

SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI JASA ANGKUTAN LAUT
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PELABUHAN
GARONGKONG KABUPATEN BARRU**

RISMAN

Nomor Stambuk : 10561 04425 12



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

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Angkutan Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Pelabuhan Garongkong
Kabupaten Barru
Nama Mahasiswa : Risman
Nomor Stambuk : 10561 04425 12
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

Nasrul Haq, S.Sos.,MPA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0034/FSP/A. 1-VII/1/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Sabtu tanggal 12 Januari 2019

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos, M.Si


Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si (ketua)


(.....)

2. Dr. Abdi, M.Pd

(.....)

3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos, M.Si


(.....)

4. Haerana, S.Sos, M.Pd


(.....)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Risman

Nomor Stambuk : 10561 04425 12

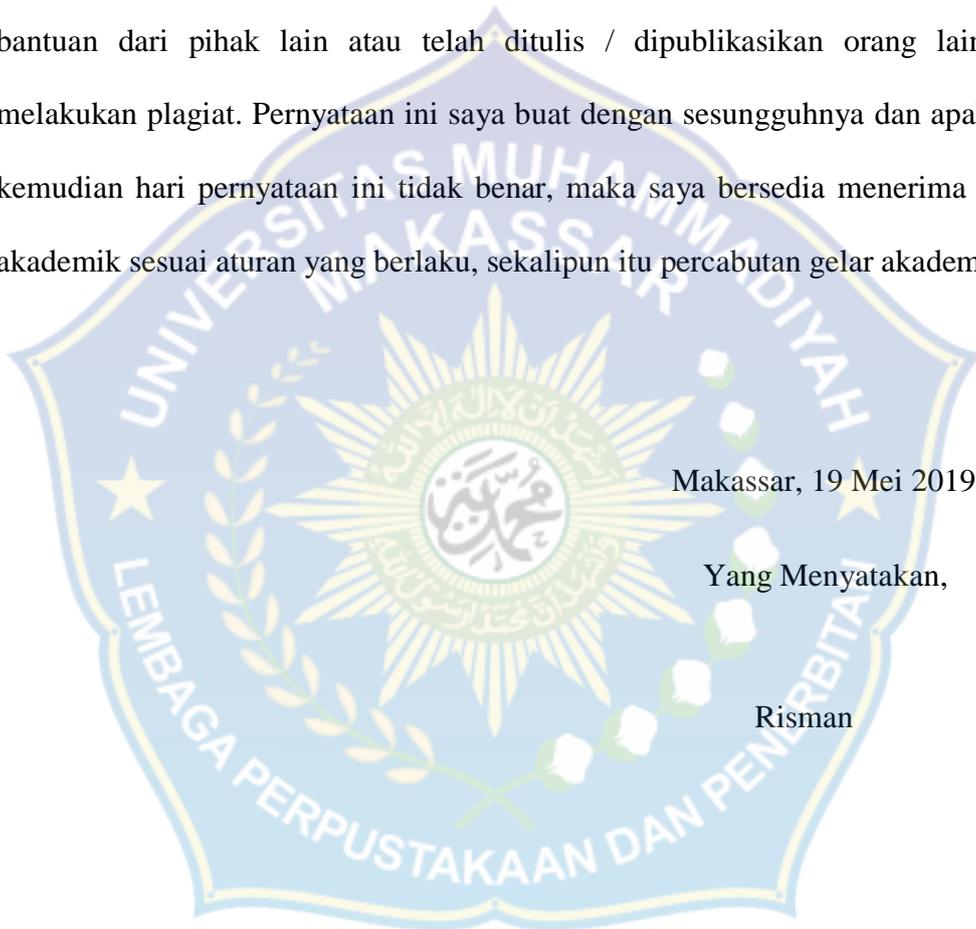
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis / dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu percabutan gelar akademik.

Makassar, 19 Mei 2019

Yang Menyatakan,

Risman



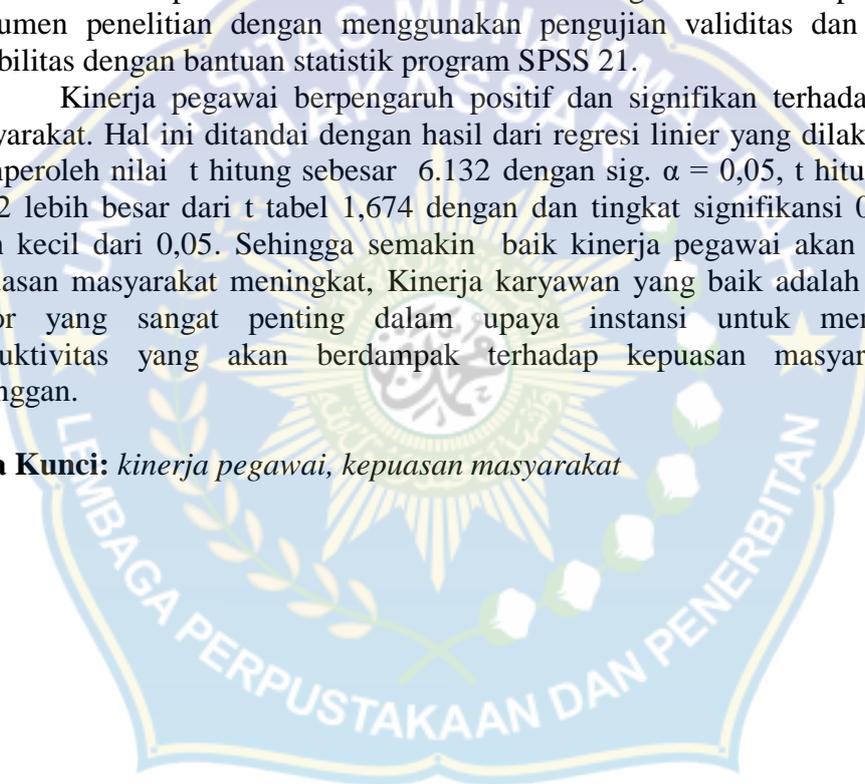
ABSTRAK

RISMAN. *Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Angkutan Laut Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru.* (Dibimbing oleh Andi Rosdianti Razak dan Hj. Ihyani Malik).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai jasa angkutan laut terhadap kepuasan masyarakat di pelabuhan kabupaten Barru. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian yang menggunakan metode survey dan, penarikan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan jumlah responden sebanyak 56 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi. Teknik pengabsahan instrumen penelitian dengan menggunakan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas dengan bantuan statistik program SPSS 21.

Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditandai dengan hasil dari regresi linier yang dilakukan yang memperoleh nilai t hitung sebesar 6.132 dengan $\text{sig. } \alpha = 0,05$, t hitung sebesar 6.132 lebih besar dari t tabel 1,674 dengan dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga semakin baik kinerja pegawai akan membuat kepuasan masyarakat meningkat, Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas yang akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat atau pelanggan.

Kata Kunci: *kinerja pegawai, kepuasan masyarakat*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Angkutan Laut Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan kekurangan yang disebabkan keterbatasan penulis. Namun dengan adanya arahan dan bimbingan dari berbagai pihak berupa pikiran, dorongan moril dan bantuan materil, maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penghormatan dan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis persembahkan kepada Ayahanda Nasir, Ibunda Hamsia yang senantiasa mendoakan dan memberikan perhatian, kasih sayang, nasehat, dan dukungan serta subsidinya kepada peneliti. Semoga dihari esok penulis kelak menjadi anak yang membanggakan.

Tak lupa pula penulis menyampaikan terimah kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Rahmann Rahim, S.E, MM Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Poitik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.sos.,MPA Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si selaku Pembimbing I dan Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si sebagai Penasehat Akademik yang selalu member masukan dan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak/Ibu seluruh Staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas bantuannya selama penulis berada di kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Buat saudaraku tercinta Risnal, Nur Annisa, sepupuku dan My Big Family yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, saran dan kritiknya, penulis mengucapkan banyak terima kasih
8. Buat sahabatku Sukman, Andi Arwin Mustafa, dan Irwan yang selalu menemaniku suka maupun duka dan senantiasa memberikan motivasi, semangat kepada penulis.

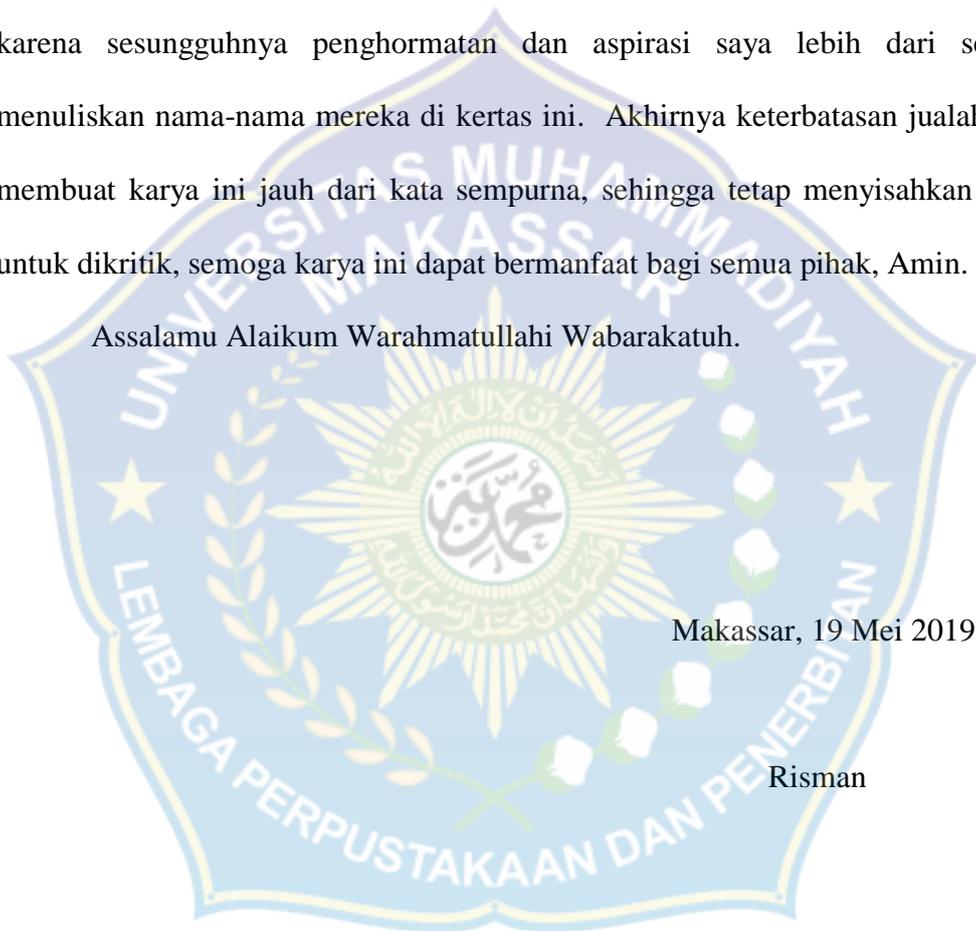
9. Teman-teman angkatan 2012 terkhusus kelas B yang selama ini bersama-sama melewati suka maupun duka dalam menjalani hari-hari selama menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis mohon maaf untuk sel ^v nama yang mungkin terlupakan, karena sesungguhnya penghormatan dan aspirasi saya lebih dari sekedar menuliskan nama-nama mereka di kertas ini. Akhirnya keterbatasan jualah yang membuat karya ini jauh dari kata sempurna, sehingga tetap menyisahkan ruang untuk dikritik, semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Amin.

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 19 Mei 2019

Risman



DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	i
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	ii
Abstrak.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian, Konsep dan Teori.....	8
1. Pengertian Kinerja.....	8
2. Pengertian Jasa.....	14
3. Kualitas Jasa.....	18
4. Pelayanan Publik.....	21
5. Kepuasan Masyarakat	24
6. Indeks kepuasan Masyarakat.....	25
B. Kerangka Fikir	28
C. Definisi Operasional.....	29
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	35
F. Teknik Pengabsahan Instrumen Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskpsi atau objek penelitian.....	43
B. Gambaran Responden	56
C. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan..	77

B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80
DAFTAR HIDUP.....	RIWAYAT 82
LAMPIRAN	83



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	57
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5 : Statistik Deskriptif Variabel	59
Tabel 4.6 : Ikhtisar Rentang Skala Variabel	60
Tabel 4.7 : Deskripsi Item Pernyataan Variabel Kinerja Pegawai.....	61
Tabel 4.8 : Deskripsi Item Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat.....	62
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.10 : Hasil Uji Realibilitas	66
Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas - One Sample Kolmogorov-Smirnov.....	67
Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.13 : Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Glejser	70
Tabel 4.14 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel 4.15 : Hasil Uji F – Uji Simultan	72
Tabel 4.16 : Hasil Uji t – Uji Parsial.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Bagan Kerangka Pikir	29
Gambar 4.1 : struktur organisasi pelabuhan.....	45
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas – Grafik Histogram	68
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas – Normal Probability Plot	68



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menghadapi persaingan yang cenderung semakin meningkat dewasa ini, maka setiap perusahaan harus mampu menciptakan keunggulan kompetitif dari produk barang dan jasa yang ditawarkannya. Keunggulan produk suatu perusahaan dapat diperoleh dari kualitas yang dimiliki produk tersebut. Semakin baik kualitas produk yang disajikan perusahaan, maka semakin tinggi pula kemampuan perusahaan untuk mengungguli persaingan dengan produk perusahaan lainnya.

Menjalankan usaha bisnis selalu mengalami persaingan untuk memasarkan produk baik produk berupa barang maupun jasa. Persaingan dalam pemasaran suatu produk barang dan jasa terjadi karena faktor di luar perusahaan antara lain seperti masuknya produk baru, ancaman produk pengganti, tawar-menawar pembeli, serta faktor tawar-menawar pemasok. Persaingan bisa saja terjadi baik diantara para pesaing perusahaan-perusahaan yang memasarkan produk barang/jasa sejenis maupun tidak yang sejenis. Keberhasilan suatu perusahaan untuk mampu bersaing dan meraih pangsa pasar yang sebesar-besarnya tergantung dari kemampuan perusahaan memasarkan produk dengan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Umumnya konsumen lebih suka memilih dan menggunakan produk barang dan jasa yang akan memberikan kemanfaatan relatif lebih besar. Oleh sebab itu pilihan produk yang menentukan keputusan pembelian oleh para konsumen juga dipengaruhi oleh sejauh mana produk yang ditawarkan.

