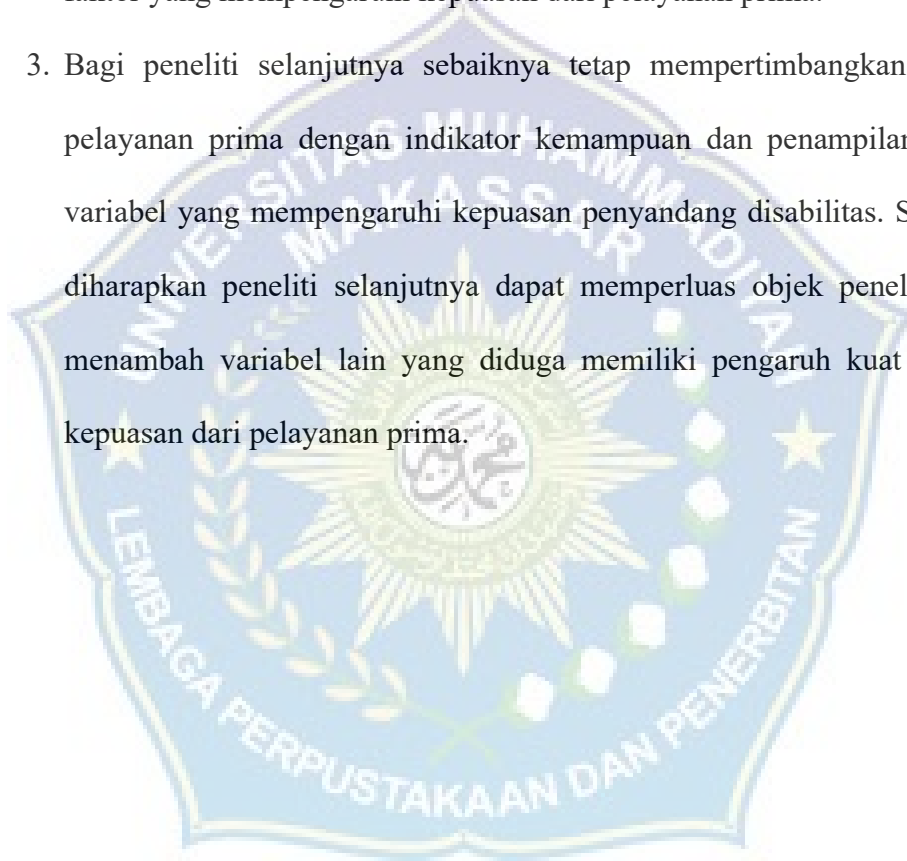
B. Saran

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian maka peneliti mengajukan beberapa saran, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diharapkan agar dapat mempertahankan pelayanan prima yang diberikan kepada penyandang disabilitas yaitu pegawai harus mempertahankan kemampuan dan penampilan. Selain itu, juga harus dapat meningkatkan sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab pegawai sehingga penyandang disabilitas

dapat merasakan secara langsung dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Bagi akademisi, diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi atau bahan acuan bagi mahasiswa dan juga untuk penelitian selanjutnya. Terkhusus untuk penelitian yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dari pelayanan prima.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya tetap mempertimbangkan variabel pelayanan prima dengan indikator kemampuan dan penampilan sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan penyandang disabilitas. Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian dan menambah variabel lain yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan dari pelayanan prima.



DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kementerian Atr/Bpn Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5), 1547-1599.
- Bappelitbangda. (2023). Workshop Penyusunan Matriks RAD Penyandang Disabilitas Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2023-2026. <https://bappelitbangda.sulselprov.go.id/detailpost/workshop-penyusunan-matriks-rad-penyandang-disabilitas-provinsi-sulawesi-selatan-tahun-2023-2026>.
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Dukcapil. (2022). Ikuti Arahan Dukcapil, Makassar Data Semua Ragam Disabilitas Siswa Difabel. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1344/ikuti-arahan-dukcapil-kota-makassar-data-semua-ragam-disabilitas-siswa-difabel>.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18-27.
- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1-7.
- Harruma, I. (2022). Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia. <https://nasional.kompas.com/read/2022/12/01/02030051/hak-penyandang-disabilitas-di-indonesia>
- Haryanto & Iriyanto, H. (2021). *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Malang: Media Nusa Creative.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Kurniawan. (2022). *Pelayanan Prima*. Sumatra Barat: Mitra Cendekia Media.
- Laia, O., & Lase, H. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen PEMBNAS (JAM PEMBNAS)*, 8(1), 35-45.

- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mahsyar, A. (2023). *Kedisiplinan, Pemberhentian, dan Hak-hak Pegawai Sektor Publik*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Makmur, M. A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Evaluasi Implementasi Program Beras Sejahtera Di Kota Palopo). *Jurnal Sosio Sains*, 7(2), 131-138.
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 39-47.
- Nugroho, A. S., & Haritanto, W. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan Statistika (Teori, Implementasi & Praktikd dengan SPSS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Ohoiwutun, Y. & Ilham. (2022). *Inovasi Pelayanan Adminduk Dinas Kependudukan & Pencacatan Sipil Kota Jayapura*. Jawa Tengah: Wawasan Ilmu.
- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima*. Jawa Tengah: Lakeisha.
- Pemerintah Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta.
- Permatasari, D. (2021). Apa Itu Pelayanan Prima?. [https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html#:~:text=Menurut%20\(Firmansyah%2C%202016\)%20pelayana,n,mendapatkan%20sesuatu%20yang%20melebihi%20harapannya](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html#:~:text=Menurut%20(Firmansyah%2C%202016)%20pelayana,n,mendapatkan%20sesuatu%20yang%20melebihi%20harapannya)
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 16(1), 27-35.
- Philona, R., & Listyaningrum, N. (2021). Implementasi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di kota Mataram. *Jatiswara*, 36(1), 38-48.

