

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

5.1.1 Lokasi Kantor Kecamatan Jogoroto

Kecamatan Jogoroto adalah salah satu Kecamatan dari 21 Kecamatan di Kabupaten Jombang Propinsi Jawa Timur yang telah ditetapkan berdasarkan Perda Nomor 13 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan/ Kelurahan. Adapun kewenangan Kecamatan adalah melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah di wilayah kerjanya.

Batas wilayah Kecamatan Jogoroto adalah :

Sebelah Utara : Kecamatan Peterongan dan Kecamatan Sumobito

Sebelah Selatan : Kecamatan Mojowarno dan Kecamatan Diwek

Sebelah Timur : Kecamatan Mojowarno dan Kecamatan Sumobito

Sebelah Barat : Kecamatan Jombang dan Kecamatan Diwek

Kecamatan Jogoroto terdiri 11 desa, 48 dusun, 95 RW, dan 333 RT, dengan luas wilayah 28,465 Ha dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 5.1
Jumlah desa, dusun, RW/Rt dan luas wilayah

No	Desa	Dusun	RW	RT	Luas Wilayah (Ha)
1	Jogoroto	7	14	58	4,287
2	Jarakkulon	3	5	23	1,908
3	Alang-Alang Caruban	4	8	28	2,526
4	sukosari	4	7	20	2,241
5	sawiji	4	4	22	2,162
6	Mayangan	6	13	39	3,267
7	Sumbermulyo	6	16	36	3,354
8	Ngumpul	5	7	29	2,985
9	Janti	3	9	34	1,997
10	Tambar	2	5	25	1,435
11	Sambirejo	4	7	19	2,303
Jumlah.....		48	95	333	28,465

Sumber : Kecamatan Jogoroto, 2012

5.1.2 Kondisi Geografi Dan Demografi

Secara Geografis Jogoroto Kabupaten Jombang mempunyai luas wilayah 28,465 Ha, sebagai berikut :

Tabel 5.2

Kondisi Geografi Dan Demografi Kecamatan Jogoroto

No	Desa	Sawah	Tegal an	Pemukim an	Hu tan	Total
1.	Jogoroto	284,40	-	125,98	-	410,38
2.	Jarakkulon	102,21	-	68,01	-	170,22
3.	Alang-2 C	181,03	-	64,13	-	245,16
4.	Sukosari	157,93	-	47,35	-	205,28
5.	Sawiji	145,87	-	56,47	-	202,34
6.	Mayangan	158,23	-	153,11	-	311,34
7.	Snmbermulyo	178,19	-	128,54	-	306,73
8.	Ngumpul	166,86	-	123,79	-	290,65
9.	Janti	106,57	-	88,93	-	195,5
10	Tambar	61,79	-	74,92	-	136,71
11	Sambirejo	161,21	-	61,76	-	222,76
Jumlah		1.704,29	-	992,99	-	2.733,9 1

Sumber : Kecamatan Jogoroto, 2012

5.1.3 Jumlah penduduk

Berikut jumlah penduduk berdasarkan desa yang ada di kecamatan

Jogoroto:

Tabel 5.3

Jumlah Penduduk berdasarkan desa di Kecamatan Jogoroto

No	D e s a	Jumlah Penduduk		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Jogoroto	4.537	4.711	9.248
2.	Jarakkulon	1.711	1.997	3.708
3.	Alang-2 C	2.518	2.450	4.968
4.	Sukosari	1.556	1.584	3.140
5.	sawiji	2.022	2.067	4.089
6.	Mayangan	3.723	3.439	7.161
7.	Sumbermulyo	4.596	4.719	9.315
8.	Ngumpul	2.905	3.078	5.983
9.	Janti	3.335	3.529	6.864
10.	Tambar	2.012	2.058	4.070
11.	Sambirejo	2.074	2.283	4.357
Jumlah		30.993	31.921	62.914

Sumber : Kecamatan Jogoroto, 2012

5.1.4 Jumlah Keluarga miskin

Banyaknya keluarga miskin di Kecamatan Jogoroto berdasarkan Kecamatan Jogoroto Dalam Angka Tahun 2011 yang diterbitkan oleh BPS Kabupaten Jombang dan berhak menerima Raskin yaitu :