Mampu memberikan manfaat atau kepuasan bagi konsumen. Kepuasan yang diperoleh kalangan konsumen setelah menggunakan suatu produk barang maupun jasa adalah nilai relatif antara kenyataan tentang manfaat yang mereka peroleh dengan yang mereka harapkan dari produk tersebut. Jadi, apabila kualitas produk yang dirasakan atau diperoleh semakin mendekati kenyataan dengan yang diharapkan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa.

Meningkatnya aktivitas pembangunan di segala bidang khususnya di bidang ekonomi dan pelayanan jasa, maka sarana angkutan sebagai salah satu mata rantai perekonomian negara juga mengalami kemajuan yang cukup pesat. Pada saat sekarang ini dan dimasa mendatang jasa angkutan merupakan salah satu bentuk jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, baik itu dari kalangan umum, pemerintah maupun perusahaan-perusahaan industri.

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk dengan segala aktivitas ekonomi tersebut, maka kebutuhan masyarakat akan alat transportasi kian meningkat pula, demikian pula halnya di Kabupaten Barru. Dengan wilayahnya yang memungkinkan untuk dimanfaatkan menjadi sarana transportasi antar pulau-pulau, maka permintaan akan jasa angkutan laut di daerah ini terus meningkat dari tahun ke tahun. Oleh sebab itu, bidang usaha jasa angkutan laut di daerah ini cukup pesat pertumbuhannya dan cukup potensial untuk dikelola.

Kabupaten Barru sebagai salah satu daerah yang memiliki jalur angkutan laut dengan perairan yang cukup luas yakni perairan laut, tentunya cukup strategis. Dengan kondisi wilayah yang demikian, sarana transportasi perairan sangat

mendukung sebagai alternatif angkutan barang maupun penumpang. Transportasi atau pengangkutan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting saat ini. Semakin baiknya sarana transportasi bagi suatu daerah maka akan semakin baik pula pembangunan di daerah tersebut. Hal ini akan membawa kebaikan taraf hidup masyarakat daerah yang bersangkutan.

Pada umumnya, transportasi mencakup bidang yang sangat luas, hampir diseluruh segi kehidupan manusia tidak terlepas dari keperluan akan transportasi tersebut. Transportasi tumbuh dan berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi dan majunya tingkat pemikiran budaya manusia itu sendiri, sebab kehidupan yang maju ditandai oleh mobilitas yang memungkinkan tersedianya fasilitas transportasi yang cukup memadai setiap saat.

Salah satu jenis transportasi adalah transportasi perairan yang mencakup sungai, danau dan laut. Pentingnya transportasi ini bagi masyarakat di Kabupaten Barru akan membantu aktifitas yang dilakukan oleh masyarakat setempat. Selain dapat mengangkut penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat yang lainnya, juga dapat memperlancar kegiatan perdagangan di luar Kabupaten Barru. Adapun sarana transportasi laut di Kabupaten Barru bidang pelayanan transportasi laut berada tepatnya di Pelabuhan Garongkong.

Masyarakat Kabupaten Barru biasanya banyak menggunakan Pelabuhan Garongkong sebagai alternatif alat transportasi untuk bepergian keluar Provinsi Sulawesi Selatan. Kegiatan berdagang maupun bekerja dan paling sering adalah sebagai alat transportasi angkutan penumpang yang berasal dari luar

Sulawesi. Tentunya hal ini berkaitan dengan bagaimana kualitas jasa yang diterima oleh konsumen. Menyinggung masalah pelayanan maka akan terkait dengan bagaimana kepuasan konsumen terhadap kinerja karyawan pelabuhan Garongkong dalam memberikan pelayanan jasa angkutan yang menyediakan sarana dan prasarana dalam rangka menunjang kelancaran arus kapal laut, angkutan penumpang, dan pengiriman barang. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa.

Mengacu pada instruksi presiden nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan hakekat pelayanan umum adalah meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi di bidang pelayanan umum, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna, mendorong tumbuhnya kreatifitas prakarsa serta peran masyarakat dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat luas. Oleh karena pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut, hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat, kualitas dan hasil pelayanan umum harus di upayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan

Apabila pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya.

Masalah ketidakpuasan konsumen tentunya tak lepas dari bagaimana optimalisasi kinerja pegawai yang diberikan. Kinerja yang baik akan memberikan peningkatan pada kualitas perusahaan maupun suatu instansi. Seperti yang kita ketahui pada umumnya bahwa kinerja adalah ukuran dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan individu. Untuk melakukan penelitian dan evaluasi terhadap kinerja unit dan pelayanan publik mengacu pada keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor ; KEP- 25/M.PAN/2/2004 TANGGAL 24 FEBRUARI 2004 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayan instansi pemerintah.

Adanya suatu perilaku individu yang berfokus untuk menyelesaikan kinerja pekerjaan ialah *action*. Dan hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan individu disebut dengan *outcome*. Kedua aspek tersebut adalah bagian utama dari kinerja. Tinggi-rendahnya kinerja individu, harus dilihat dari suatu proses *action* masing-masing individu.

Aspek kepuasan mengacu pada beban kinerja/target kerja, sedang aspek kualitas menyangkut kesempurnaan dan kerapian pekerjaan yang sudah dilaksanakan. Tentunya kinerja yang diberikan oleh pegawai Pelabuhan Garokong

merupakan tolak ukur hasil kerja dari sudut kuantitas dalam arti target yang pada umumnya harus dihubungkan dengan waktu.

Kinerja pegawai dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan, sedangkan kinerja menjadi rendah jika diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan. Dengan demikian kinerja dapat dikatakan sangat tinggi jika target kerja dapat diselesaikan lebih cepat dari waktu yang disediakan. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan bagian kinerja yang diberikan kepada konsumen yang meliputi pada pelayanan tiket yang mudah, kenyamanan ruang tunggu, kecepatan dan akurasi informasi kedatangan kapal, sampai pada fasilitas di atas kapal angkutan.

Kenyamanan yang dapat diperoleh konsumen merupakan hasil kerja dari pegawai yang dapat dilihat dari adanya peningkatan jumlah konsumen dari waktu ke waktu. Semakin meningkatnya jumlah konsumen pengguna jasa angkutan kapal laut maka hal tersebut berarti semakin baik pula kinerja pegawai Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Angkutan Laut Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, yang menjadi pokok permasalahan adalah “Apakah kinerja pegawai jasa angkutan laut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini diuraikan “untuk mengetahui apakah kinerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Garongkong di Kabupaten Barru”.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis

:

1. Secara Teoritis. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang administrasi negara yaitu pada bidang pelayanan.
2. Secara praktis. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang sangat berharga dan sebagai tambahan pengetahuan bagi pihak yang terkait dalam pelayanan kepada publik dan bermanfaat bagi penelitian-penelitian yang lebih mendalam di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian, Konsep dan Teori

1. Kinerja

Secara etimologi, kinerja bersasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (1) melakukan, (2) memenuhi atau menjalankan suatu, (3) melaksanakan suatu tanggung jawab, dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Dari masukan tersebut dapat diartikan, kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2006:260);

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan waktu
- d. Efektivitas
- e. Kemandirian

Boediharjo (2002:102) kinerja dapat diukur berdasarkan empat indikator yaitu:

- a. Efektif dan efisien
- b. Otoritas dan tanggung jawab

c. Disiplin

d. Inisiatif

Kinerja adalah ukuran dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan individu. Untuk mengerti tentang kinerja, individu harus dapat membedakan *action* dan *outcome*. Adanya suatu perilaku individu yang berfokus untuk menyelesaikan pekerjaan ialah *action*. Dan hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan individu disebut dengan *outcome*. Kedua aspek tersebut adalah bagian utama dari kinerja. Tinggi-rendahnya kinerja individu, harus dilihat dari suatu proses *action* masing-masing individu (Fakhrudin, 2007: 38). Kinerja dapat diartikan sebagai apa yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas pokoknya. Stephen P. Robbins (Hadari Nawawi 2006:62) Kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu. Aspek kualitas mengacu pada beban kinerja/target kerja, sedang aspek kualitas menyangkut kesempurnaan dan kerapian pekerjaan yang sudah dilaksanakan. Pengertian kinerja yang terakhir ini ternyata lebih luas dari pengertian-pengertian sebelumnya, dengan memberikan tolak ukur hasil kerja dari sudut kuantitas dalam arti target yang pada umumnya harus dihubungkan dengan waktu.

Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan. Kinerja menjadi rendah jika diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan. Dengan demikian kinerja dapat dikatakan sangat tinggi jika target kerja dapat diselesaikan lebih cepat dari waktu yang disediakan. Selanjutnya

pengertian tersebut diatas mengaitkan juga kinerja dengan aspek kualitas, yang sangat dipengaruhi/ditentukan oleh berat ringan atau sulit mudah atau kompleks tidaknya pekerjaan yang dilaksanakan. Ukuran kualitas ini terutama berkenaan dengan pekerjaan/jabatan yang menuntut kemampuan manajerial dan/atau professional yang memerlukan keahlian kerja bisnis tolak ukurnya sering dikaitkan juga dengan kemampuan menyelesaikan masalah, menciptakan dan mendesain produk, frekuensi dan mutu krestifitas, inisiatif, keberanian menganbil keputusan, kemampuan mengatasi, menghindari resiko bisnis dan lain-lain.

Disamping itu pengertian kinerja yang disebutkan terakhir diatas, juga tidak terbatas pada kinerja individu saja, tetapi juga kinerja kelompok/tim dan kinerja organisasi, yang pada dasarnya bersumber dari kinerja individu, meskipun tidak berarti sebagai hasil penjumlahan atau rata-rata dari kinerja sejumlah individu.

Pengertian kinerja yang berikutnya diketengahkan oleh Judith R Gordon (Hadari Nawawi 2006: 63) mengatakan kinerja adalah suatu fungsi kemampuan pekerja dalam menerima tujuan pekerjaan, tingkat pencapaian tujuan dan interaksi antara tujuan dan kemampuan pekerja. Pengertian ini dilihat sedikit rumit karena mengidentifikasi kinerja sebagai fungsi kemampuan pekerja dalam menerima tujuan pekerjaan, yang bermakna kinerja memerlukan kemampuan mengidentifikasi keserasian antara kemampuan yang dimiliki pekerja dengan tujuan pekerjaan yang akan dilaksanakannya. Keserasian sebagai kinerja masih dipengaruhi pula oleh interaksi antara pemahaman dengan penerimaan pekerja/karyawan terhadap tujuan

pekerjaan dengan kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaannya untuk mencapai tujuan tersebut. Kinerja dipengaruhi oleh 4 hal (Mangkunegara, 2005: 18) yaitu:

- a. *Information processing*: psikologi kognitif menyebutkan betapa information.
- b. *Stress faktor*: contohnya seperti bising, panas dan rasa letih.
- c. *Abilities*: Kinerja individu dipengaruhi oleh sesuatu yang telah menjadi kemampuan individu tersebut. Semakin besar tingkat kemampuan yang dimiliki individu, maka kinerja yang ditunjukkan semakin maksimal.
- d. *Motivation*. Setiap individu memiliki semangat dari dalam atau luar diri yang akan mempengaruhi perilaku serta kinerja individu.

Teori McClelland (Fakhrudin, 2007: 45) menjelaskan bahwa kinerja individu dapat diukur atau dilihat dari kegiatan yang dilakukan sehari-hari, processing theory berpengaruh pada *task performance*. contohnya tugas administrasi di kampus. Kinerja juga sangat bergantung pada kontribusi yang dilakukan individu terhadap institusi dan masyarakat. Mitchell (1978) juga menjelaskan kinerja individu meliputi adanya kemampuan dan komunikasi. Kemampuan dilihat dari ketika individu menampilkan hasil pekerjaannya, dapat dilihat apakah individu tersebut memiliki kemampuan kinerja yang baik. Dengan komunikasi, setiap individu dapat dilihat memiliki keterampilan dalam menampilkan kinerjanya.

Borman dan Motowidlo (Fakhrudin, 2007: 37) membedakan antara kinerja tugas dan kontekstual. Kinerja tugas yaitu kemampuan, dimana individu melakukan kegiatan yang berkontribusi langsung terhadap 'inti teknis' organisasi, misalnya tugas dosen di kelas mengajar atau memberi nilai mahasiswa. Kinerja

kontekstual adalah kegiatan yang bersifat mendukung lingkungan organisasi, sosial, dan psikologis dan berusaha mengejar tujuan organisasi. Kinerja kontekstual meliputi seperti membantu rekan kerja atau menjadi seorang dosen yang dapat diandalkan dalam organisasi. Kinerja masing-masing dosen memberikan hasil kerja yang berbeda-beda tergantung dari proses pembelajaran yang didapatkan.

Henry (Luciana, 2005:50) menjelaskan terdapat 4 indikator yang individu memiliki kinerja yang baik, yaitu sebagai berikut :

- a. Semangat kerja. Individu yang memiliki semangat dalam bekerja, cenderung ingin menunjukkan kinerjanya dengan baik.
- b. Kepemimpinan. Individu yang memiliki jiwa kepemimpinan, akan terlihat memiliki wibawa dan kebijaksanaan dalam menunjukkan kinerjanya. Dengan begitu dapat memberikan contoh bagi individu lain.
- c. Tanggung jawab. Individu yang berada di level tingkatan jabatan tertentu, memiliki tanggung jawab untuk menunjukkan kinerjanya dengan baik. Dan memberikan contoh kepada individu lain bahwa tanggung jawab merupakan bentuk kewajiban untuk memberikan kinerja yang baik.
- d. Pencapaian target. Penetapan target, akan membuat setiap individu pada umumnya selalu ingin menunjukkan perilakunya dengan memberikan penampilan yang baik dalam bekerja. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa adanya suatu target akan mempengaruhi kinerja individu.

Sebuah organisasi memerlukan manusia sebagai sumber daya pendukung untuk mencapai yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia berkualitas akan turut

memajukan organisasi sebagai suatu wadah peningkatan produktivitas kerja. Untuk mengetahui kinerja seseorang yaitu dengan melakukan evaluasi kinerja, yang mana berguna untuk melihat apa yang harus dibenahi dan solusi apa yang cocok untuk pemecahannya.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pegawai, maka haruslah ada evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan. Kegiatan /program/kebijaksanaan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi.