- Putra, M. B. (2020). Pengukuran Kepuasan Masyarakat. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengukuran-kepuasan-masyarakat-->
- Putri, V. N. (2021). *Pelayanan Prima (Excellent Service) di Kelurahan Bulak Banteng Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Republik Indonesia. 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran RI Nomor 5038. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2017. Permen PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.
- Satriadi, Anoesyirwan, M., Agusven, T., Sjukun, & Sumardin. (2023). *Metodologi Penelitian*. Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka.
- Setiawan, M. S. D. (2022). Jemput Bola E-KTP Di Kelurahan Barata Jaya Gubeng Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(05), 18-22.
- Sismono. (2021). *Mengenal Kehidupan Penyandang Disabilitas*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Usman, H., & Nurul, H., & Nucke W. K. P. (2022). *Ekonometrika untuk Analisis Ekonomoi dan Pemasaran Syariah (Data Cross Section)*. Jakarta: Kencana.
- Yulaswati, V., Nursyamsi, F., Ramadhan, M. N., Palani, H., & Yazid, E. K. (2021). *Kajian Disabilitas Tinjauan Peningkatan Akses dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia: Aspek Sosio-Ekonomi dan Yuridis*. Jakarta Pusat: Bappenas.
- Wibawa, W. A. (2022) Apa Itu Disabilitas? Kenali Jenis dan Hak Penyandang Disabilitas. <https://news.detik.com/berita/d-6438992/apa-itu-disabilitas-kenali-jenis-dan-hak-penyandang-disabilitas/2>

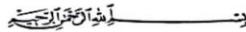
**L
A
M
P
I
R
A
N**



Lampiran 1 Surat Izin Observasi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA



Nomor : 2160/05/C.4-II/VIII/45/2023

Makassar, 09 Agustus 2023

Lamp. :-

Hal : Permohonan Izin Observasi Awal

Kepada Yth.
 Kepala Sekolah SLBN 1 Makassar

Di -
 Tempat

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dalam rangka penguatan dan penyelesaian Tugas Akhir pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, kami bermaksud ingin melakukan observasi awal penelitian di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar. Pelaksanaan tugas ini berlangsung setelah surat diterima. Observasi awal ini dimaksudkan untuk memberikan data yang sebenarnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin dan membantu mahasiswa dalam penyelesaian tugas tersebut. Berikut nama mahasiswa yang ditugaskan.

Nama : Nuranita Rahmat
 Nim : 105611108019

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.
 Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ketua Prodi.

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
 NBM. 991742

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2594/05/C.4-VIII/X/1445/2023

26 Rabiul awal 1445 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

11 October 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2566/FSP/A.1-VIII/X/1445H/2023M tanggal 9 Oktober 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NURANITA RAHMAT

No. Stambuk : 10561 1108019

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PENYANDANG DISABILITAS DALAM PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 17 Oktober 2023 s/d 17 Desember 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dit. Muh. Arief Muhsin, M.Pd

NBM 1127761

10-23



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 27543/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kepala Sekolah Luar Biasa (SLB) N 1 Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2594/05/C.4-VIII/X/1445/2023 tanggal 11 Oktober 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : NURANITA RAHMAT
 Nomor Pokok : 105611108019
 Program Studi : Ilmu Adm. Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PENYANDANG DISABILITAS
 DALAM PENDATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1
 MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 17 Oktober s.d 17 Desember 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 12 Oktober 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 3 Angket Penelitian

ANGKET KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DISDUKCAPIL TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS DI SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 MAKASSAR

Nomor Responden :.....(diisi peneliti)

Jenis Kelamin :

Usia :

Petunjuk Pengisian

Angket terdiri atas 25 pernyataan, pertimbangkan baik-baik setiap pernyataan dalam kaitannya dengan pelayanan administrasi kependudukan. Berikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kondisi Anda. Berikan tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban Anda.

SB = Sangat Baik

B = Baik

C = Cukup Baik

TB = Tidak Baik

STB = Sangat Tidak Baik

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SB	B	CB	TB	STB
1.	Dapat membuat penyandang disabilitas merasa aman					
2.	Selalu bersikap ramah dan sopan kepada penyandang disabilitas					
3.	Memberi sambutan kepada penyandang disabilitas					
4.	Selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan dalam melayani penyandang disabilitas					

5.	Senantiasa membantu penyandang disabilitas yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan					
6.	Bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan penyandang disabilitas					
7.	Tidak memilih pengguna jasa layanan					
8.	Memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan penyandang disabilitas					
9.	Memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah layanan					
10.	Memiliki kemampuan atau pengetahuan yang memadai					
11.	Mampu berkomunikasi dengan baik kepada penyandang disabilitas					
12.	Memiliki kompetensi mengenai sistem dalam pelayanan					
13.	Berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja					
14.	Tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja					
15.	Tidak istirahat saat sedang melakukan pelayanan					
16.	Dapat dipercaya dalam mengelola layanan dan menjamin keamanan penyandang disabilitas					
17.	Berusaha untuk tidak melakukan kesalahan					
18.	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai					
19.	Pelayanan ini memberikan kemudahan kepada saya					
20.	Saya merasa aman saat dalam proses pelayanan					
21.	Saya merasa senang dalam proses pelayanan					
22.	Memperoleh kartu identitas adalah harapan saya					
23.	Pelayanan yang baik adalah harapan saya					

24.	Harapan penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
25.	Saya akan merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain yang membutuhkan					