Tabel 5.4
Jumlah Keluarga miskin di Kecamatan Jogoroto

No	D e s a	KK Miskin	Jumlah Penduduk
1.	Jogoroto	345	1.201
2.	Jarakkulon	226	552
3.	Alang-Alang C	137	901
4.	Sukosari	133	527
5	Sawiji	203	861
6.	Mayangan	251	991
7.	Sumbermulyo	414	1.276
8.	Ngumpul	377	1.127
9.	Janti	173	558
10	Tambar	199	594
11.	Sambirejo	135	699
	Jumlah	2.593	9.287

Sumber : Kecamatan Jogoroto, 2012

5.1.5 Sarana Pendidikan

Jumlah sarana pendidikan yang berada di Kecamatan Jogoroto dapat dilihat dalam daftar dibawah ini :

Tabel 5.5
Sarana Pendidikan Kecamatan Jogoroto

No	Desa	TK/RA	SD/MI	SLTP/MTs	SLTA/MA
1.	Jogoroto	1/5	1/5	1/3	1/3
2.	Jarakkulon	4	2/1	-	-
3.	Alang-2 C	2	1/1	-	-
4.	Sukosari	2	1/1	-	-
5.	Sawiji	6	1/1	-	-
6.	Mayangan	5	1/2	-/1	-/1
7.	Sumbermulyo	2	3/2	-/1	-/1
8.	Ngumpul	2	1/2	-	-
9.	Janti	2	1/3	-/2	-/2
10	Tambar	2	1/1	-	-
11.	Sambirejo	2	1/2	-	-
Jumlah...		35	35	8	8

Sumber : Kecamatan Jogoroto, 2012

5.1.6 Mata Pencaharian Penduduk

Mata pencaharian penduduk di Kecamatan Jogoroto sebagian besar adalah di bidang pertanian dan dibidang perdagangan, sebagai berikut :

Tabel 5.6

Mata pencaharian penduduk di Kecamatan Jogoroto

No	Mata Pencaharian	Jumlah	Keterangan
1	Petani	9.808	
2	Wiraswasta	10.587	
3	Pegawai Swasta	15.426	
4	Pegawai Negeri	532	
5	TNI/POLRI	116	
6	Pensiunan PNS + TNI	296	
7	Lainnya	10.581	

Sumber : Kecamatan Jogoroto, 2012

5.1.7 Keluarga Berencana

Berikut data keluarga berencana di Kecamatan Jogoroto:

Tabel 5.7
Keluarga Berencana di Kecamatan Jogoroto

No	Desa	PUS	KB Mandiri	Jumlah Peserta KB
1	Jogoroto	1795	736	1489
2	Jarakkulon	696	354	575
3	Alang-2 Caruban	1055	516	891
4	Sukosari	600	301	528
5	Sawiji	934	547	760
6	Mayangan	1240	745	1022
7	Sumbermulyo	2095	1049	1695
8	Ngumpul	1056	693	861
9	Janti	1374	919	1154
10	Tambar	825	532	690
11	sambirejo	855	508	740
Jumlah		12.525	6.900	10.405