Kinerja tersebut mencakup indikator-indikator pencapaian kinerja. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis mencoba memeparkan berbagai pendapat para ahli tentang indicator kinerja. Pengukuran pekerjaan menurut Gibson et. Al. (1995) dapat dilakukan berdasarkan waktu:

a. Jangka pendek yaitu :

- 1) Produksi
- 2) Kualitas/ mutu
- 3) Efisiensi dan fleksibilitas

b. Waktu jangka menengah

- 1) Persaingan
- 2) pengembangan

c. Jangka panjang adalah merupakan kelangsungan hidup suatu organisasi

Berdasarkan pendapat Gibson bahwa kinerja diukur berdasarkan waktu memberi kesan mengesampingkan berbagai kemungkinan faktor-faktor lain yang

merupakan kinerja itu. Kemudian Jan Erik Lane (1995) selanjutnya mengatakan bahwa untuk mengetahui sejauhmana tingkat hasil pelaksanaan pekerjaan/kinerja karyawan sekiranya perlu dilakukan evaluasi dengan menguraikan beberapa hal yang berkaitan dengan penilaian pekerjaan, antara lain:

- 1) Responsivitas
- 2) Efisiensi
- 3) Kepentingan public
- 4) Kepentingan privat
- 5) Fungsi-fungsi khusus

Keputusan Kepala LAN Nomor 598 Tahun 1999 dinyatakan bahwa indikator yang dipergunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu kegiatan/program/proyek yang belum selesai dilaksanakan adalah indicator *input* dan *output*. Input meliputi dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan/perundang-undangan dan sebagainya. Sedangkan *output* adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik.

2. Pengertian Jasa

Usaha di bidang angkutan laut yang menggunakan alat transportasi kapal motor sebagaimana yang dikelola oleh KM. Alita Ekspres adalah suatu jenis usaha di bidang jasa. Menurut Kotler pengertian jasa adalah “Kegiatan, aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak tampak dan tidak nyata dalam kepemilikannya. Produksinya mungkin terikat atau tidak dengan produk fisik. (Philip, 2007: 34)

Sementara itu Leonard L. Berry (Yazid, 2009:21), mendefinisikan jasa itu sebagai deeds (tindakan, prosedur, aktivitas); proses-proses, dan unjuk kerja yang *intangibel*. Sedangkan pengertian jasa menurut pendapat Fandy (2008:6) adalah sebagai berikut aktivitas, manfaat/kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, misalnya adalah jasa dokter, jasa bengkel, jasa travel biro, dan lain-lain.

Kemudian pendapat lainnya mengenai pengertian jasa menyatakan bahwa jasa adalah barang yang tidak kentara (*intangible product*) yang dibeli dan dijual di pasar melalui transaksi pertukaran yang selalu menguntungkan (Basu, 2008:15). Dari definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jasa adalah suatu produk tidak berwujud yang diproduksi dan dipasarkan kepada konsumen pengguna jasa, yang mana produknya dihasilkan bersamaan dengan berlangsungnya kegiatan pelayanan. Produk jasa tidak dapat disimpan atau dijadikan persediaan. Kualitas produk jasa sangat tergantung dari proses penyampaiannya kepada para konsumen pengguna jasa. Secara umum jasa dapat dibedakan menjadi 2 (dua) golongan utama (Basu, 2008:19), yaitu :

a. Jasa Industri (*industry service*)

Merupakan jasa yang diberikan dari organisasi dalam lingkungan yang luastermasuk pengolahan, pertambangan, pertanian, perhubungan, organisasi non laba dan pemerintah.

b. Jasa Konsumen (*consumer service*)

Merupakan jasa yang banyak dipergunakan secara luas dalam masyarakat, antara lain :

- 1) Jasa konsumen (*consumer service*)
- 2) Jasa shopping (*shoping service*)
- 3) Jasa spesial (*special service*).

Usaha transportasi atau pengangkutan merupakan bidang usaha yang menyediakan pelayanan jasa, baik untuk jasa pengangkutan barang maupun penumpang dari suatu tempat hingga ke tempat tujuan yang diinginkan dengan suatu tarif angkutan yang ditentukan, di antaranya adalah usaha jasa angkutan laut menggunakan alat transportasi speed boat.

Jasa adalah aktivitas atau manfaat apapun yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sifat dan karakteristik jasa antara lain (Philips, 2008:76) adalah:

a. Tak berwujud

Sifat jasa tak berwujud (*service intangibility*) artinya jasa tidak dapat dilihat, dicecap, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli mencari tanda dari mutu jasa. Mereka menyimpulkan mengenai mutu dari tempat, orang, harga, peralatan dan matedri berkomunikasi yang dapat mereka lihat. Oleh karena itu tugas penyedia jasa adalah membuat jasa menjadi berwujud dengan berbagai cara.

b. Tak terpisahkan

Barang fisik diproduksi, kemudian disimpan, selanjutnya dijual, dan baru nantinya dikonsumsi. Sebaliknya jasa dijual dulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi bersamaan. Jasa tak terpisahkan (*service inseparability*) berarti bahwa

tidak dapat dipisahkan dari penyediannya. Karena pelanggan juga hadir ketika jasa itu diproduksi, interaksi penyedia jasa – pelanggan adalah sifat khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa tadi.

c. Keanekaragaman

Keanekaragaman jasa (*service variability*) berarti bahwa mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa di samping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan. Perusahaan dapat mengambil beberapa langkah untuk mengurangi beberapa keanekaragaman jasa. Mereka dapat menyeleksi dan melatih dengan cermat karyawannya untuk memberikan pelayanan yang baik. Mereka dapat menyediakan insentif karyawan yang menekankan pada mutu seperti penghargaan atau bonus berdasarkan umpan balik pelanggan. Perusahaan dapat mengukur kepuasan pelanggan secara reguler lewat sistem pemberian saran dan keluhan, survei pelanggan, dan membandingkan dengan layanan dari penyedia lain.

d. Tak tahan lama

Jasa tak tahan lama (*service perishability*) artinya jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian. Akan tetapi ketika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa sering menghadapi masalah pelik. Misalnya perusahaan transportasi publik harus memiliki lebih banyak peralatan ketimbang yang ada, kalau permintaan tetap sepanjang hari. Perusahaan jasa dapat menggunakan beberapa strategi agar jumlah permintaan dan pasokan lebih sesuai. Di sisi permintaan, penetapan harga berbeda pada waktu yang berbeda akan menggeser beberapa permintaan dari periode puncak ke periode sepi. Di sisi

pasokan, perusahaan dapat mempekerjakan karyawan paruh waktu yang melayani pada saat permintaan puncak.

Dengan semakin meningkatnya persaingan dan biaya, dan menurunnya produktivitas dan mutu, diperlukan pemasaran yang lebih canggih. Perusahaan jasa menghadapi tiga tugas pemasaran utama : mereka ingin meningkatkan diferensiasi bersaing, mutu pelayanan, dan produktivitas.

3. Kualitas Jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (Fandy, 2008:60-61) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Salah-satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Servqual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor jasa.

Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu Persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*), dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/ diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Dan apabila kenyataan samadengan harapan, maka layanan disebut

memuaskan. Dengan demikian *service quality*, dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh (Lupiyoadi, 2009:47).

Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan yang seharusnya diberikan oleh penyedia jasa/ perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang diterimanya dari berbagai sumber, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal seperti iklan dan berbagai bentuk promosi lainnya. Kualitas total suatu pelayanan (jasa) terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

a. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* dapat diperinci lagi menjadi :

- 1) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
- 2) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
- 3) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa.

b. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

c. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Zeithaml et. al (1996), mengemukakan 5 (lima) dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu :

a. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

b. *Responsiveness*, yaitu responden atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

c. *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas : pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi :

1) Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan

2) Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.

- 3) Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
- 4) *Empaty*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi :
- a. Akses (*accses*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
 - b. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada atau memperoleh masukan dari pelanggan.
 - c. Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
 - d. *Tangibles*, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Untuk mencapai sasaran yang diinginkan dalam suatu pemasaran usaha jasa, maka kualitas jasa yang ditawarkan memegang peranan penting. Oleh sebab itu setiap perusahaan yang menjalankan bisnis bidang jasa harus menjaga kualitas jasa

dan berusaha agar kualitas jasa yang ditawarkannya berada di atas pesaingnya serta lebih baik dari yang diharapkan konsumen.

4. Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

c. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

d. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

5. Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse dan Wilton (Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan dan konfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Lebih lanjut dijelaskan oleh Linder Pelz dalam Gotlieb, Grewal dan Brown (Tjiptono, 2004 : 147) bahwa kepuasan merupakan respon afektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik. Sementara Engel (Tjiptono, 2004 : 146) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

Kotler (Tjiptono, 2004 : 147) memberikan definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-

harapannya. Definisi tersebut di atas dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, sebaliknya apabila kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Penilaian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda (Engel, Blackwell dan Miniard dalam Tjiptono, 2004 : 112), yaitu :

- a. Diskonfirmasi positif, yaitu apabila kinerja lebih baik dari yang diharapkan.
- b. Konfirmasi sederhana, apabila kinerja sama dengan yang diharapkan.
- c. Diskonfirmasi negatif, apabila kinerja lebih buruk dari yang diharapkan.

Diskonfirmasi positif menghasilkan respon kepuasan dan yang berlawanan terjadi ketika diskonfirmasi negatif. Konfirmasi sederhana menyiratkan respon yang lebih netral yang tidak positif atau negatif. Kepuasan pelanggan keseluruhan pada akhirnya berpengaruh negatif pada keluhan pelanggan dan berpengaruh positif pada kesetiaan pelanggan. Dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, maka kepuasan pelanggan dapat dianalogikan sebagai kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan instansi. Dalam penelitian ini penulis mencoba mengaplikasikan dan menggunakan cara riset mengenai kepuasan masyarakat, sehingga nantinya secara riil dapat diketahui atribut yang memiliki hubungan kuat dengan kepuasan masyarakat. Indikator yang dipergunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat antara lain adalah:

- a. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari kualitas pelayanan.
- b. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari semangat kerja pegawai.

6. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan

sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna". Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan.
- g. Kecepatan pelayanan,
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas.
- j. Kewajaran biaya pelayanan.

- k. Kepastian biaya pelayanan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan.
- m. Kenyamanan lingkungan.
- n. Keamanan Pelayanan.

B. Kerangka Pikir

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Oleh karena berbagai faktor, seperti subyektivitas yang dipersepsikan konsumen dan pemberi jasa, maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen. Adapun untuk mengetahui sejauhmana tingkat hasil pelaksanaan pekerjaan/kinerja karyawan sekiranya perlu dilakukan evaluasi dengan menguraikan beberapa hal yang berkaitan dengan penilaian pekerjaan, antara lain meliputi bagaimana responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, efisiensi antara waktu pengerjaan dan pekerjaan yang dilakukan senantiasa tepat dan cepat, bagaimana mengutamakan kepentingan publik dalam memberikan pelayanan serta tidak melakukan pilih kasih atau memilih –milih kualitas atau bentuk pelayanan berdasarkan pada status maupun hubungan kerabat. Berdasarkan indikator pada teori kinerja pegawai (Robbins,2006:260) dan teori kepuasan masyarakat berdasarkan indeks kepuasan masyarakat Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel,

sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Kerangka pikir penelitian diuraikan sebagai berikut:



gambar 2.1. Kerangka Pikir

C. Deskripsi Operasional Variabel

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikir diatas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (X) adalah kemampuan atau potensi *angkutan laut* untuk melayani permintaan dari pelanggan atau masyarakat pengguna layanan.
2. Kualitas, di ukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas dan keterampilan dan kemampuan pegawai.
3. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

4. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
5. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
6. Kepuasan Masyarakat (Y) adalah ukuran tingkat kepuasan pelanggan pada kinerja pegawai di pelabuhan Garongkong .
7. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
8. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
9. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
10. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
11. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
12. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat

merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

D. Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis di mana hipotesis ini merupakan dugaan yang mungkin benar atau salah. Hipotesis menurut Arikunto (1998 : 183) adalah pernyataan mengenai suatu hal yang harus diteliti kebenarannya. Dengan demikian hipotesis merupakan anggapan sementara yang bersifat sebagai pedoman untuk mempermudah jalannya penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah;

1. Hipotesis alternative (H_a) yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan atau pengaruh antara variable dengan variable yang lain.
2. H_a = Ada pengaruh kinerja pegawai pegawai jasa angkutan laut terhadap kepuasan masyarakat di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru
3. H_o = tidak ada pengaruh kinerja pegawai jasa angkutan laut terhadap kepuasan masyarakat di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan berlangsung selama 2 (dua) bulan setelah pelaksanaan seminar proposal pada 07 April 2017 s/d 07 Juni 2017. Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru. Adapun yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian yaitu di Pelabuhan Garongkong Kelurahan Sumpang Binangae Kecamatan Barru kabupaten Barru sebagai alternatif angkutan, terbilang masih cukup baru dan masih menjadi pilihan masyarakat, tentunya hal tersebut disebabkan oleh kinerja karyawan yang memberikan pelayanan. Hal inilah yang ingin peneliti teliti mengenai bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan Pelabuhan Garongkong.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana metode ini sangat relevan dengan topik yang akan diteliti, juga sangat membantu untuk mendapatkan data yang objektif dan valid dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai jasa angkutan laut terhadap kepuasan masyarakat di pelabuhan garongkong Kabupaten Barru.

Tipe penelitian yang menggunakan metode survey yaitu salah satu bentuk teknik penelitian di mana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan-pertanyaan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini peneliti memilih penumpang atau masyarakat pengguna jasa angkutan laut di pelabuhan garongkong kabupaten barru. Jadi, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah menggunakan jasa angkutan laut di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru sebanyak 125 orang.

2. Sampel

sampel adalah sebagian dari populasi yang dipergunakan sebagai sumber data. Didalam penelitian ini, penarikan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2005 : 96). Dalam penelitian ini, untuk menentukan jumlah sampel yang representatif penulis menggunakan teknik penarikan sampel berdasarkan rumus Slovin (dalam Prasetyo,2005:136) yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah Populasi

e : presisi ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%.

Dari rumus tersebut, maka diambil sampel dengan jumlah :

$$n = \frac{125}{1+125 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{125}{1+125 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{125}{2,25}$$

$$n = 55,6$$

Hasil jumlah sampel yang didapat tersebut (55,6) dibulatkan menjadi 56. Jadi jumlah masyarakat yang pernah menggunakan jasa angkutan laut di pelabuhan Garongkong yang menjadi sampel sebanyak 56 orang..