Lampiran 4 Skor Jawaban Responden

Resp.	Variabel Pelayanan Prima																						
	Sikap			Total	Perhatian			Total	Tindakan			Total	Kemampuan			Total	Penampilan		Total	Tanggung Jawab			Total
	1	2	3		4	5	6		7	8	9		10	11	12		13	14		15	16	17	
1	5	5	5	15	5	4	3	12	5	4	5	14	4	4	5	13	4	5	9	4	5	4	13
2	5	4	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	9	5	4	5	14
3	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	5	12	5	4	3	12	4	4	8	2	4	4	10
4	4	3	4	11	3	2	3	8	5	4	4	13	3	3	2	8	2	1	3	4	3	4	11
5	4	5	4	13	3	2	2	7	2	5	4	11	4	3	3	10	5	5	10	4	4	4	12
6	4	5	4	13	3	2	5	10	2	5	4	11	4	3	3	10	5	5	10	4	4	4	12
7	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	10	4	4	4	12
8	5	5	5	15	3	2	4	9	4	5	4	13	4	5	4	13	5	5	10	4	4	4	12
9	4	4	4	12	3	2	4	9	5	5	4	14	4	3	5	12	5	5	10	4	4	4	12
10	2	5	3	10	2	2	2	6	2	5	4	11	4	3	3	10	5	5	10	5	4	4	13
11	3	5	5	13	3	4	4	11	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	10	4	4	5	13
12	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	10	4	4	5	13
13	5	4	4	13	5	5	4	14	2	1	2	5	4	5	4	13	5	4	9	4	5	4	13
14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15
15	5	4	4	13	3	4	3	10	2	5	5	12	5	4	4	13	5	5	10	4	5	5	14
16	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	10	4	4	5	13
17	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	9	4	5	5	14
18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15
19	4	3	2	9	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	3	7	4	3	5	12
20	5	5	5	15	5	4	3	12	5	4	5	14	4	4	5	13	4	5	9	4	5	4	13

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

Resp.	Variabel Kepuasan Penyandang Disabilitas								Total
	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	5	5	4	5	5	4	4	3	35
2	5	4	5	5	4	5	5	3	36
3	4	4	3	3	5	5	5	5	34
4	3	3	4	3	5	3	4	5	30
5	4	5	5	4	3	4	3	4	32
6	4	5	5	4	4	5	3	4	34
7	4	4	5	5	5	5	4	4	36
8	4	4	5	5	5	5	4	3	35
9	4	4	5	5	5	5	4	3	35
10	5	3	4	3	5	4	5	5	34
11	3	5	4	5	5	4	5	5	36
12	5	4	5	4	5	4	5	4	36
13	4	3	5	5	4	5	4	4	34
14	5	5	5	5	5	5	4	5	39
15	5	4	4	5	4	5	4	3	34
16	4	5	5	4	5	4	5	4	36
17	4	5	5	3	5	5	4	5	36
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	5	5	4	4	4	4	3	4	33
20	5	5	4	5	5	4	4	4	36
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	4	4	3	5	5	5	3	33
23	3	3	4	3	3	3	3	2	24
24	4	5	5	4	3	4	3	4	32
25	4	5	5	4	4	5	3	4	34
26	4	4	5	5	5	5	4	4	36
27	5	4	5	5	5	5	4	5	38
28	4	5	5	5	5	5	5	4	38
29	5	3	4	3	5	4	5	3	32
30	5	5	4	5	5	5	5	5	39
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	3	3	3	2	3	3	3	3	23
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	3	4	4	5	4	5	4	4	33
36	3	3	3	2	2	3	2	2	20
37	2	3	3	4	2	3	3	5	25

38	2	3	3	4	3	3	3	4	25
39	2	3	3	4	2	3	3	2	22
40	4	3	3	4	3	2	2	4	25
41	2	3	3	3	3	3	3	3	23
42	4	3	3	4	3	3	4	4	28
43	4	3	3	4	3	3	3	4	27
44	3	3	3	3	3	2	3	3	23



Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian

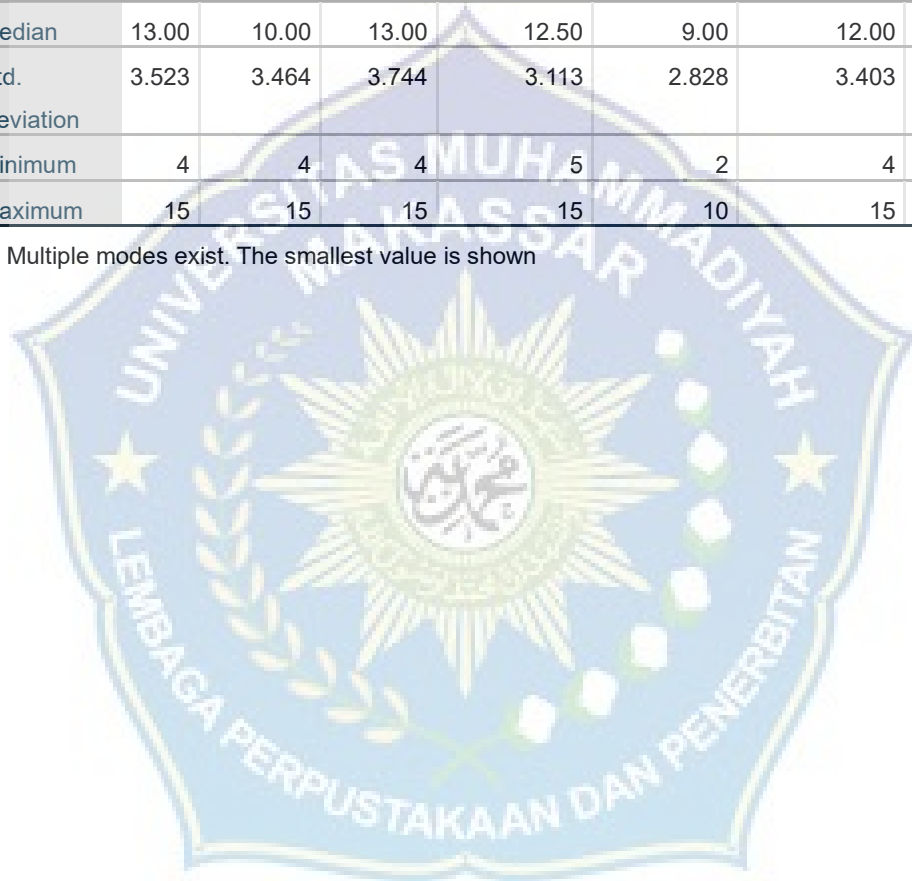




Lampiran 6 Deskriptif Statistik

Statistics							
	Sikap	Perhatian	Tindakan	Kemampuan	Penampilan	Tanggung Jawab	Kepuasan
N Valid	44	44	44	44	44	44	44
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	11.32	10.16	11.43	11.27	7.84	11.16	32.39
Median	13.00	10.00	13.00	12.50	9.00	12.00	34.00
Std. Deviation	3.523	3.464	3.744	3.113	2.828	3.403	5.457
Minimum	4	4	4	5	2	4	20
Maximum	15	15	15	15	10	15	40

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown



Lampiran 7 Distribusi Jawaban Responden

Dapat membuat penyandang disabilitas merasa aman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	3	6,8	6,8	6,8
	Tidak Baik	7	15,9	15,9	22,7
	Cukup Baik	3	6,8	6,8	29,5
	Baik	13	29,5	29,5	59,1
	Sangat Baik	18	40,9	40,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Selalu bersikap ramah dan sopan kepada penyandang disabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	3	6,8	6,8	6,8
	Tidak Baik	5	11,4	11,4	18,2
	Cukup Baik	6	13,6	13,6	31,8
	Baik	10	22,7	22,7	54,5
	Sangat Baik	20	45,5	45,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Memberi sambutan kepada penyandang disabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	3	6,8	6,8	6,8
	Tidak Baik	7	15,9	15,9	22,7
	Cukup Baik	5	11,4	11,4	34,1
	Baik	18	40,9	40,9	75,0
	Sangat Baik	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan dalam melayani penyandang disabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	4,5	4,5	4,5

Tidak Baik	6	13,6	13,6	18,2
Cukup Baik	15	34,1	34,1	52,3
Baik	9	20,5	20,5	72,7
Sangat Baik	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Senantiasa membantu penyandang disabilitas yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	4	9,1	9,1	9,1
	Tidak Baik	15	34,1	34,1	43,2
	Cukup Baik	4	9,1	9,1	52,3
	Baik	11	25,0	25,0	77,3
	Sangat Baik	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan penyandang disabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	3	6,8	6,8	6,8
	Tidak Baik	11	25,0	25,0	31,8
	Cukup Baik	5	11,4	11,4	43,2
	Baik	13	29,5	29,5	72,7
	Sangat Baik	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Tidak memilih pengguna jasa layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	4,5	4,5	4,5
	Tidak Baik	14	31,8	31,8	36,4
	Cukup Baik	4	9,1	9,1	45,5
	Baik	8	18,2	18,2	63,6
	Sangat Baik	16	36,4	36,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan penyandang disabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	6	13,6	13,6	13,6
	Tidak Baik	3	6,8	6,8	20,5
	Cukup Baik	2	4,5	4,5	25,0
	Baik	6	13,6	13,6	38,6
	Sangat Baik	27	61,4	61,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	3	6,8	6,8	6,8
	Tidak Baik	6	13,6	13,6	20,5
	Cukup Baik	2	4,5	4,5	25,0
	Baik	14	31,8	31,8	56,8
	Sangat Baik	19	43,2	43,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Memiliki kemampuan atau pengetahuan yang memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	1	2,3	2,3	2,3
	Tidak Baik	5	11,4	11,4	13,6
	Cukup Baik	4	9,1	9,1	22,7
	Baik	18	40,9	40,9	63,6
	Sangat Baik	16	36,4	36,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Mampu berkomunikasi dengan baik kepada penyandang disabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	1	2,3	2,3	2,3
	Tidak Baik	6	13,6	13,6	15,9
	Cukup Baik	12	27,3	27,3	43,2
	Baik	12	27,3	27,3	70,5
	Sangat Baik	13	29,5	29,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Memiliki kompetensi mengenai sistem dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	4,5	4,5	4,5
	Tidak Baik	7	15,9	15,9	20,5
	Cukup Baik	11	25,0	25,0	45,5
	Baik	10	22,7	22,7	68,2
	Sangat Baik	14	31,8	31,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	3	6,8	6,8	6,8
	Tidak Baik	6	13,6	13,6	20,5
	Cukup Baik	3	6,8	6,8	27,3
	Baik	9	20,5	20,5	47,7
	Sangat Baik	23	52,3	52,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	6	13,6	13,6	13,6
	Tidak Baik	6	13,6	13,6	27,3
	Cukup Baik	1	2,3	2,3	29,5