Sumber : Kecamatan Jogoroto, 2012

5.1.8 Sarana Kesehatan

Tabel 5.8

Sarana Kesehatan di Kecamatan Jogoroto

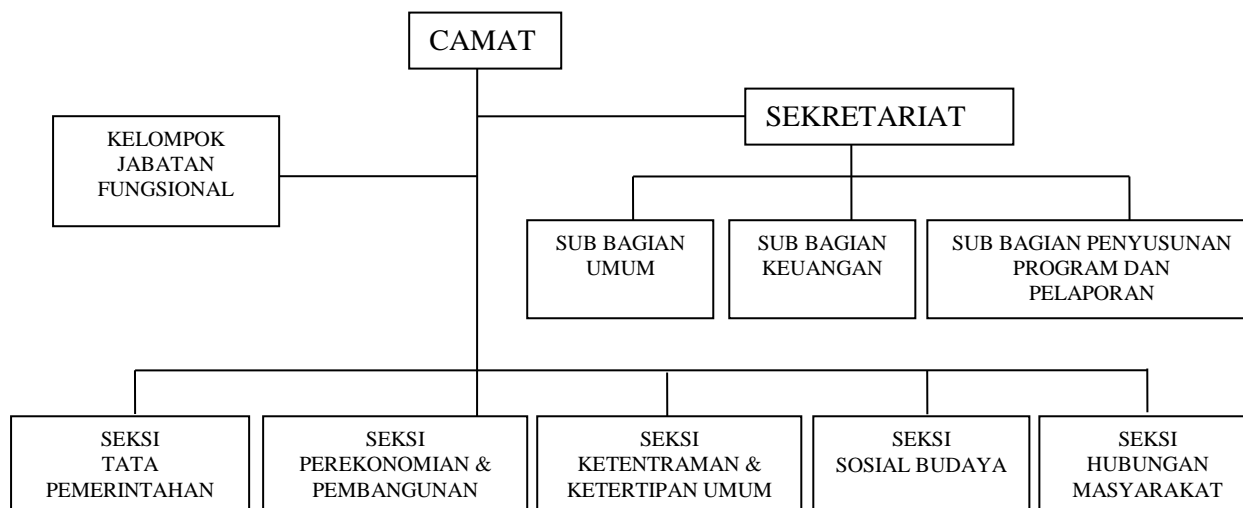
No	Jenis Sarana Kesehatan	Jumlah
1	Poliklinik	1
2	Puskesmas	2
3	Puskesmas Pembantu	2
4	Poskesdes/ Polindes	11
5	Posyandu Balita	63
6	Posyandu Lansia	11
7	Dokter	4
8	Bidan	11
9	Dukun bayi	-

Sumber : Kecamatan Jogoroto, 2012

5.1.9 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kecamatan Jogoroto berdasarkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan/ Kelurahan, sebagai berikut:

Gambar 5.1
Struktur Organisasi



Sumber : Kecamatan Jogoroto, 2012

5.1.10 Tugas Pokok dan Fungsi sesuai Perbup No.31 Tahun 2009

Tugas pokok Kecamatan adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah di wilayah kerjanya.

Dalam melaksanakan Tugas Pokok, Kecamatan mempunyai Fungsi :

- a. Penyelenggaraan kewenangan wajib Kabupaten dan kewenangan lainnya yang dilimpahkan oleh Bupati ;
- b. Penyelenggaraan tugas Pemerintah umum, ketentraman dan ketertiban umum, pembangunan dan pemerintahan, pertanian, sosial budaya, lingkungan hidup dan pertanahan ;
- c. Pembinaan Admionistrasi pemerintahan Desa/Kelurahan ;
- d. Pembinaan bidang ketentraman dan ketertiban umum, Kesbanglinmas dan kerukunan antar umat beragama ;
- e. Penyelenggaraan perencanaan program dan perekonomian, produksi, pertanian, kesejahteraan sosial, lingkungan hidup dan sosial budaya di lingkungan Kecamatan ;
- f. Pengkoordinasian kegiatan Unit Pelaksana eknis Dinas (UPTD) dan Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) di wilayah kerjanya ;
- g. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi – instansi terkait di wilayah kerjanya ;
- h. Pelaksanaan tugas pembantuan ;
- i. Penyusunan program, ketata usahaan dan rumah tangga kecamatan.

1. Sekretariat :

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kecamatan dibidang ketatausahaan administrasi umum, keuangan, kepegawaian, penyusunan program dan pelaporan serta tata usaha perlengkapan.