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk penelitian ini, cara pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan yang tertulis atau film yang disiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau *record* (Moleong, 1999). Dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Dokumentasi dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil observasi dan kuesioner. Agar lebih memperjelas dari mana informasi itu didapatkan, peneliti mengabadikan

dalam bentuk foto-foto relefan dengan penelitian. Adapun sasaran dokumentasi yaitu foto-foto dari Kantor dipelabuhan garongkong kabupaten barru.

2. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung di lapangan yang dimaksud untuk mengumpulkan data yang selektif. Selanjutnya penelitian menganalisis dan memahami berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian melalui berbagai situasi dan kondisi nyata yang terjadi baik secara formal maupun informal. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), perilaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian, atau peristiwa, waktu dan perasaan dengan pengamatan langsung dengan lokasi. Dengan cara pengamatan langsung dengan lokasi yang menjadi objek penelitian.

3. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dimaksud sebagai alat untuk memperoleh data dengan memberikan atau penyebaran daftar pertanyaan-pertanyaan yang mengacu kepada variabel-variabel penelitian dan diajukan secara tertulis dan dibagikan kepada seluruh responden orang yang hasilnya akan dikemukakan dalam bilangan presentase dan table frekuensi distribusi.

E. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel yang diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup nilai rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai standar deviasi dari data penelitian. Statistik

deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden penelitian dan deskripsi setiap pernyataan kuesioner. Data tersebut antara lain: usia, latar belakang pendidikan, masa kerja, jenis kelamin, dan data mengenai deskripsi dari setiap pernyataan kuesioner

F. Pengabsahan Data

1) Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kualitas kuisioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

- 1) Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka butir pernyataan tersebut adalah valid.
- 2) Jika r hitung negatif dan r hitung $<$ r tabel maka butir pernyataan tersebut adalah ti dak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur indikator variabel atau konstruk dari suatu kuesioner. Suatu kuesioner reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah *one shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan

pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik. *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan *Cronbach Alpha* >0.60 atau lebih besar daripada 0.60.

2. Uji Asumsi Klasik

Setelah mendapatkan model regresi, maka interpretasi terhadap hasil yang diperoleh tidak bisa langsung dilakukan. Hal ini disebabkan karena model regresi harus diuji terlebih dahulu apakah sudah memenuhi asumsi klasik. Uji asumsi klasik mencakup hal sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi secara normal. Uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik. Analisis grafik dapat dilakukan dengan:

- 1) Melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal, dan
- 2) *Normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal,

dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal. Maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2013).

Cara lain adalah dengan uji statistik *one-simple kolmogorov-smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dari *one- simple kolmogorov-smirnov* adalah:

- 1) Jika hasil *one-simple kolmogorov-smirnov* di atas tingkat signifikansi 0,05 menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika hasil *one-simple kolmogorov-smirnov* di bawah tingkat signifikansi 0,05 tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2013).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Salah satu cara mengetahui ada tidaknya multikolinearitas pada suatu model regresi adalah dengan melihat nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*).

- 1) Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolonieritas pada penelitian tersebut.

2) Jika nilai $tolerance < 0,10$ dan $VIF > 10$, maka terjadi gangguan multikolonieritas pada penelitian tersebut. (Ghozali, 2013).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual pada satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji heteroskedastisitas dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Ghozali, 2013). Cara lain yang dapat digunakan untuk uji heteroskedastisitas adalah dengan uji *glejser*. Uji ini dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel dependen (Gujaranti, 2003 dalam Ghozali, 2013). Jika tingkat signifikannya di atas 0,005 maka model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas

3. Uji Hipotesis

Data yang diperoleh dari lokasi penelitian pada dasarnya masih merupakan data mentah. Data tersebut merupakan hasil yang perlu diolah kembali dengan menggunakan teknik pengujian uji simple regression (regresi sederhana) yang

dihitung dengan menggunakan perangkat lunak (software) atau SPSS berupa paket program komputer. Analisis regresi linier sederhana dipergunakan karena variabel yang dicari dipengaruhi oleh hanya satu variabel bebas dengan variabel penjelas. Regresi linier sederhana menggunakan model persamaan (Sugiyono : 2013) sebagai berikut :

$$Y = a + Bx$$

Dimana :

X = Kinerja Pegawai

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi untuk variabel bebas

Uji hipotesis ini dilakukan melalui uji koefisien determinasi, uji regresi secara simultan dan uji regresi secara parsial (t-test):

a. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisiendeterminasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai R^2 bernilai besar (mendeteksi 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika R^2 bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- 1) Jika K_d mendekati nol (0) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tidak kuat.
- 2) Jika K_d mendekati satu (1) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

b. Uji Regresi Secara Simultan

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Menentukan kriteria uji hipotesis dapat diukur dengan syarat:

- 1) Membandingkan t hitung dengan t tabel
 - a) Jika t hitung $>$ t tabel maka hipotesis diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
 - b) Jika t hitung $<$ t tabel maka hipotesis ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

2) Melihat *Probabilities Values*

Berdasarkan nilai probabilitas dengan $\alpha = 0,05$:

- a) Jika probabilitas $>$ 0,05, maka hipotesis ditolak.
- b) Jika probabilitas $<$ 0,05, maka hipotesis diterima.

b. Uji Regresi Secara Parsial

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t

adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel dependen secara individu terhadap variabel dependen. Penetapan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak ada dua cara yang dapat dipilih yaitu:

- 1) Membandingkan t hitung dengan t tabel
 - a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.
 - b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara individual terhadap variabel dependen

2) Melihat *Probabilities Values*

Berdasarkan nilai probabilitas dengan $\alpha = 0,05$:

- a) Jika probabilitas $> 0,05$, maka hipotesis ditolak.
- b) Jika probabilitas $< 0,05$, maka hipotesis diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi atau Karakteristik Obyek Penelitian

1. Sejarah Pelabuhan

Pelabuhan Garongkong merupakan jasa angkutan laut yang berada disekitar kota Barru tepat pada dusun Garongkong kelurahan Mangempang kecamatan Barru kabupaten Barru. Pelabuhan garongkong yang berada dibawah pengelolaan UPP kelas III yang akan dibangun pelabuhan fery untuk melayani penyeberangan ke batu licin Kalimantan Timur, Pacitan, Lamongan Jawa Timur dan Bima NTT pembangunan pelabuhan garongkong terbilang baru dibangun sejak 2008 setelah pembangunan yang cukup lama dan diresmikan pada 29 april 2013 melalui DIPA direktur jendral perhubungan laut dengan total panjang dermaga mencapai 150 m, lebar 20 m, dan panjang trestle(jembatan) 300 m walupun belum mencapai tahap akhir dari penyelesaian pembangunan pelabuhan garongkong sudah beoperasi melayani pelabuhan cargo, dan pelabuhan fery sampai saat ini.

2. Struktur organisasi pelabuhan

Setiap organisasi baik organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat luas dan kompleks, masalah penyusunan organisasi menjadi hal yang penting dan sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agar setiap karyawan mengetahui tugasnya dan bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing. Suatu organisasi yang jelas struktur informasinya biasanya digolongkan organisasi formil, sedangkan

keorganisasian informasi terjadi dengan adanya jalinan hubungan kerja yang tidak ditetapkan dengan resmi dalam organisasi tersebut.

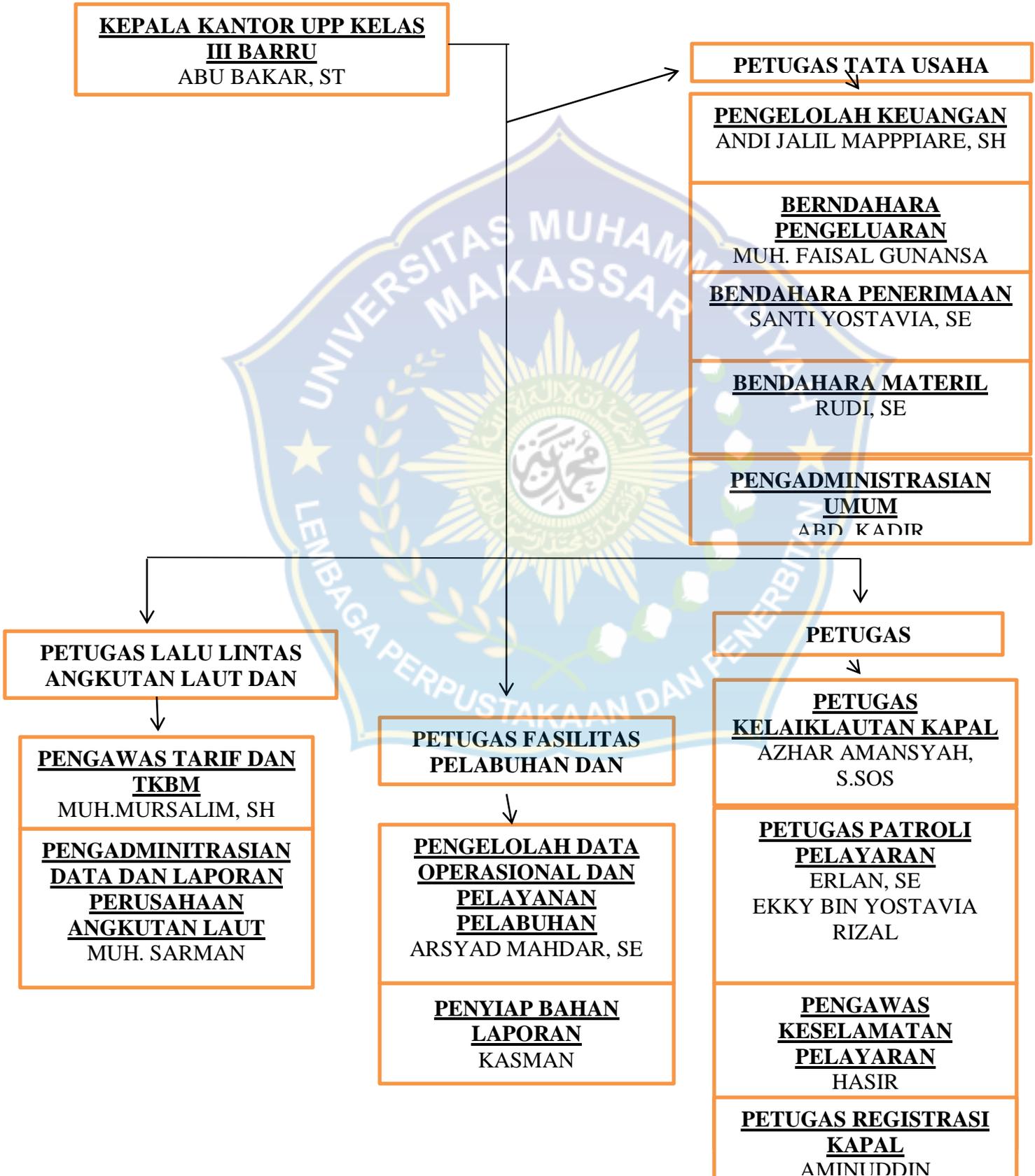
Dalam sebuah pemahaman umum, struktur organisasi setiap organisasi terdapat beberapa unsur, yaitu :

1. Adanya sekelompok orang
2. Adanya sekelompok orang yang saling bekerja sama
3. Adanya suatu tujuan tertentu
4. Satu sama lain terkait secara formil
5. Mempunyai atasan dan bawahan

Untuk lebih jelasnya, akan digambarkan struktur organisasi pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru.



**STUKTUR ORGANISASI PELABUHAN GARONGKONG
KABUPATEN BARRU KANTOR UNIT PENYELENGGA PELABUHAN
KELAS III BARRU SESUAI PM 78 TAHUN 2017**



*Sumber: kantor unit penyelenggara pelabuhan kelas III garongkong
kabupaten barru (2017)*

3. Job Description

Uraian terhadap masing-masing jabatan dituangkan dalam sebuah buku Pedoman Perusahaan. Dalam buku tersebut telah dijelaskan secara rinci mengenai ikhtisari jabatan dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan tersebut.

Berikut adalah sebgaiian uraian pekerjaan dan tanggung jawab kantor Pelabuhan garongkong kabupaten barru :

- a. Kepala kantor upp kelas III barru
 - 1) Menyiapkan bahan penyusunan rencana induk pelabuhan serta DLKr dan DLKp pelayaran.
 - 2) Menyediakan dan memelihara penahan pelombang , kolam pelabuhan alur pelayaran dan sarana bantu navigasi pelayaran.
 - 3) Menjamin kelancaran arus barang, penumpang dan hewan.
 - 4) Menyediakan atau pelayanan jasa pelabuhan.
 - 5) Mengatur, mengendalikan dan melakukan pengawasan usaha jasa terkait kepelabuhan dan angkutan perairan.
 - 6) Menyediakan fasilitas pelabuhan dan jasa pemanduan dan penundaan.
 - 7) Menjamin keamanan dan dan ketertiban di pelabuhan.
 - 8) Memelihara kelestarian lingkungan di pelabuhan.
 - 9) Menyiapkan bahan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran.

10) Mengelola urusan ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, hukum dan humas

b. Petugas tata usaha

1. Pengelola keuangan

- 1) Melakukan rekonsiliasi SAI dengan KPPN setempat.
- 2) Melakukan verifikasi keuangan dan rekonsiliasi internal dengan BMN.
- 3) Melakukan rekonsiliasi SAI dan BMN dengan koordinator wilayah propinsi.
- 4) Melakukan rekonsiliasi SAI dan BMN dengan eselon II
- 5) Menyusun laporan sistem akuntansi instansi (SAI).
- 6) Membuat laporan e-monitoring berdasarkan SP2D.
- 7) Membuat laporan PP-39 BAPPENAS.
- 8) Menyusun konsep daftar gaji.
- 9) Menyusun konsep daftar uang makan.
- 10) Menyusun konsep daftar lembur.
- 11) Menyusun konsep daftar/menghitung tunjangan kinerja
- 12) Menghitung kebutuhan pemakanan/uang lauk pauk
- 13) Menyiapkan data untuk proses klaim taspen/ BPJS
- 14) Menyiapkan data bapetarum.
- 15) Menyiapkan data untuk proses data pensiunan ke KPPN.
- 16) Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.

2. Bendahara pengeluaran

- 1) Menerima, menyimpan dan membayar UP.
- 2) Menyiapkan surat sektor pajak.
- 3) Menata usahakan bukti bukti kwitansi UP.
- 4) Melaksanakan pembukuan transaksi keuangan.
- 5) Membuat LPJ untuk KPPN.
- 6) Membuat laporan keadaan kredit anggaran (LKKA) bulanan.
- 7) Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.