Baik	6	13,6	13,6	43,2
Sangat Baik	25	56,8	56,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Tidak istirahat saat sedang melakukan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	4	9,1	9,1	9,1
Tidak Baik	7	15,9	15,9	25,0
Baik	23	52,3	52,3	77,3
Sangat Baik	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Dapat dipercaya dalam mengelola layanan dan menjamin keamanan penyandang disabilitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	3	6,8	6,8	6,8
Tidak Baik	6	13,6	13,6	20,5
Cukup Baik	3	6,8	6,8	27,3
Baik	19	43,2	43,2	70,5
Sangat Baik	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Berusaha untuk tidak melakukan kesalahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	4,5	4,5	4,5
Tidak Baik	8	18,2	18,2	22,7
Cukup Baik	1	2,3	2,3	25,0
Baik	20	45,5	45,5	70,5
Sangat Baik	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	9,1	9,1	9,1
	Cukup Baik	7	15,9	15,9	25,0
	Baik	19	43,2	43,2	68,2
	Sangat Baik	14	31,8	31,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Pelayanan ini memberikan kemudahan kepada saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	15	34,1	34,1	34,1
	Baik	13	29,5	29,5	63,6
	Sangat Baik	16	36,4	36,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Saya merasa aman saat dalam proses pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	11	25,0	25,0	25,0
	Baik	14	31,8	31,8	56,8
	Sangat Baik	19	43,2	43,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Saya merasa senang dalam proses pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	4,5	4,5	4,5
	Cukup Baik	9	20,5	20,5	25,0
	Baik	15	34,1	34,1	59,1
	Sangat Baik	18	40,9	40,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Memperoleh kartu identitas adalah harapan saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	6,8	6,8	6,8
	Cukup Baik	10	22,7	22,7	29,5
	Baik	9	20,5	20,5	50,0
	Sangat Baik	22	50,0	50,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Pelayanan yang baik adalah harapan saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	4,5	4,5	4,5
	Cukup Baik	10	22,7	22,7	27,3
	Baik	12	27,3	27,3	54,5
	Sangat Baik	20	45,5	45,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Harapan penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	4,5	4,5	4,5
	Cukup Baik	13	29,5	29,5	34,1
	Baik	16	36,4	36,4	70,5
	Sangat Baik	13	29,5	29,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Saya akan merekomendasikan pelayanan ini kepada orang yang membutuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	6,8	6,8	6,8
	Cukup Baik	10	22,7	22,7	29,5
	Baik	19	43,2	43,2	72,7
	Sangat Baik	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Lampiran 8 Uji Validitas

Variabel Sikap

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.682**	.792**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	44	44	44	44
X1.2	Pearson Correlation	.682**	1	.821**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	44	44	44	44
X1.3	Pearson Correlation	.792**	.821**	1	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	44	44	44	44
X1	Pearson Correlation	.900**	.908**	.946**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44

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

Variabel perhatian

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.824**	.685**	.925**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	44	44	44	44
X2.2	Pearson Correlation	.824**	1	.623**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	44	44	44	44
X2.3	Pearson Correlation	.685**	.623**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	44	44	44	44
X2	Pearson Correlation	.925**	.911**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44

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

Variabel Tindakan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.603**	.687**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	44	44	44	44
X3.2	Pearson Correlation	.603**	1	.850**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	44	44	44	44
X3.3	Pearson Correlation	.687**	.850**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	44	44	44	44
X3	Pearson Correlation	.847**	.913**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44

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

Variabel Kemampuan

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.755**	.705**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	44	44	44	44
X4.2	Pearson Correlation	.755**	1	.793**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	44	44	44	44
X4.3	Pearson Correlation	.705**	.793**	1	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	44	44	44	44
X4	Pearson Correlation	.891**	.929**	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44

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

Correlations

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

Correlations

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

Correlations

[illegible]

Y2	Pearson Correlation	.533**	1	.666**	.517**	.543**	.644**	.375*	.406**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.012	.006	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y3	Pearson Correlation	.560**	.666**	1	.545**	.624**	.765**	.443**	.282	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.003	.064	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y4	Pearson Correlation	.424**	.517**	.545**	1	.423**	.568**	.366*	.307*	.681**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.004	.000	.015	.043	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y5	Pearson Correlation	.654**	.543**	.624**	.423**	1	.703**	.801**	.460**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004		.000	.000	.002	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y6	Pearson Correlation	.570**	.644**	.765**	.568**	.703**	1	.609**	.326*	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.031	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y7	Pearson Correlation	.536**	.375*	.443**	.366*	.801**	.609**	1	.405**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.003	.015	.000	.000		.006	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y8	Pearson Correlation	.309*	.406**	.282	.307*	.460**	.326*	.405**	1	.576**
	Sig. (2-tailed)	.041	.006	.064	.043	.002	.031	.006		.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y	Pearson Correlation	.760**	.766**	.800**	.681**	.866**	.856**	.754**	.576**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44