Dalam melaksanakan tugas, Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan koordinasi penyusunan program kerja, pengumpulan, dan pengolahan data serta pelaporan;
- b. Penyiapan bahan dalam rangka penyusunan anggaran pendapatan dan belanja serta pelaporan pertanggungjawaban keuangan;
- c. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan tata laksana;
- d. Pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan dan perlengkapan;
- e. Pengelolaan urusan rumah tangga surat menyurat dan kearsipan;
- f. Penyiapan data dan informasi kepustakaan dan inventarisasi asset;
- g. Pelaksanaan pembinaan, peningkatan disiplin dan pengembangan karier serta upaya peningkatan kesejahteraan pegawai;
- h. Pelaksanaan kebersihan dan keindahan dan kantor Kecamatan;
- i. Penyelenggaraan penyediaan dan pembinaan pelayanan masyarakat;
- j. Pelaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

2. Sub Bagian Umum, mempunyai tugas :

- a. Menyelenggarakan administrasi surat menyurat, tata laksana dan kearsipan serta mencukupi kebutuhan peralatan dan perlengkapan kantor;
- b. Mempersiapkan upacara, pertemuan dan penerimaan tamu serta urusan perjalanan dinas;
- c. Menyelenggarakan penyediaan dan pembinaan pelayanan masyarakat;
- d. Menyelenggarakan inventarisasi, tata usaha penyimpanan dan distribusi barang kantor;
- e. Menyelenggarakan perbaikan kantor dan bangunan milik kantor serta urusan kendaraan dinas;
- f. Melaksanakan tata usaha kepegawaian yang meliputi pengisian buku induk, pengangkatan, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, pemberhentian dan pensiun pegawai;
- g. Mengumpulkan, menyusun dan menginventarisir data guna usulan penyempurnaan organisasi dan tata laksana;
- h. Menyusun dan mengolah data rencana kebutuhan pegawai, daftar urut kepangkatan (DUK) dan analisa kebutuhan pegawai;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

3. Sub Bagian Keuangan, mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan untuk menyusun rencana anggaran;
- b. Mengelola administrasi dan penatausahaan keuangan;

- c. Mengurus dan menyelenggarakan penggajian dan pembayaran hak-hak keuangan pegawai ;
 - d. Menyusun laporan pertanggungjawaban mengenai pengelolaan keuangan Kecamatan;
 - e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.
4. Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan, mempunyai tugas:
- a. Mengumpulkan data dalam rangka penyusunan program dan kegiatan jangka panjang, jangka menengah serta tahunan;
 - b. Menyusun rencana program dan kegiatan jangka panjang, jangka menengah serta tahunan;
 - c. Melaksanakan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan program dan kegiatan;
 - d. Menyusun laporan pelaksanaan program dan kegiatan;
 - e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.
5. Seksi Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan umum.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Pasal 12, Seksi Pemerintahan, mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pemerintahan umum dan pelaksanaan koordinasi dengan instansi-instansi di lingkungan Kecamatan;

- b. Penyelenggaraan pembinaan dan pengadministrasian kepen-dudukan dan catatan sipil;
 - c. Pelaksanaan urusan wajib Kabupaten dan urusan lain tingkat Kecamatan sesuai bidangnya;
 - d. Penyelenggaraan pembinaan Aparatur dan administrasi pemerintahan desa;
 - e. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan;
 - f. Pelaksanaan tugas pembantuan;
 - g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.
6. Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan perekonomian dan pembangunan. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Pasal 14, Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai fungsi :
- a. Penyusunan program di bidang perekonomian dan pembangunan di Kecamatan;
 - b. Penyelenggaraan pembinaan dan koordinasi dalam rangka pelaksana-naan pembangunan dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian dan produksi;
 - c. Penyelenggaraan pembinaan di bidang lingkungan hidup ;

d. Penyelenggaraan pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan ketentraman dan ketertiban.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Pasal 16, Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi :

a. Penyusunan program dan pembinaan ketentraman serta ketertiban masyarakat ;

b. Pelaksanaan pembinaan dibidang ketentraman dan ketertiban serta Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan;

c. Penyelenggaraan pembinaan perangkat Kecamatan, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;

d. Penyelenggaraan pembinaan dan pengendalian operasional Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan ;

e. Pelaksanaan pengamanan kantor kecamatan dan rumah dinas Camat;