3. Bendahara penerimaan

- 1) Menerima data kapal dan tagihan yang dikenakan PUP dan membuat kwitansi PUP.
- 2) Menerima data dan tagihan SBNP dan membuat kwitansi SBNP.
- 3) Mencatat kwitansi SBNP, PUP, PUJK dibuku pembantu kas umum.
- 4) Membuat SSBP, untuk melakukan penyetoran uang jasa SBNP, PUP, dan PUJK.
- 5) Menerima uang dan laporan kontribusi jasa SBNP, PUP, dan PUJK.
- 6) Mencatat semua bukti setoran dibuku pembantu, dan BKU
- 7) Menyusun laporan kwitansi SBNP, PUP, PUJK.
- 8) Membuat nota tagihan dan kwitansi PNBPN, dan laporan bulanan PNBPN,
- 9) Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.

4. Bendahara materil

- 1) Memproses peneromaan barang.
- 2) Memproses laporan triwulan posisi barang.
- 3) Membuat laporan tahunan posisi barang.
- 4) Melakukan *off name* fisik yang selanjutnya dituangkan kedalam laporan hasil opname fisik barang milik Negara.
- 5) Menyiapkan data tranksaksi barang milik Negara ke unit akuntansi keuangan pada setiap akhir bulan.
- 6) Melakukan koordinasi menyangkut laporan keuangan maupun laporan barang kekayaan milik Negara ke instansi terkait.
- 7) Membuat laporan usulan penghapusan barang kekayaan milik Negara.

5. Pengadministrasian umum

- 1) Menerima, mengklarifikasikan, dan mengagendakan surat masuk
- 2) Mengatur pendistribusian surat.
- 3) Mengelola surat rahasia.
- 4) Meneliti surat masuk dan keluar.
- 5) Mengarsipkan surat dan surat keluar.
- 6) Menyiapkan penyelenggaraan apel, upacara, siraman rohani, kursus bahasa inggris, dan SKJ.
- 7) Menyiapkan penyelenggaraan rapat.
- 8) Melakukan urusan hokum dan humas.
- 9) Menyusun rencana kebutuhan kantor.

10) Melakukan proses administrasi pemeliharaan, perbaikan sarana prasarana kantor.

11) Melaksanakan tugas kebersihan kantor dan halaman.

12) Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.

c. Petugas lalu lintas angkutan laut dan pelayanan jasa

1. Pengawas tarif dan TKBM.

1) Menerima dan menginventarisasi data tarif dan TKBM sesuai dengan prosedur lebih lanjut.

2) Mengklasifikasikan data tarif dan TKBM sesuai prosedur untuk kelancaran pelaksanaan pengawasan.

3) Mempelajari data tarif dan TKBM sesuai prosedur dalam rangka pelaksanaan pengawasan.

4) Mengidentifikasi data tarif dan TKBM sesuai prosedur dalam rangka pelaksanaan pengawasan.

5) Mengawasi tarif dan TKBM sesuai prosedur dalam rangka tercapainya sasaran yang diharapkan.

6) Mengevaluasi dan mengkonsultasikan permasalahan yang timbul dengan pejabat yang berwenang dan terkait sesuai prosedur agar tercapai sasaran yang diharapkan.

7) Melaporkan pelaksanaan tugas sesuai prosedur sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.

8) Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan

2. Pengadministrasian data dan laporan perusahaan angkutan laut.

1) Mencatat dan membuat laporan simoppel.

2) Menata dan membuat laporan bulanan bongkar muat barang, penumpang, dan hewan,

3) Membuat laporan bulanan pengapalan.

4) Menginput data kapal dalam negeri dan luar negeri.

5) Memndata laporan bulanan wilker dan pos wilayah.

6) Membuat surat pengantar laporan bulanan untuk wilker dan pos wilayah.

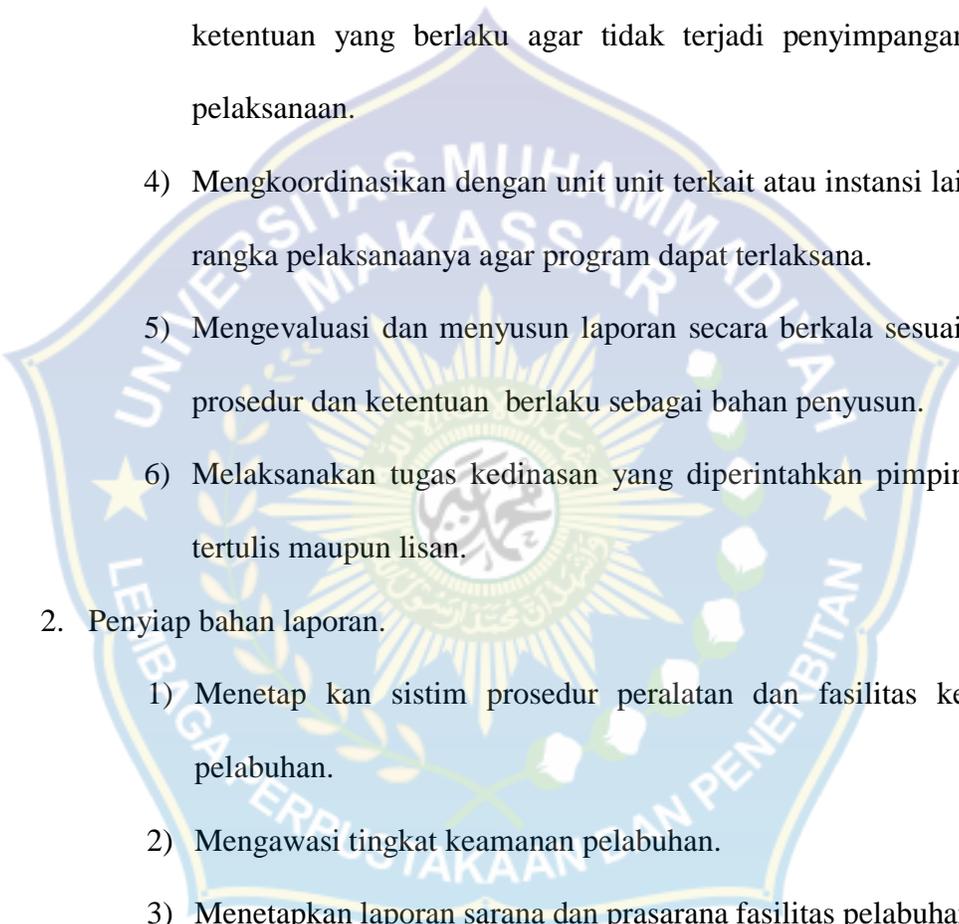
7) Melaporkan pelaksanaan dan hasil kegiatan kepada atasan sesuai dengan prosedur sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.

8) Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.

d. Petugas fasilitas dan ketertiban pelabuhan.

1. Pengelolah data operasional dan pelayanan pelabuhan.

1) Menyusun laporan kerja, bahan dan alat perlengkapan data operasional fasiltas dan pelayanan pelabuhan sesuia dengan prosedur.

- 
- 2) Memantau kegiatan pengelolah data operasional fasilitas dan pelayanan pelabuhan sesuai dengan bidang tugasnya agar dalam pelaksanaan.
 - 3) Mengendalikan program kerja sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
 - 4) Mengkoordinasikan dengan unit unit terkait atau instansi lain dalam rangka pelaksanaannya agar program dapat terlaksana.
 - 5) Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala sesuai dengan prosedur dan ketentuan berlaku sebagai bahan penyusun.
 - 6) Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.
2. Penyiap bahan laporan.
- 1) Menetap kan sistim prosedur peralatan dan fasilitas keamanan pelabuhan.
 - 2) Mengawasi tingkat keamanan pelabuhan.
 - 3) Menetapkan laporan sarana dan prasarana fasilitas pelabuhan.
 - 4) Mengawasi sitem laporan fasilitas dan peralatan pelabuhan.
 - 5) Melakukan pengawasan laporan alur pelayaran umum dan kolam Bandar.

e. Petugas kesyahbandaran

1. Petugas kelaiklautan kapal

- 1) Mempelajari standar, pedoman dan prosedur kerja serta per turan perundangan yang berkaitan dengan tugas-tugas marine inspector sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- 2) Melakukan pengawasan pembangunan pengerjaan kapal termasuk perlengkapan.
- 3) Melakukan pemeriksaan fisik kapal meliputi radio, deck, mesin.
- 4) Melakukan pemeriksaan kelaiklautan kapal meliputi administrasi/ chek list kelaiklautan kapal dan fisik diatas kapal.
- 5) Mengawasi pengisian surat pernyataan nahkoda /sailing declaration.
- 6) Meminta perhitungan stablitas kapal daftar muatan.
- 7) Melakukan sijil awak kapal niaga dan penerbitan perjanjian kerja laut.
- 8) Menerbitkan dokumen-dokumen kapal.
- 9) Melakukan sijil awak kapal niaga dan menerbitkan perjanjian kerja laut.
- 10) Mengawasi pemasangan tanda selar dan tanda pendaftaran pada kapal.
- 11) Membuat laporan bulanan kelaiklautan kapal.
- 12) Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan berkaitankelaiklautan.

2. Petugas patrol pelayaran

- 1) Mengumpulkan bukti-bukti dan data-data dalam rangka proses pelayaran.
- 2) Membantu memeriksa laporan kecelakaan kapal yang di sampaikan oleh nahkoda kapal.
- 3) Membuat berita acara pemriksaan kapal.
- 4) Membuat berita acara hasil patrol kapal.

3. Pengawas keselamatan pelayaran.

- 1) Melaksanakan pengawasan pembongkaran barang berbahaya dan barang khusus.
- 2) Mempelajari standar, pedoman dan prosedur kerja serta perundangan yang berkaitan dengan tugas-tugas penanganan barang berbahaya dan barang khusus sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- 3) Mengetahui isi dan peletakan barang berbahaya diatas kapal, didalam container.
- 4) Melakukan pengecekan dengan mengisi chek list pengangkutan dan pembongkaran terhadap barang berbahaya dan barang khusus.
- 5) Memberikan label-label khusus terhadap barang berbahaya dan barang khusus.
- 6) Menyiapkan ruangan opname jika perlu di opnamekan barang khusus dan barang berbahaya di pelabuhan.

- 7) Mengetahui klasifikasi didalam pengapalan, dan pengemasan serta pemberian nomor PBB/UN.
 - 8) Memberikan koordinasi dengan instansi terkait menyangkut dengan penanganan barang.
 - 9) Melakukan pengawasan pengujian peralatan deteksi dan system pemdan kebakaran di pelabuhan dan diatas kapal.
 - 10) Membuat laporan kegiatan pengawasan muatan barang khusus dan berbahaya.
4. Petugas registrasi kapal.
- 1) Memonitor dan mengawasi keluar masuk kapal di pelabuhan.
 - 2) Mendata dan memcatat kunjungan kapal buku register PPKK27.
 - 3) Mendata dan memcatat momerandum kapal.
 - 4) Memdata dan mencatat izin bunker dan olah gerak.

4. Visi dan Misi Pelabuhan

a. Visi

Tewujudnya penyelenggaraan transportasi laut nasional yang efektif,efesien dan berdaya serta memberikan nilai tambah sebagai infrastruktur dan tulang punggung kehidupan berbangsa dan bernegara.

b. Misi

- 1) Menjadikan pelabuhan garongkong sebagai sarana untuk pertumbuhan dan perkembangan ekonomi.

- 2) Menyelenggarakan kegiatan angkutan di perairan dalam rangka memperlancar arus pemindahan orang atau barang melalui pelabuhan garongkon dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib, dan teratur, dan nyaman dan berdaya guna.
- 3) Menyelenggarakan kegiatan pelabuhan yang handal dan berkemampuan tinggi, menjamin efisiensi dan mempunyai daya saing global untuk menunjang pembangunan nasional dan daerah yang berwawasan nusantara.
- 4) Menyelenggarakan keselamatan dan keamanan angkutan di perairan dan pelabuhan garongkong.
- 5) Menyelenggarakan perlindungan lingkungan maritime di wilayah perairan pelabuhan garongkong.
- 6) Melaksanakan konsolidasi peran masyarakat, dunia usaha dan pemerintah melalui restrukturisasi dan reformasi peraturan.