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

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

Lampiran 9 Uji Reliabilitas

Variabel X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,973	17

Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

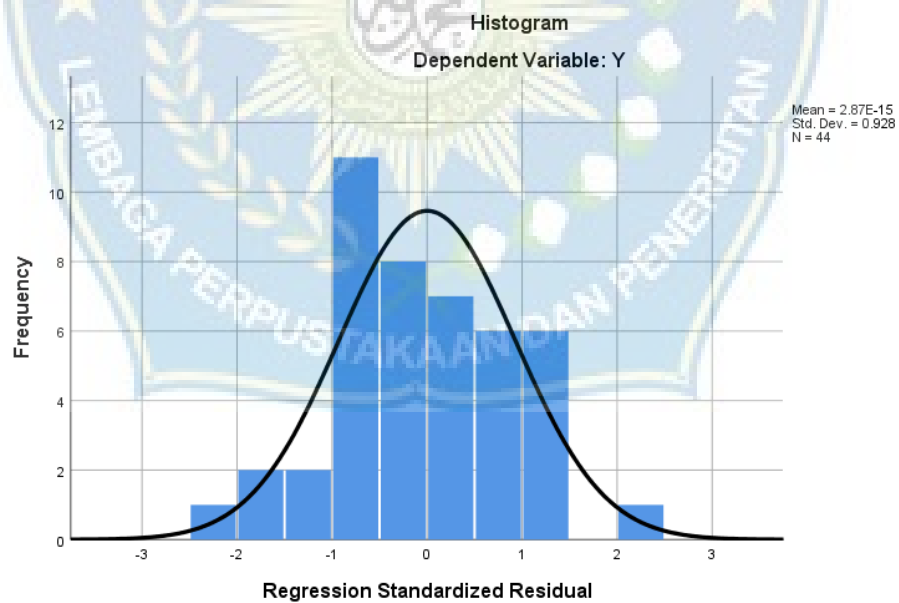
Cronbach's Alpha	N of Items
,894	8

Lampiran 10 Uji Normalitas

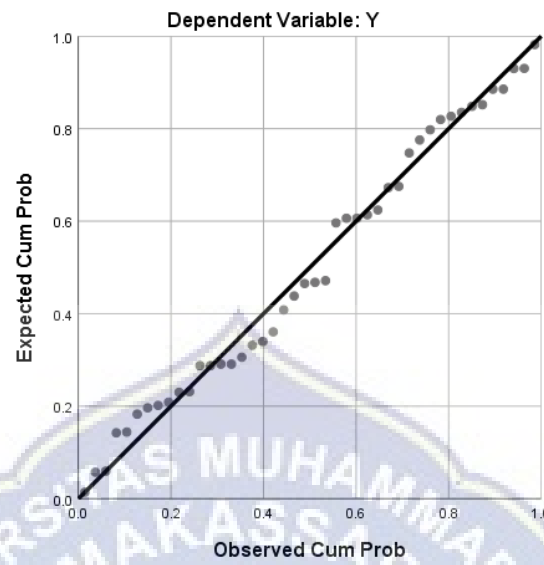
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.01497700
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.066
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 11 Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X1	Between Groups	(Combined)	1174.593	10	117.459	36.623	.000
		Linearity	1147.884	1	1147.884	357.904	.000
		Deviation from Linearity	26.708	9	2.968	.925	.516
	Within Groups		105.839	33	3.207		
	Total		1280.432	43			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X2	Between Groups	(Combined)	1047.665	11	95.242	13.094	.000
		Linearity	977.967	1	977.967	134.448	.000
		Deviation from Linearity	69.699	10	6.970	.958	.497
	Within Groups		232.767	32	7.274		
	Total		1280.432	43			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X3	Between Groups	(Combined)	1005.526	9	111.725	13.818	.000
		Linearity	944.782	1	944.782	116.850	.000
		Deviation from Linearity	60.744	8	7.593	.939	.498
	Within Groups		274.906	34	8.085		
	Total		1280.432	43			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X4		(Combined)	1028.190	8	128.524	17.833	.000

	Between Groups	Linearity	965.661	1	965.661	133.991	.000
		Deviation from Linearity	62.529	7	8.933	1.239	.308
Within Groups			252.242	35	7.207		
Total			1280.432	43			

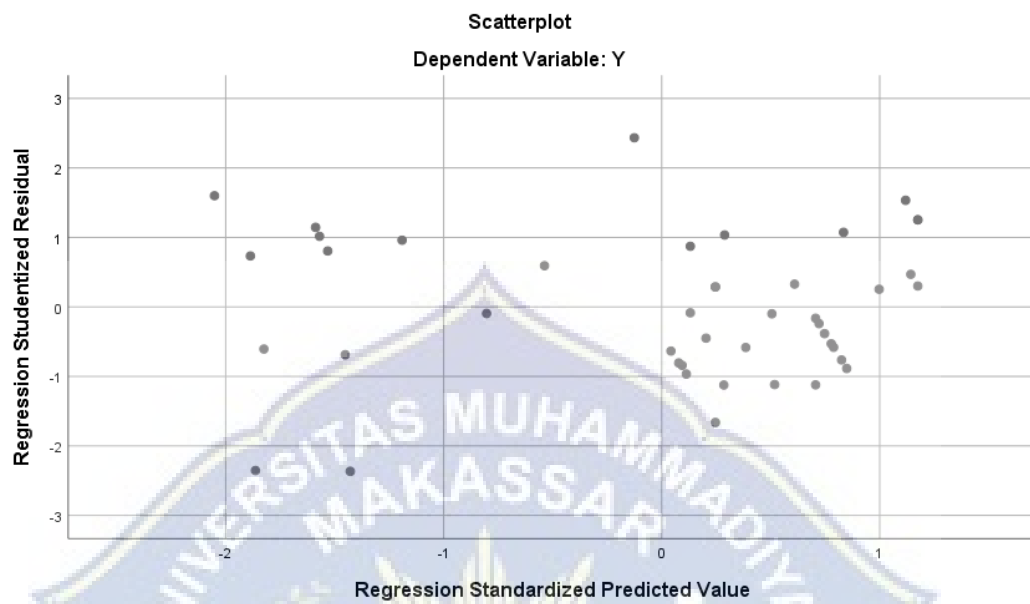
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X5	Between Groups	(Combined)	1103.503	7	157.643	32.076	.000
		Linearity	1038.863	1	1038.863	211.379	.000
		Deviation from Linearity	64.641	6	10.773	2.192	.066
	Within Groups		176.929	36	4.915		
	Total		1280.432	43			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X6	Between Groups	(Combined)	1146.365	9	127.374	32.303	.000
		Linearity	1124.646	1	1124.646	285.216	.000
		Deviation from Linearity	21.719	8	2.715	.688	.699
	Within Groups		134.067	34	3.943		
	Total		1280.432	43			