f. Penyelenggaraan pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat

8. Seksi Sosial Budaya mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan Sosial Budaya.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Pasal 18, Seksi Sosial Budaya mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pengumpulan bahan dan data pelaksanaan, evaluasi dibidang sosial budaya;
 - b. Penyelenggaraan pelaksana pelayanan masyarakat dibidang sosial budaya;
 - c. Penyelenggaraan penyelenggaraan administrasi dibidang sosial budaya;
 - d. Penyelenggarakan pelaksanaan fasilitasi lembaga keagamaan, pendidikan, budaya, pemuda dan olah raga, ketenagakerjaan dan kesehatan masyarakat
 - e. Penyelenggaraan pembinaan kesejahteraan sosial dan pemberdayaan perempuan;
 - f. Penyelenggaraan pembinaan terhadap organisasi kemasyarakatan di tingkat Kecamatan;
 - g. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi bidang PKK;
 - h. Penyelenggaraan pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan Camat.
9. Seksi Hubungan Masyarakat mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan Hubungan Masyarakat

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Pasal 20, Seksi Hubungan Masyarakat mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan program kegiatan Hubungan Masyarakat kecamatan;
- b. Pelaksanaan penyebarluasan dan penyampaian informasi program dan kebijakan pembangunan pemerintah Kabupaten;
- c. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat dibidang informasi hasil-hasil Pembangunan;
- d. Penyusunan program dan pembinaan pelayanan di bidang informasi dan komunikasi;
- e. Penyelenggaraan koordinasi dan kerja sama di bidang hubungan masyarakat, penyebarluasan dan pelayanan informasi.
- f. Penyiapan bahan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan Hubungan Masyarakat di Kecamatan;
- g. Penyusunan laporan di bidang Hubungan Masyarakat;
Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat

5.1.11 Sarana Gedung Kantor

Tabel 5.10

Sarana Gedung Kantor Kecamatan Jogoroto

No	Jenis Barang	Luas (M2)	Kondisi
1	Tanah Bangunan Kantor	1 540	Sedang
2	Gedung Kantor Kecamatan	352	Sedang
3	Ruang Pertemuan	125	Sedang
4	Ruang Camat	16	Sedang
5	Ruang Sekcam	16	Sedang
6	Ruang Kasi dan Kasubbag	22	Sedang
7	Ruang Pelayanan	18	Sedang
8	Ruang komputer	12	Sedang
9	Gudang	9	Sedang
10	Ruang UPT KB dan PPL	72	Sedang
11	Ruang UPK PNPM	-	Sedang
12	Rumah Dinas Camat	90	Sedang

Sumber : Kecamatan Jogoroto, 2012

5.2 Deskripsi Hasil Penelitian

5.2.1 Jenis Kelamin Responden

Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut ini:

Tabel 5.11

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Laki-laki	34	56,7
Perempuan	26	43,3
Total	60	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden laki-laki yaitu sebanyak 34 orang (56,7%) dan perempuan sebanyak 26 orang (43,3%).

5.2.2 Usia Responden

Tabulasi usia saat ini responden dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 5.12
Usia Responden

Usia (tahun)	Jumlah Responden	Prosentase
Dibawah 20 tahun	7	11,7
20 – 29	17	28,3
30 – 39	20	33,3
40 – 49	12	20
Diatas 50	4	6,7
Total	60	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan tabel 5.12 dapat diketahui bahwa untuk usia responden yang terbanyak adalah usia 30 - 39 tahun yaitu sebanyak 20 orang atau 33.3%, selanjutnya usia responden 20 - 29 tahun yaitu sebanyak 17 orang atau 28.3%, usia 40 – 49 tahun sebanyak 12 orang atau 20%, usia dibawah 20 tahun sebanyak 7 orang atau 11.7% dan yang terakhir usia diatas 50 tahun sebanyak 4 orang atau 6.7 %.