B. Gambaran Responden

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dengan karakteristik responden adalah memberikan gambarann yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur antara 25-35 tahun yaitu sebanyak 23 responden atau sebesar 41,1%, dilanjutkan dengan umur

antara 36-45 tahun sebanyak 19 responden atau sebesar 33,9%, dan dilanjutkan dengan umur kurang dari 25 tahun sebanyak 14 responden atau sebesar 25% sedangkan responden yang berumur diatas 50 tahun tidak terdapat dalam penelitian ini.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<25 Tahun	14	25,0%
2	26-35 Tahun	23	41,1%
3	36-50 Tahun	19	33,9%
4	>50 tahun	-	-
Jumlah		56	100 %

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 44 orang atau sebesar 78,6% sedangkan sisanya yakni 12 orang atau sebesar 21,4% merupakan responden perempuan.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	44	78,6
2	Perempuan	12	21,4
Jumlah		56	100 %

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Hasil olah data untuk pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 4.3 tabel ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang paling banyak berada pada tingkat SMA sebanyak 18 responden atau sebesar 32,1%, kemudian di ikuti tingkat SMP sebanyak 16 responden atau sebesar 28,6%, Tingkat SD sebanyak 15 responden atau sebesar 26,8% dan paling sedikit tingkat S1 hanya sebanyak 7 responden atau sebesar 12,5%,

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	SD	15	26,8
2	SMP	16	28,6
3	SMA	18	32,1
4	S1	7	12,5
Jumlah		56	100 %

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Hasil olah data untuk pekerjaan utama responden dapat dilihat pada tabel 4.4. tabel ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama responden yang paling banyak yaitu buruh sebanyak 19 responden atau sebesar 33,9%, kemudian di ikuti petani sebanyak 16 responden atau sebesar 28,6%, pengusaha sebanyak 8 responden atau sebesar 14,3%, pelajar/mahasiswa sebanyak 6 responden atau 10,7% dan paling sedikit yang memiliki pekerjaan PNS hanya sebanyak 7 responden atau sebesar 12,5%,

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Buruh	20	35,7
2	Petani	15	26,8
3	Pengusaha	8	14,3
4	Pelajar/Mahasiswa	6	10,7
5	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	7	12,5
Jumlah		56	100 %

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

2. Analisis Deskriptif

a. Analisis Deskriptif Variabel

Deskripsi variabel dari 56 responden dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif Variabel
Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Kinerja Pegawai	56	41.00	68.00	55.4107	9.61585
Kepuasan Masyarakat	56	41.00	65.00	54.1429	6.80489
Valid N (listwise)	56				

Sumber: Output SPSS 21 (2017)

Tabel 4.5 menunjukkan statistik deskriptif dari masing-masing variabel penelitian. Berdasarkan tabel hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap kinerja pegawai menunjukkan nilai minimum sebesar 41, nilai maksimum sebesar 68, mean (rata-rata) sebesar 55,41 dengan standar deviasi sebesar 9,62. Selanjutnya hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap variabel kepuasan masyarakat menunjukkan nilai minimum sebesar 41, nilai maksimum sebesar 68, mean (rata-rata) sebesar 54,14 dengan standar deviasi sebesar 6,80. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat memiliki nilai minimum sama, selanjutnya nilai maximum terdapat pada variabel kinerja pegawai, nilai rata-rata paling tinggi terdapat pada variabel kinerja pegawai.

b. Analisis Deskriptif Pernyataan

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Distribusi frekuensi atas jawaban responden dari hasil tabulasi skor data. Berdasarkan rumus yang digunakan yaitu :

$$C = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Hasil perhitungan rentang skala menunjukkan nilai 0,8, dengan demikian rentang skala 0,8 tersebut dapat dijelaskan nilai numeriknya sebagai berikut:

Tabel 4.6
Ikhtisar Rentang Skala Variabel

Rentang	Kinerja Pegawai	Kepuasan Masyarakat
----------------	------------------------	----------------------------

$1 \leq X < 1,80$	Sangat Rendah (SR)	Sangat Rendah (SR)
$1,80 \leq X < 2,60$	Rendah (R)	Rendah (R)
$2,61 \leq X < 3,40$	Sedang (S)	Sedang (S)
$3,41 \leq X < 4,20$	Tinggi (T)	Tinggi (T)
$4,21 \leq X < 5$	Tinggi (ST)	Tinggi (ST)

1) Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai (X)

Analisa deskripsi terhadap variabel kinerja pegawai terdiri dari 15 item pernyataan akan dilakukan dari hasil pernyataan responden mengenai kinerja pegawai. Nilai rata-rata hasil pernyataan responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.7
Deskripsi Item Pernyataan Variabel Kinerja Pegawai

Item Pernyataan	Frekuensi dan Persentase					Skor	Mean	Ket
	STP	TP	CP	P	SP			
KP1	-	-	11	41	4	217	3,88	T
	-	-	19,6%	73,2%	7,1%			
KP2	7	1	3	43	2	200	3,57	T
	12,5%	1,8%	5,4%	76,8%	3,6%			
KP3	7	3	14	8	24	207	3,70	T
	12,5%	5,4%	25,0%	14,3%	42,9%			
KP4	3	12	23	18		224	4,00	T
	5,4%	21,4%	41,1%	32,1%				
KP5	11	3	33	9		208	3,71	T
	19,6%	5,4%	58,9%	16,1%				
KP6	1	5	22	13	15	204	3,64	T
	1,8%	8,9%	39,3%	23,2%	26,8%			
KP7	1	4	24	27		244	4,36	ST
	1,8%	7,1%	42,9%	48,2%				
KP8	2	1	41	12		231	4,13	T
	3,6%	1,8%	73,2%	21,4%				
KP9			10	46		214	3,82	T
			17,9%	82,1%				

KP10	7	16	9	24	218	3,89	T
	12,5%	28,6%	16,1%	42,9%			
KP11	7	19	13	17	208	3,71	T
	12,5%	33,9%	23,2%	30,4%			
KP12	15	3	21	17	193	3,45	T
	26,8%	5,4%	37,5%	30,4%			
KP13	15	6	11	24	212	3,79	T
	26,8%	10,7%	19,6%	42,9%			
KP14	6	15	22	13	154	2,75	S
	10,7%	26,8%	39,3%	23,2%			
KP15	11	33	12		169	3,01	S
	19,6%	58,9%	21,4%				
Rata-rata Keseluruhan						3,69	T

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Dari Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 56 orang responden yang diteliti, secara umum persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada kinerja pegawai (X) berada pada daerah tinggi dengan skor 3,69. Hal ini berarti bahwa responden memberikan persepsi yang cukup baik terhadap kepuasan masyarakat. Pada indikator ketujuh yang merupakan indeks tertinggi sebesar 4,36 untuk kinerja pegawai. Pegawai menganggap bahwa mereka telah memiliki loyalitas dalam menyelesaikan tugas yang tinggi karena menganggap bahwa kepuasan masyarakat adalah yang paling utama terbaik dibandingkan hal yang lain.

2) Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Analisa deskripsi terhadap variabel kepuasan masyarakat terdiri dari 14 item pernyataan akan dilakukan dari hasil pernyataan responden mengenai kepuasan

masyarakat. Nilai rata-rata hasil pernyataan responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.8
Deskripsi Item Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat

Item Pernyataan	Frekuensi dan Persentase					Skor	Mean	Ket
	STP	TP	CP	P	SP			
KM1				23	33	257	4,59	ST
				41,1%	58,9%			
KM2			15	33	8	217	3,88	T
			26,8%	58,9%	14,3%			
KM3			18	35	3	209	3,73	T
			31,1%	62,5%	5,4%			
KM4		14	5	16	21	212	3,79	T
		25,0%	8,9%	28,6%	37,55%			
KM5		25	2	12	17	189	3,78	T
		44,6%	3,6%	21,4%	30,4%			
KM6		1	3	41	11	230	4,11	T
		1,8%	5,4%	73,2%	19,6%			
KM7		1	4	48	3	221	3,95	T
		1,8%	7,1%	85,7%	5,4%			
KM8		3	5	31	17	230	4,11	T
		5,4%	8,9%	55,4%	30,4%			
KM9		1	28	19	8	202	3,61	T
		1,8%	50,0%	33,9%	14,3%			
KM10			21	16	19	222	3,96	T
			37,5%	28,6%	33,9%			
KM11			16	11	29	181	3,23	S
			28,6%	19,6%	51,8%			
KM12		9	2	40	5	209	3,73	T
		16,1%	3,6%	71,4%	8,9%			
KM13			2	43	11	233	4,16	T
			3,6%	76,8%	19,6%			
KM14			14	32	10	220	3,93	T
			25,0%	57,1%	17,9%			
Rata-rata Keseluruhan							3,89	T

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Dari Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 56 orang responden yang diteliti, secara umum persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada kepuasan masyarakat (Y) berada pada daerah tinggi dengan skor 3,89. Hal ini berarti bahwa responden memberikan persepsi yang cukup baik terhadap kepuasan masyarakat. Pada variabel kepuasan masyarakat, terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 4,59 terdapat pada item pertama, di mana pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang sangat baik untuk semua penumpang yang ada di pelabuhan garungkong da kabupaten Barru.

C. Hasil dan Pembahasan Penelitian

1. Uji Kualitas Data

Tujuan dari uji kualitas data adalah untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan. Uji kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrument penelitian dapat dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui *item* pernyataan itu valid dengan melihat nilai *Corrected Item Total Corelation*. Apabila *item* pernyataan mempunyai r hitung $>$ dari r tabel maka dapat dikatakan valid. Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel (n) = 56 responden dan besarnya df dapat dihitung $56-2 = 54$ dengan $df = 54$ dan $\alpha = 0,05$ didapat r tabel = 0,2632. Jadi, *item* pernyataan yang

valid mempunyai r hitung lebih besar dari 0,2632. Adapun hasil uji validitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kinerja Pegawai	KP1	0,380	0,2632	Valid
	KP2	0,548	0,2632	Valid
	KP3	0,922	0,2632	Valid
	KP4	0,740	0,2632	Valid
	KP5	0,300	0,2632	Valid
	KP6	0,744	0,2632	Valid
	KP7	0,330	0,2632	Valid
	KP8	0,329	0,2632	Valid
	KP9	0,524	0,2632	Valid
	KP10	0,951	0,2632	Valid
	KP11	0,932	0,2632	Valid
	KP12	0,690	0,2632	Valid
	KP13	0,783	0,2632	Valid
	KP14	0,767	0,2632	Valid
	KP15	0,569	0,2632	Valid
Kepuasan Masyarakat	KM1	0,820	0,2632	Valid
	KM2	0,708	0,2632	Valid
	KM3	0,842	0,2632	Valid
	KM4	0,895	0,2632	Valid
	KM5	0,762	0,2632	Valid
	KM6	0,457	0,2632	Valid
	KM7	0,310	0,2632	Valid
	KM8	0,388	0,2632	Valid
	KM9	0,489	0,2632	Valid
	KM10	0,713	0,2632	Valid
	KM11	0,875	0,2632	Valid
	KM12	0,667	0,2632	Valid
	KM13	0,395	0,2632	Valid
	KM14	0,324	0,2632	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Tabel 4.9 tersebut memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada R-tabel. Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode Alpha Cronbach yakni suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reabilitas sebesar 0,60 atau lebih. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
1	Kinerja Pegawai	0,899	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat	0,875	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah 2017

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat yaitu dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana untuk uji hipotesis, maka terlebih dahulu dilaksanakan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat apakah asumsi-asumsi yang diperlukan dalam analisis regresi linear terpenuhi, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menguji normalitas data secara statistik, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedasitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Untuk lebih memastikan apakah data residual terdistribusi secara normal atau tidak, maka uji statistik yang dapat dilakukan yaitu pengujian *one sample kolmogorov-smirnov*. Uji ini digunakan untuk menghasilkan angka yang lebih detail, apakah suatu persamaan regresi yang akan dipakai lolos normalitas. Suatu persamaan regresi dikatakan lolos normalitas apabila nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $>0,05$. Pengujian normalitas data juga dilakukan dengan menggunakan grafik yaitu histogram.

Berdasarkan grafik histogram dan uji statistik sederhana dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik menggunakan nilai *Kolmogorov-smirnov*. Dari tabel 4.11 dapat dilihat signifikansi

nilai *Kolmogorov-smirnov* yang diatas tingkat kepercayaan 5% yaitu sebesar 0,705, hal tersebut menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas - One Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.22490645
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.101
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		.757
Asymp. Sig. (2-tailed)		.615

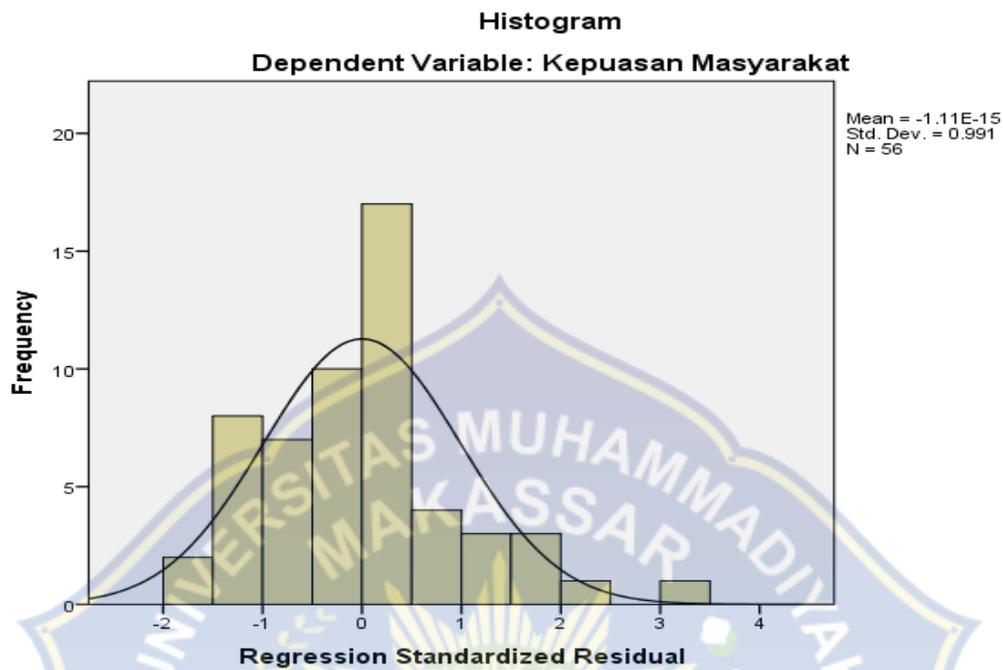
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS 21 (2017)

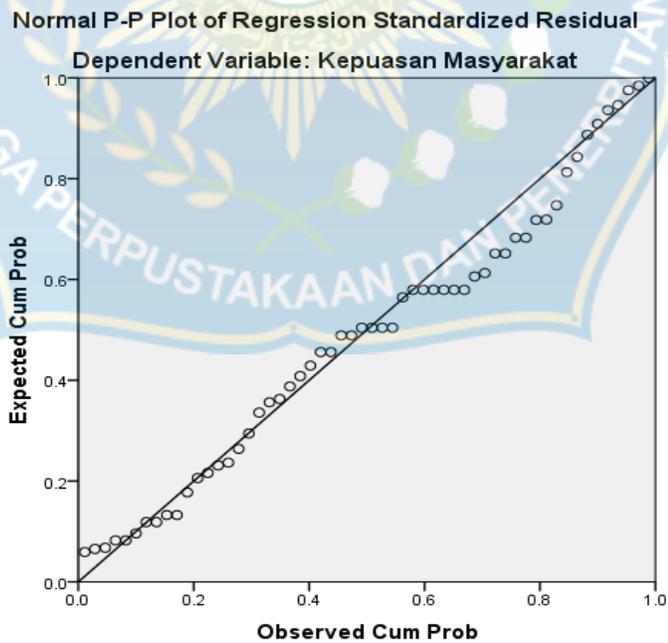
Selanjutnya faktor lain yang dapat digunakan untuk melihat apakah data terdistribusi dengan normal yaitu dengan melihat grafik histogram dan grafik normal plot.