Lampiran 12 Uji Heteroskedastisitas

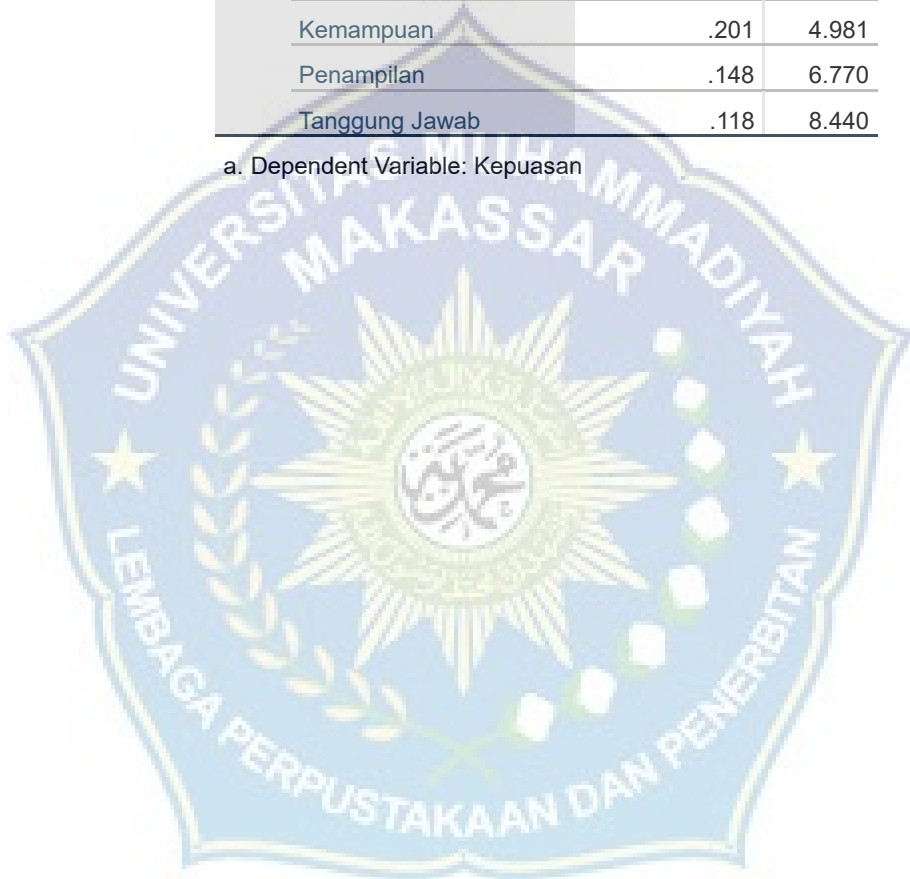


Lampiran 13 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Sikap	.109	9.195
	Perhatian	.204	4.891
	Tindakan	.257	3.896
	Kemampuan	.201	4.981
	Penampilan	.148	6.770
	Tanggung Jawab	.118	8.440

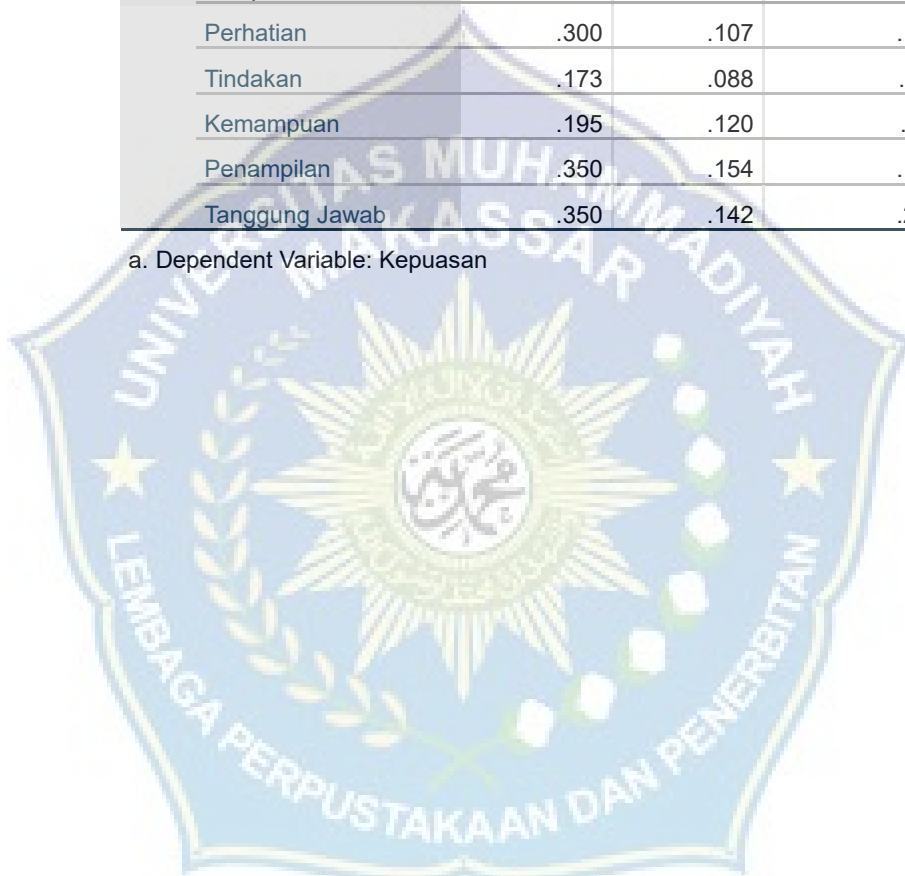
a. Dependent Variable: Kepuasan



Lampiran 14 Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	14.208	.679	
	Sikap	.380	.144	.245
	Perhatian	.300	.107	.191
	Tindakan	.173	.088	.119
	Kemampuan	.195	.120	.111
	Penampilan	.350	.154	.181
	Tanggung Jawab	.350	.142	.218

a. Dependent Variable: Kepuasan



Lampiran 15 Uji-T dan Uji-F

Uji-T

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	20.911	.000
	Sikap	2.648	.012
	Perhatian	2.820	.008
	Tindakan	1.969	.056
	Kemampuan	1.628	.112
	Penampilan	2.277	.029
	Tanggung Jawab	2.457	.019