5.2.3 Pekerjaan Responden

Penyajian data responden berdasarkan pekerjaan adalah sebagaimana terlihat pada Tabel 5.13 berikut ini:

Tabel 5.13
Pekerjaan responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	5	8,3
PNS/BUMN	10	16,7
Pegawai swasta	14	23,3
Wiraswasta	16	26,7
Ibu rumah tangga	8	13,3
Lain-lain	7	11,7
Total	60	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 5.13 menunjukkan data bahwa jumlah responden yang terbanyak dilihat dari pekerjaan adalah wiraswasta yaitu sebanyak 16 orang atau 26.7% dari jumlah responden, diikuti pegawai swasta sebanyak 14 orang atau 23.3%, PNS/BUMD sebanyak 10 orang atau 16.7%, ibu rumah tangga sebanyak 8 orang atau 13.3%, lain-lain sebanyak 7 orang atau 11.7% dan pelajar/mahasiswa sebanyak 5 orang atau 8.3%.

5.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas

5.3.1. Uji validitas

Validitas berkaitan dengan permasalahan apakah instrument yang dimaksudkan untuk mengukur sesuatu itu memang dapat mengukur secara tepat sesuatu yang akan diukur. Secara singkat dapat dikatakan bahwa validitas alat penelitian mempersoalkan apakah alat itu dapat mengukur apa yang akan diukur.

Berdasarkan lampiran uji validitas untuk r menunjukkan r-hitung > r-tabel product moment, r table untuk sampel (n) = 60 dengan tingkat signifikansi 5% maka nilai r table sebesar 0,254. Berikut hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

1. Uji Validitas Dimensi Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 5.14
Uji Validitas Dimensi Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Item	Validitas		Keterangan
		Korelasi (r)	r tabel	
X ₁	X _{1.1}	0,841	0,254	Valid
	X _{1.2}	0,901	0,254	Valid
	X _{1.3}	0,918	0,254	Valid
X ₂	X _{2.1}	0,724	0,254	Valid
	X _{2.2}	0,813	0,254	Valid
	X _{2.3}	0,856	0,254	Valid
X ₃	X _{3.1}	0,740	0,254	Valid
	X _{3.2}	0,904	0,254	Valid
	X _{3.3}	0,811	0,254	Valid
X ₄	X _{4.1}	0,741	0,254	Valid
	X _{4.2}	0,798	0,254	Valid
	X _{4.3}	0,730	0,254	Valid
X ₅	X _{5.1}	0,786	0,254	Valid
	X _{5.2}	0,933	0,254	Valid
	X _{5.3}	0,867	0,254	Valid
Y	Y ₁	0,854	0,254	Valid
	Y ₂	0,860	0,254	Valid

Sumber: Data primer (diolah), 2012

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan semua item pertanyaan untuk Dimensi Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) dengan uji validitas mempunyai nilai korelasi lebih besar dari nilai r table produk moment, dengan demikian semua item pertanyaan untuk Dimensi Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) valid untuk pengujian selanjutnya.

5.3.2. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian ini digunakan metode *alpha cronbach*, instrumen dikatakan andal, jika nilai koefisien reabilitas yang diukur adalah lebih besar atau sama dengan 0,6. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.15
Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Reliabilitas		
	Koefisien Alpha	Angka kritik	Keterangan
X1	0,866	0,6	Reliabel
X2	0,715	0,6	Reliabel
X3	0,756	0,6	Reliabel
X4	0,631	0,6	Reliabel
X5	0,829	0,6	Reliabel
Y	0,638	0,6	Reliabel

Sumber: Dara primer (diolah), 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, empati dan variable Kepuasan masyarakat memiliki nilai alpha lebih besar dari angka kritik, dari uji tersebut diketahui bahwa semua variabel yang digunakan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

5.4 Uji Asumsi Klasik

5.4.1. Uji Asumsi Multikolinieritas

Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari *Tolerance value* atau *Value Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance value* $< 0,01$ atau $VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas. Dan sebaliknya apabila *tolerance value* $> 0,01$ atau $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan hasil analisa pada lampiran SPSS kolom *coefficients* dapat dilihat nilai VIF untuk X1 bernilai 1,589, *tolerance value* 0,592, X2 bernilai 1,237, *tolerance value* 0,808, X3 memiliki nilai 1,633, *tolerance value* 0,612, X4 memiliki nilai 1,420 *tolerance value* 0,704 dan X5 memiliki nilai 1,745 *tolerance value* 0,573, dari kelima variabel memiliki nilai *tolerance value* $> 0,01$ atau $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinieritas.