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas – Grafik Histogram



Sumber: Output SPSS 21 (2017)

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas – Normal Probability Plot



Sumber: Output SPSS 21 (2017)

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa data terdistribusi normal karena bentuk grafik normal dan tidak melenceng ke kanan atau ke kiri. Gambar 4.3 menunjukkan adanya titik-titik (data) yang tersebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik tersebut mengikuti arah garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model-model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas berdasarkan analisis grafik *normal probability plot*.

b. Uji Multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pengujian multikoleniaritas dapat dilihat dari *Tolerance Value* atau Variance Inflation Factor (VIF), sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan $VIF < 10$, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikoleniaritas pada penelitian tersebut.
- 2) Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan $VIF > 10$, maka dapat diartikan bahwa terdapat multikoleniaritas pada penelitian tersebut.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikoleniaritas
Coefficients^a

Coefficients ^a	
Model	Collinearity Statistics

	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kinerja Pegawai	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS 21 (2017)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.12 diatas, karena nilai VIF untuk semua variabel memiliki nilai lebih kecil daripada 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10, maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Sactter Plot dan uji glejser dalam penelitian ini uji yang digunakan adalah uji *glejser*. Hasil pengujiannya akan disajikan dalam Tabel 4.13. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.702	1.763		,287	,776
Kinerja Pegawai	,058	,103	,120	,569	,574

a. Dependent Variable: lnabs

Sumber: Output SPSS 21 (2017)

Hasil uji *Glejser* pada Tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa probabilitas untuk variabel independen tingkat signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis hasil penelitian mengenai pengaruh kinerja pegawai jasa angkutan laut terhadap kepuasan masyarakat dipelabuhan garongkon kabupaten Barru. dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi sederhana. Pembuktian ini dimaksudkan untuk menguji variasi suatu model regresi yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya dengan menggunakan bantuan program SPSS 21 *for windows*.

Dalam rangka menguji hipotesis tentang pengaruh kinerja pegawai jasa angkutan laut terhadap kepuasan masyarakat dipelabuhan garongkon kabupaten Barru, maka digunakan digunakan uji koefisien determinasi (r^2) dan uji t. Adapun hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.410	.400	5.27306

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji koefisien deteminasi diatas, nilai R^2 (*Adjusted R Square*) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*dependent*). Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,410, hal ini berarti bahwa 41% yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel kinerja pegawai. Sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4.15
Hasil Uji F – Uji Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1045.377	1	1045.377	37.596	.000 ^b
	Residual	1501.481	54	27.805		
	Total	2546.857	55			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam pengujian regresi berganda menunjukkan hasil F hitung sebesar 37,596 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, di mana nilai F hitung (37,596) lebih besar dari nilai F tabelnya sebesar 4,03 ($df_1=2-1=1$ dan $df_2=56-4=52$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti variabel kinerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 4.16
Hasil Uji t – Uji Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	29.020	4.157		6.981	.000
1 Kinerja Pegawai	.453	.074	.641	6.132	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari tabel 16 diatas, maka hasil yang diperoleh dimasukkan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 29,020 + 0,453X$$

Dimana :

X = Kinerja Pegawai

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi untuk variabel bebas

Berdasarkan pada persamaan tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a), yaitu 29,020, artinya apabila kinerja pegawai sama dengan nol, maka kepuasan masyarakat adalah positif.
- 2) Nilai koefisien regresi untuk variabel kinerja pegawai (X), yaitu 0,453. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif sehingga dengan kinerja

pegawai yang semakin meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil interpretasi atas hipotesis penelitian yang diajukan yaitu dapat dilihat pada tabel 4.16 bahwa variabel bahwa kinerja pegawai memiliki t hitung sebesar 6.132 > sementara t tabel dengan sig. $\alpha = 0,05$ dan $df = n-k$, yaitu $56-4=52$ t tabel 1,674 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_a diterima. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa Semakin baik kinerja pegawai akan membuat kepuasan masyarakat meningkat, dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya seperti yang telah disebutkan pada kajian teori. Senada dengan pendapat dari Harley (Siagian, 1996) dan Nawawi (1997), menyatakan bahwa kinerja dapat dilihat dari upaya-upaya yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pada waktu tertentu atau periode tertentu.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien beta unstandardized variabel kinerja pegawai sebesar 0,453 dan (sig.) t sebesar 0,00. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa Semakin baik kinerja pegawai akan membuat kepuasan masyarakat meningkat, dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pegawai yang dimiliki oleh pegawai di kabupaten Garongkong disertai dengan rasa penuh tanggungjawab sebagai pelayan masyarakat di masing-masing tugasnya, maka kinerja pegawai akan terwujud secara optimal, sehingga mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelabuhan Garongkong. Kinerja pegawai meliputi dari indikator kualitas merupakan indeks paling tinggi. Agar tidak terjadi kekeliruan atau penyimpangan dari standar yang ditentukan kualitas kerja yang baik tidak terlepas dari standar pelayanan yang baik dari segi fisik maupun yang lainnya yang dihasilkan sesuai dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan mengoperasionalkan komputersasi mengolah dan mengakses data dengan cepat dan tepat sehingga menghasilkan kenyamanan bagi para penumpang, seluruh pekerjaan berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimum) misalnya dari waktu penyelesaian dokumen tertera jumlah waktu terselesaikan, jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat/ pengguna jasa, sehingga masyarakat tidak ragu-ragu dalam menggunakan pelabuhan Garongkong.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Perusahaan yang cerdas mempunyai tujuan membuat gembira pelanggan dimana mutu tersebut mempunyai dampak langsung kepada prestasi produk demikian juga dengan keputusan pelanggan. Kinerja karyawan dalam hal pelayanan juga merupakan suatu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Karena karyawan dalam bidang pelayanan berhubungan langsung dengan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Produk atau jasa merupakan representasi dari perusahaan yang secara langsung dapat dirasakan oleh pelanggan. Jadi, untuk pelanggan dapat merasakan hubungan dan ikatan emosional yang positif, perusahaan perlu fokus dalam meningkatkan pengalaman positif pelanggan bersama dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Kinerja karyawan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dalam bertransaksi dengan perusahaan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih menjadi pelanggan perusahaan pesaing, akibatnya perusahaan mengalami penurunan pendapatan. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas

yang ideal. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan itu baik dan memuaskan maka akan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditandai dengan hasil dari regresi linier yang dilakukan yang memperoleh nilai t hitung sebesar 6.132 dengan sig. $\alpha = 0,05$, t hitung sebesar 6.132 lebih besar dari t tabel 1,674 dengan dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga semakin baik kinerja pegawai akan membuat kepuasan masyarakat meningkat, Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas yang akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat atau pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien deteminasi nilai R^2 (*Adjusted R Square*) dari model regresi digunakan diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,410, hal ini berarti bahwa 41% yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel kinerja pegawai. Sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Dengan melihat prospek kedepan, terutama mengenai kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat di pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru, Pada bagian akhir

skripsi ini, peneliti bermaksud mengajukan beberapa saran yang berkaitan dengan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Saran-saran tersebut adalah :

1. Untuk pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru. Agar perusahaan tetap mempertahankan kemajuan yang telah dicapai selama ini dan diharapkan ditingkatkan di masa mendatang mengingat perkembangan dan tingkat kepuasan konsumen semakin tinggi. Selain itu bisa menjadi guna menjadi pelabuhan yang unggul dan terpercaya, dan harus berorientasi kepada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat untuk menjadi pendorong kegiatan ekonomi dan meningkatkan kehidupan yang lebih baik. Agar penerapan Sistem kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dan jasa tetap selalu di tingkatkan lagi dilakukan guna menjamin kualitas produk/ jasa yang baik. Selain itu diharapkan juga mampu lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar bisa mendapatkan pengakuan secara luas.
2. Perlu kiranya pegawai pelabuhan lebih meningkatkan prestasi kerjanya melalui upaya peningkatan taraf pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi, memperbanyak pelatihan, kursus atau studi banding ke daerah lain untuk menambah keahlian, pengetahuan dan kemampuan kinerja yang tinggi di bidang jasa angkutan laut.
3. Perlu kiranya pendidikan kinerja terhadap pegawai jasa angkutan harus dikembangkan lebih baik, pendidikan kinerja terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa angkutan laut di pelabuhan Kabupaten Barru.

4. Bagi penelitian yang akan datang sebaiknya mengadakan mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain karena masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Fakhrudin, A, 2007, *Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri*. Skripsi, Fisip Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Cetakan Keenam. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, Hadi. *10 Prinsip Kepuasan pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong. 2008. *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 2*, Penerjemah Drs. Alexander Sindoro, Jakarta.
- Irawan, H. 2009. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia, Jakarta
- Lijian, Poltak. 2008. *Reformasi pelayanan publik cetakan ketiga*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution, H.M.N. 2005. *Manajemen Transportasi*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajahmada University Press, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robbins, Stephen P., 2006. *Prilaku Organisasi*, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung.
- Swastha, Basu, DH. 2008. *Azas-azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu, DH dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Triyono, Suryo. 2009. *Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kecenderungan Pembelian Kembali*. Uin Syarif Hidayatullah, Jakarta

Yazid. 2009. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Cetakan Pertama, EkonisiaFakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.



RIWAYAT HIDUP



Risman. Dilahirkan di Barru pada tanggal 07 Oktober 1992, anak ke 2 (Dua) dari 3 (Tiga) bersaudara yang merupakan anak dari pasangan Ayahanda Nasir dengan Ibunda Hamsia. Penulis memulai pendidikan formal pada tahun 2000 di SDI Pange Desa Palakka Kecamatan Barru Kabupaten Barru dan berhasil menyelesaikan Sekolah Dasar pada tahun 2006. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah Tingkat Pertama di SMP Negeri 3 Barru Desa Galung Kecamatan Barru Kabupaten Barru dan tamat pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan lagi ke Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Barru Kabupaten Barru dan tamat pada tahun 2012. Setelah tamat kemudian terdaftar sebagai Mahasiswa Angkatan 2012 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) di Universitas Muhammadiyah Makassar Program Strata satu (SI).

L

A

M

P

I

R

A

N



No :

DAFTAR KUESIONER
PENGARUH KINERJA PEGAWAI JASA ANGKUTAN LAUT TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PELABUHAN GARONGKONG
KABUPATEN BARRU

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa semester akhir di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, di Universitas Muhammadiyah Makassar angkatan 2012. Saat ini sedang mengumpulkan data dalam rangka tugas akhir. Daftar pertanyaan yang diajukan berikut bertujuan untuk mentumpulkan informasi serta mendapatkan gambaran dan data tentang Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Angkutan Laut Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru.

Saya memohon kesediaan saudara (i) untuk mengisi kuesioner ini berdasarkan pengalaman anda ketika menumpangi dan dilayani jasa angkutan laut di Di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru dan berstatus sebagai masyarakat. Jawaban yang anda berikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat serta menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Jawaban yang anda berikan agar diperlakukan sesuai standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh Karena itu, peneliti akan menyembunyikan identitas responden.

Atas kesediaan anda mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Makassar, 8 Juni 2017

Yang Menyatakan,

Risman

KUESIONER INDEKS KEPUASAN PELANGGAN / MASYARAKAT

PERHATIAN:

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai jasa angkutan laut di pelabuhan garongkon kabupaten baru.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.
4. Berilah tanda silang (x) dan *checklist* pada jawaban yang anda pilih.
5. Alternatif jawaban yang tersedia adalah:

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama Responden :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD kebawah
 - b. SMP
 - c. SMA/SMK
 - d. Diploma
 - e. S1
 - f. S2 Keatas
5. Pekerjaan Utama :
 - a. PNS/TNI/Polri
 - b. Pegawai Swasta
 - d. Petani/Buruh
 - e. Pelajar/ Mahasiswa

c. Wirausaha

f. Lainnya

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
Indikator: Kualitas						
1	Pegawai mampu melayani dengan baik kepada semua penumpang atau pelanggan					
2	Pegawai terampil dalam menggunakan sarana dan prasarana di pelabuhan					
3	Pegawai dapat menjalankan tugas yang diberikan secara sempurna					
Indikator: Kuantitas						
4	Pegawai dapat menyelesaikan banyak tugas dalam waktu tertentu.					
5	Pegawai bekerja sama untuk menyelesaikan tugas yang sulit					
6	Kecepatan pegawai pelayanan (pemrosesan pelayanan) sesuai dengan berkas layanan yang saya ajukan.					
Indikator: Ketepatan Waktu						
7	Pegawai dapat menyelesaikan tugas setiap hari					
8	Pegawai tidak menunda-nunda pelayanan yang sudah ada jadwalnya					
9	Pegawai memberi kejelasan waktu pelayanan dalam menjalankan tugas					
Indikator: Efektivitas						
10	Pegawai dapat menggunakan sumber daya dan yang telah disiapkan					
11	Pegawai dapat bekerja yang sesuai dengan bakat dan keahliannya					

12	Pegawai mampu menyesuaikan diri terhadap pelanggan atau penumpang					
Indikator: Kemandirian						
13	Pegawai dapat menjalankan tugas tanpa bantuan orang lain					
14	Pegawai bertanggung jawab dalam menjalankan tugas					
15	Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik kepada semua pelanggan atau penumpang					
Indikator: Prosedur Pelayanan						
16	Pegawai memberikan informasi mengenai pelayanan di pelabuhan					
17	Pegawai melayani pelanggan atau penumpang sesuai dengan proses dan tahapan pelayanan di pelabuhan					
18	Pegawai memberikan proses pelayanan yang tidak berliku-liku					
Indikator: Kemampuan Petugas Pegawai						
19	Pegawai mempunyai keahlian dalam menjalankan tugas					
20	Pegawai mampu berbicara dengan baik dalam melayani penumpang					
21	Pegawai mampu berbahasa indonesia yang baku dan baik dalam melayani penumpang atau pelanggan					
Indikator: Kesopanan pegawai dan keramahan pegawai						
22	Pegawai menyapa saat memberikan pelayanan					
23	Pegawai memberi senyum dalam memberikan pelayanan					

Indikator: Keadilan mendapatkan pelayanan						
24	Pegawai masih menghargai budaya antri dalam melayani penumpang atau pelanggan					
25	Pegawai tidak melakukan pungli kepada pelanggan atau penumpang					
26	Pegawai tidak membeda bedakan penumpang atau pelanggan dalam melayani					
Indikator: Keamanan pelayanan						
27	Pegawai mempunyai petugas keamanan					
28	Pegawai menerima komentar buruk dan baiknya pelayanan terhadap penumpang					
29	Pegawai mempunyai tempat kotak saran pengaduan					