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji-F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1236.134	6	206.022	172.082	.000 ^b
	Residual	44.298	37	1.197		
	Total	1280.432	43			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tanggung Jawab, Kemampuan, Tindakan, Perhatian, Penampilan, Sikap

Lampiran 16 Koefesien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.983 ^a	.965	.960	1.094

a. Predictors: (Constant), Tanggung Jawab, Kemampuan, Tindakan, Perhatian, Penampilan, Sikap

b. Dependent Variable: Kepuasan



Lampiran 17 Surat Keterangan Bebas Plagiasi



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Nuranita Rahmat

Nim : 105611108019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3 %	10 %
2	Bab 2	8 %	25 %
3	Bab 3	5 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 26 Januari 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nurwahid, S.Hum., M.I.P.
NBM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail: perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I Nuranita Rahmat 105611108019

ORIGINALITY REPORT

3%	0%	1%
SIMILARITY INDEX	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	sumutpos.jawapos.com Internet Source	1%
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
3	fe.ubhara.ac.id Internet Source	1%
4	docplayer.info Internet Source	1%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off

· BAB II Nuranita Rahmat 105611108019

ORIGINALITY REPORT

8%	2%	1%
SIMILARITY INDEX	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.stiepembnas.ac.id Internet Source	2%
2	jurnal.unej.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
4	www.journal.unpas.ac.id Internet Source	1%
5	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1%
6	repository.unej.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	<1%
8	docplayer.info Internet Source	<1%
9	Sunarto Sunarto. "Pengukuran Pelayanan Publik Kantor Syahbandar dan Otoritas	<1%

Pelabuhan Jayapura", Jurnal Penelitian
Transportasi Laut, 2020

Publication

10	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
11	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
12	fepylh.blogspot.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off

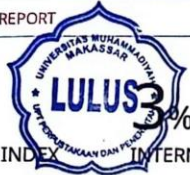


' BĀB III Nuranita Rahmat 105611108019

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

2%

2

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Makassar

Student Paper

2%

3

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

BAB IV Nuranita Rahmat 105611108019

ORIGINALITY REPORT

10 SIMILARITY INDEX	5% PUBLICATIONS	3% STUDENT PAPERS
-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
2	repository.ut.ac.id Internet Source	1%
3	text-id.123dok.com Internet Source	1%
4	repository.ibs.ac.id Internet Source	1%
5	123dok.com Internet Source	1%
6	openjournal.unpam.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1%
8	repository.usbypkp.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1%

10	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
11	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
12	repositorio.utelesup.edu.pe Internet Source	<1 %
13	Riesta Chahya Agustina, Awan Santosa. "PENGARUH DAR, DER DAN TATA KELOLA PERUSAHAAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN FARMASI", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2019 Publication	<1 %
14	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
15	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
16	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
17	raniavianti.wordpress.com Internet Source	<1 %
18	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
19	mafiadoc.com Internet Source	<1 %

20	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
21	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
22	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
23	Deagita Winda Palit, Silvy L. Mandey, Woran Djemly. "PENGARUH ADVERTISING, PERSONAL SELLING DAN SALES PROMOTION TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA PRODUK KOSMETIK Y.O.U DI MATAHARI DEPT. STORE MANADO TOWN SQUARE", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023 Publication	<1 %
24	Mohamad Ridwan, Andi Muhammad Ikhsan. "HOMESTAY SEBAGAI FASILITAS PARIWISATA DARI PERSPEKTIF WISATAWAN DI KABUPATEN SAMOSIR", LOSARI : Jurnal Arsitektur Kota dan Pemukiman, 2019 Publication	<1 %
25	adeyuniati1006.wordpress.com Internet Source	<1 %
26	anzdoc.com Internet Source	<1 %
27	core.ac.uk	

Internet Source		<1 %
28	es.scribd.com Internet Source	<1 %
29	id.scribd.com Internet Source	<1 %
30	jurnalpedagogiana.lkp3i.id Internet Source	<1 %
31	repository-feb.unpak.ac.id Internet Source	<1 %
32	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off

* BAB V Nuranita Rahmat 105611108019

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.umpwr.ac.id:8080
Internet Source

3%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off



RIWAYAT HIDUP



Nuranita Rahmat, lahir pada 14 Desember 2000 di kampung halaman Dusun Pabbentengan, Desa Tambangan, Kecamatan Kajang, Kabupaten Bulukumba. Anak ketiga dari empat bersaudara pasangan Bapak Rajamuddin dan Ibu Hanni. Penulis mengawali pendidikan di bangku Sekolah Dasar Negeri 338 Jampang pada tahun 2013. Pada tahun itu juga Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 20 Bulukumba tamat pada tahun 2016 kemudian melanjutkan di SMA Negeri 1 Bulukumba pada tahun 2016 dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun yang sama Penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada program studi Ilmu Administrasi Negara. Selama di perguruan tinggi, penulis pernah tergabung dalam organisasi Unit Kegiatan Mahasiswa. Dimulai pada tahun 2019-2022 bergabung pada Lembaga Kreativitas Ilmiah Mahasiswa Penelitian dan Penalaran (LKIM-PENA). Pada tanggal 30 Januari 2024, Penulis dinyatakan LULUS melalui sidang tertutup program studi Ilmu Administrasi Negara dan berhak menyandang gelar Sarjana Administrasi Publik atau S.AP dengan predikat sangat memuaskan.