5.4.2. Uji Asumsi Autokorelasi

Untuk dapat mendeteksi adanya autokorelasi, dilakukan pengujian dengan percobaan *Durbin Watson*. Hasil analisa pada lampiran SPSS kolom *Model Summary* didapat nilai Durbin Watson sebesar 2,171, nilai tersebut dibandingkan dengan nilai d tabel.

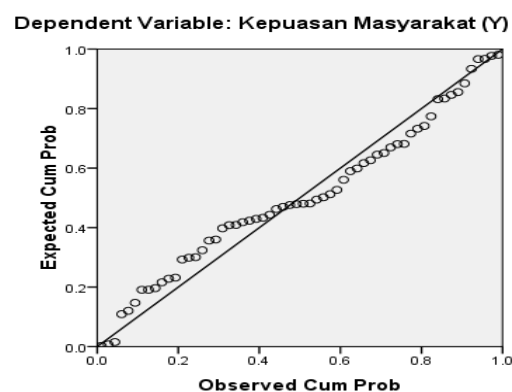
Pada lampiran Durbin Watson dengan sampel yang diuji sebanyak $n = 60$, k (jumlah variabel independen) = 5, diperoleh nilai *durbin lower* (d_L) = 1,41 dan *durbin upper* (d_U) = 1,77 karena nilai d hitung adalah 2,171, ini berarti nilai d hitung diatas nilai d_U dan kurang dari nilai $4-d_U$ dan dinyatakan tidak ada autokorelasi.

5.4.3. Uji Asumsi Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2006:147). Berikut hasil uji normalitas seperti pada gambar di bawah ini :

Gambar 5.2
Normalitas Data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Lampiran SPSS, 2012

Berdasarkan hasil uji normalitas seperti tampak pada gambar di atas menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

5.5 Analisis Dan Interpretasi Data

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan membuat persamaan regresinya.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada lampiran SPSS kolom *Coefficients* maka didapatkan hasil persamaan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 1,331 + 0,125X_1 + 0,166X_2 + 0,055X_3 + 0,159X_4 + 0,123X_5$$

Persamaan regresi di atas dapat diinterpretasi :

- Konstanta sebesar 1,331, berarti dengan menganggap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan empati (X5) adalah nol maka Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 1,331 yang dijelaskan bahwa Kepuasan masyarakat meningkat dari kondisi normal.
- Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (X1) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) dapat dilihat besarnya koefisien regresi sebesar 0,125, artinya setiap kenaikan satu satuan variabel Bukti Fisik (X1) akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,125 satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap (X2, X3, X4 dan X5= 0)

- Untuk mengetahui pengaruh Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat besarnya koefisien regresi sebesar 0,166, artinya setiap kenaikan satu satuan variabel Keandalan (X2) akan diikuti oleh kenaikan Kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,166 satuan, atau dengan kata lain setiap peningkatan kepuasan masyarakat dipengaruhi peningkatan variabel Keandalan (X2) sebesar 0,166 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap (X_1, X_3, X_4 dan $X_5 = 0$)
- Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat besarnya koefisien regresi sebesar 0,055, artinya setiap kenaikan satu satuan Daya Tanggap (X3) akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,055 satuan, dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap (X_1, X_2, X_4 dan $X_5 = 0$)
- Untuk mengetahui pengaruh Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat besarnya koefisien regresi sebesar 0,159, artinya setiap kenaikan satu satuan Jaminan (X4) akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,159 satuan, dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap (X_1, X_2, X_3 dan $X_5 = 0$)
- Untuk mengetahui pengaruh Empati (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat besarnya koefisien regresi sebesar 0,123, artinya setiap kenaikan satu satuan Empati (X5) akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,123 satuan, dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap (X_1, X_2, X_3 dan $X_4 = 0$)

Nilai R atau koefisien korelasi ganda ini digunakan untuk mencari hubungan, kuatnya pengaruh dan kontribusi (sumbangan) antara variabel X dan variabel Y, Berdasarkan lampiran SPSS menunjukkan bahwa koefisien korelasi (R) yaitu sebesar 0,753, nilai ini berarti bahwa hubungan antara Dimensi kualitas pelayanan terdiri Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap kepuasan Masyarakat (Y) memiliki hubungan yang kuat. (Sugiyono, 2010 : 231)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel dependen maka dapat dilihat dari koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,567, ini berarti bahwa pengaruh variabel bebas yaitu menganggap Dimensi kualitas pelayanan terdiri Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap perubahan nilai variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y) sebesar 56,7% dan sisanya 43,3% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel bebas yang dilibatkan dalam penelitian ini atau dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan model.