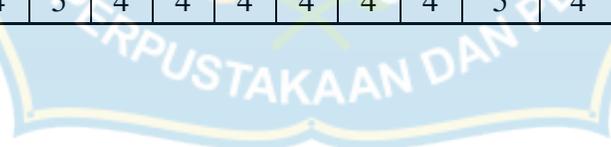


LAMPIRAN 2

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

NO	KINERJA PEGAWAI															JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	5	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	51
2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	51
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	50
4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	65
5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	66
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	63
7	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	66
8	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	66
9	3	1	1	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	43
10	4	4	3	3	2	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	46
11	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	65
12	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	66
13	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	66
14	4	4	3	3	2	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	46
15	3	1	1	4	4	5	4	4	3	2	2	4	4	1	2	44
16	4	4	3	3	2	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	46
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	58
18	4	4	3	3	2	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	46
19	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	66
20	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	66
21	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	68
22	4	4	3	3	2	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	46
23	4	4	3	3	2	3	1	5	4	4	3	1	2	2	3	44
24	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	2	2	3	48
25	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	66
26	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	68
27	4	4	2	2	5	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	47
28	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	49
29	3	1	1	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	1	2	41
30	3	1	1	4	4	5	4	4	3	2	2	4	4	1	2	44
31	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	65

32	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	66
33	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	66
34	4	4	3	3	5	1	4	5	4	3	3	1	2	2	3	47
35	3	1	1	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	1	2	41
36	4	4	2	2	5	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	47
37	3	1	1	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	1	2	41
38	3	1	1	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	1	2	41
39	4	4	2	2	5	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	47
40	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	49
41	4	2	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	49
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
43	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	3	1	2	2	3	49
44	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	66
45	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	66
46	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	63
47	4	5	3	3	2	3	4	4	4	3	3	1	2	2	3	46
48	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	66
49	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	54
50	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	66
51	5	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	51
52	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	51
53	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	55
54	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	65
55	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	66
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	63



NO	KEPUASAN MASYARAKAT														JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	4	5	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	48
2	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	60
5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	58
6	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	57
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	59
8	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	59
9	5	4	4	5	2	5	3	4	5	3	3	5	5	4	57
10	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	4	5	46
11	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	61
12	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	62
13	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	60
14	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	44
15	5	4	4	5	2	5	4	4	5	3	3	4	5	3	56
16	4	3	3	2	2	4	4	2	3	3	2	2	4	4	42
17	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	60
18	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	44
19	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	60
20	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	60
21	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	57

LAMPIRAN 3
STATISTIK DESKRIPTIF

A. Statistik Deskriptif Responden

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<25 Tahun	14	25.0	25.0	25.0
Valid 26-35 Tahun	23	41.1	41.1	66.1
36-50 Tahun	19	33.9	33.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	44	78.6	78.6	78.6
Valid Perempuan	12	21.4	21.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	15	26.8	26.8	26.8
SMP	16	28.6	28.6	55.4
Valid SMA	18	32.1	32.1	87.5
S1	7	12.5	12.5	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Pekerjaan Utama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Buruh	20	35.7	35.7	35.7

Petani	15	26.8	26.8	62.5
Pengusaha	8	14.3	14.3	76.8
Mahasiswa/Pelajar	6	10.7	10.7	87.5
PNS	7	12.5	12.5	100.0
Total	56	100.0	100.0	

B. Statistik Deskriptif Variabel

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja Pegawai	56	41.00	68.00	55.4107	9.61585
Kepuasan Masyarakat	56	41.00	65.00	54.1429	6.80489
Valid N (listwise)	56				

C. Statistik Deskriptif Pernyataan

1. Kinerja Pegawai

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Puas	11	19.6	19.6	19.6
Puas	41	73.2	73.2	92.9
Sangat Puas	4	7.1	7.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	7	12.5	12.5	12.5
Tidak Puas	1	1.8	1.8	14.3
Cukup Puas	3	5.4	5.4	19.6
Puas	43	76.8	76.8	96.4

Sangat Puas	2	3.6	3.6	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	7	12.5	12.5	12.5
Tidak Puas	3	5.4	5.4	17.9
Cukup Puas	14	25.0	25.0	42.9
Puas	8	14.3	14.3	57.1
Sangat Puas	24	42.9	42.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	3	5.4	5.4	5.4
Cukup Puas	12	21.4	21.4	26.8
Puas	23	41.1	41.1	67.9
Sangat Puas	18	32.1	32.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	11	19.6	19.6	19.6
Cukup Puas	3	5.4	5.4	25.0
Puas	33	58.9	58.9	83.9
Sangat Puas	9	16.1	16.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	1	1.8	1.8	1.8
Tidak Puas	5	8.9	8.9	10.7
Cukup Puas	22	39.3	39.3	50.0
Puas	13	23.2	23.2	73.2
Sangat Puas	15	26.8	26.8	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	1	1.8	1.8	1.8
Cukup Puas	4	7.1	7.1	8.9
Puas	24	42.9	42.9	51.8
Sangat Puas	27	48.2	48.2	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	2	3.6	3.6	3.6
Cukup Puas	1	1.8	1.8	5.4
Puas	41	73.2	73.2	78.6
Sangat Puas	12	21.4	21.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Puas	10	17.9	17.9	17.9
Puas	46	82.1	82.1	100.0

Total	56	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

KP10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	7	12.5	12.5	12.5
Cukup Puas	16	28.6	28.6	41.1
Valid Puas	9	16.1	16.1	57.1
Sangat Puas	24	42.9	42.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	7	12.5	12.5	12.5
Cukup Puas	19	33.9	33.9	46.4
Valid Puas	13	23.2	23.2	69.6
Sangat Puas	17	30.4	30.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	15	26.8	26.8	26.8
Cukup Puas	3	5.4	5.4	32.1
Valid Puas	21	37.5	37.5	69.6
Sangat Puas	17	30.4	30.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	15	26.8	26.8	26.8
Cukup Puas	6	10.7	10.7	37.5
Valid Puas	11	19.6	19.6	57.1
Sangat Puas	24	42.9	42.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Puas	6	10.7	10.7	10.7
Tidak Puas	15	26.8	26.8	37.5
Valid Cukup Puas	22	39.3	39.3	76.8
Puas	13	23.2	23.2	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KP15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	11	19.6	19.6	19.6
Valid Cukup Puas	33	58.9	58.9	78.6
Puas	12	21.4	21.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

2. Kepuasan Masyarakat

KM7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	1	1.8	1.8	1.8
Cukup Puas	4	7.1	7.1	8.9
Valid Puas	48	85.7	85.7	94.6
Sangat Puas	3	5.4	5.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KM8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	3	5.4	5.4	5.4
Cukup Puas	5	8.9	8.9	14.3
Valid Puas	31	55.4	55.4	69.6
Sangat Puas	17	30.4	30.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KM9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	1	1.8	1.8	1.8
Cukup Puas	28	50.0	50.0	51.8
Valid Puas	19	33.9	33.9	85.7
Sangat Puas	8	14.3	14.3	100.0
Total	56	100.0	100.0	

KM10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup Puas	21	37.5	37.5	37.5
Valid Puas	16	28.6	28.6	66.1
Sangat Puas	19	33.9	33.9	100.0

Total	56	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

KM11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	16	28.6	28.6
	Cukup Puas	11	19.6	48.2
	Puas	29	51.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0

KM12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	9	16.1	16.1
	Cukup Puas	2	3.6	19.6
	Puas	40	71.4	91.1
	Sangat Puas	5	8.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0

KM13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	3.6	3.6
	Puas	43	76.8	80.4
	Sangat Puas	11	19.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0

KM14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Cukup Puas	14	25.0	25.0	25.0
	Puas	32	57.1	57.1	82.1
	Sangat Puas	10	17.9	17.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	



	Sig. (2-tailed)	.090	.768	.080	.178	.036	.000		.611	.469	.167	.20
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
KM8	Pearson	.257	.101	.278 [*]	.297 [*]	.259	.056	.069	1	.011	.198	.31
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.056	.458	.038	.026	.054	.680	.611		.936	.144	.02
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
KM9	Pearson	.386 ^{**}	.465 ^{**}	.438 ^{**}	.447 ^{**}	-.032	.487 ^{**}	.099	.011	1	.006	.30
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.001	.001	.817	.000	.469	.936		.965	.02
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
KM10	Pearson	.524 ^{**}	.496 ^{**}	.555 ^{**}	.649 ^{**}	.863 ^{**}	-.068	.187	.198	.006	1	.74
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.619	.167	.144	.965		.00
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
KM11	Pearson	.727 ^{**}	.677 ^{**}	.842 ^{**}	.776 ^{**}	.769 ^{**}	.134	.173	.310 [*]	.306 [*]	.744 ^{**}	
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.326	.202	.020	.022	.000	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
KM12	Pearson	.559 ^{**}	.515 ^{**}	.543 ^{**}	.607 ^{**}	.254	.254	-.088	.377 ^{**}	.489 ^{**}	.316 [*]	.53
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.059	.059	.520	.004	.000	.018	.00
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
KM13	Pearson	.295 [*]	.258	.243	.295 [*]	.019	.779 ^{**}	.222	.053	.554 ^{**}	-.125	.08
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.027	.055	.071	.027	.891	.000	.100	.699	.000	.360	.52
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
KM14	Pearson	.131	.284 [*]	.196	.095	.240	.268 [*]	.111	-.056	.126	.190	.18
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.334	.034	.148	.484	.075	.046	.414	.683	.356	.160	.16
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Kepua san	Pearson	.820 ^{**}	.708 ^{**}	.842 ^{**}	.895 ^{**}	.762 ^{**}	.457 ^{**}	.310 [*]	.388 ^{**}	.489 ^{**}	.713 ^{**}	.87
	Correlation											
Masya rakat	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.020	.003	.000	.000	.00
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56

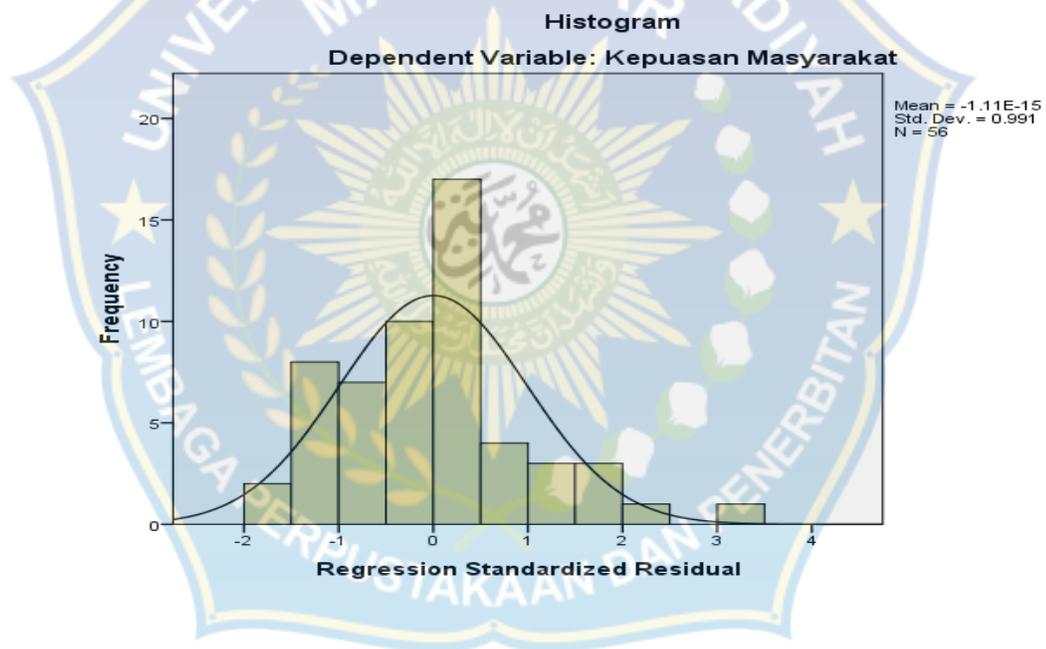
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

LAMPIRAN 5

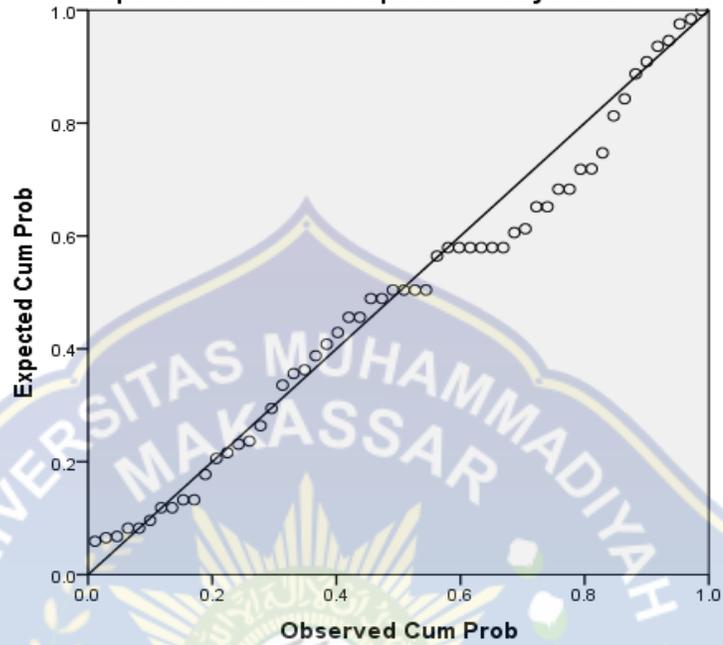
Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



2. Uji Reabilitas

a. Kinerja Pegawai

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.899	.898	15

b. Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.879	14

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.22490645
	Absolute	.101
Most Extreme Differences	Positive	.101
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		.757
Asymp. Sig. (2-tailed)		.615

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Multikoleniaritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	29.020	4.157		6.981	.000		
Kinerja Pegawai	.453	.074	.641	6.132	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

3. Uji Heteroskedastisitas - Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.702	1.763		,287	,776
1 Kinerja Pegawai	,058	,103	,120	,569	,574

a. Dependent Variable: Inabs

Uji Hipotesis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.391	.379	2.23591

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	172.998	1	172.998	34.604	.000 ^b
	Residual	269.961	54	4.999		
	Total	442.959	55			

a. Dependent Variable: Inabs

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.702	1.763		6.638	.000

Kinerja Pegawai	-0.184	0.031	-0.625	-5.883	0.000
-----------------	--------	-------	--------	--------	-------

a. Dependent Variable: Inabs