5.6 Uji Hipotesis

5.6.1. Uji Secara Simultan

Berdasarkan hasil analisa pada lampiran SPSS untuk pengujian hipotesis secara simultan yang dilakukan dengan Uji F yaitu pengujian secara simultan pengaruh variabel Dimensi kualitas pelayanan terdiri Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan empati

(X5) terhadap Kepuasan masyarakat (Y). Pada pengujian ini diketahui besarnya nilai F_{hitung} sebesar 14,165. Untuk mengetahui ada/tidaknya pengaruh secara simultan nilai F_{hitung} harus dibandingkan dengan nilai F tabel, nilai F table dengan $\alpha = (0,05)$, maka $df = n-k-1 = 60-5-1= 54$, karena pada table untuk $df = 54$, maka harus dilakukan interpolasi sehingga nilai $F_{tabel} = 1,96$ (lampiran interpolasi), karena $F_{hitung} > F$ table ($14,165 > 1,96$), hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan dari Variabel dimensi kualitas pelayanan terdiri Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap Kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Jogoroto.

5.6.2. Uji Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial dengan Uji T digunakan untuk melihat pengaruh setiap variable independent secara parsial terhadap variable dependen. Berdasarkan hasil uji t yang terdapat pada lampiran SPSS bahwa pengujian H_1 sampai dengan H_5 maka dapat diurutkan sebagai berikut :

Untuk H_1 nilai t_{hitung} sebesar 2,327. Nilai t_{tabel} dengan $\alpha = (0,05)$ adalah dengan melihat nilai $df = n-2$ yaitu untuk $df = 60-2= 58$, untuk $df = 98$, maka harus ada interpolasi (lampiran interpolasi) maka nilai $t_{tabel} = 2,002$. Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,327 > 2,002$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_0 ditolak. Hasil ini memperlihatkan

bahwa variabel Bukti Fisik (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat Jogoroto (Y).

Untuk H_2 nilai t_{hitung} sebesar 2,336. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} ($2,336 > 2,002$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_0 ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Keandalan (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat Jogoroto (Y).

Untuk H_3 nilai t_{hitung} sebesar 0,885. Nilai ini lebih kecil dari t_{tabel} ($0,885 < 2,002$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_0 diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Daya tanggap (X_3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat Jogoroto (Y).

Untuk H_4 nilai t_{hitung} sebesar 2,026. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} ($2,026 > 2,002$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_0 ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Jaminan (X_4) berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat Jogoroto (Y).

Untuk H_5 nilai t_{hitung} sebesar 2,011. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} ($2,011 > 2,002$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_0 ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Empati (X_5) berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat Jogoroto (Y).

Berdasarkan pengujian secara parsial $H_1 - H_5$ menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sangat berpengaruh, secara toritis Buddy (2000 : 1) menjelaskan bahwa kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen baik

internal maupun eksternal, secara eksplisit dan implisit. Pada pengujian secara parsial hanya variabel Daya tanggap (X_3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat Jogoroto, hal ini dikarenakan kantor kecamatan Jogoroto sebagai pelayanan publik saat diadakannya penelitian bersamaan dengan program e –KTP, sehingga masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan bersamaan sehingga keterbatasan tenaga pada kantor kecamatan Jogoroto, disamping itu juga keadaan masyarakat Jogoroto yang beraneka ragam baik budaya maupun tingkat pendidikan.

5.6.3. Uji Variabel Dominan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial antara variable dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan empati (X_5) terhadap Kepuasan Masyarakat Jogoroto (Y) menunjukkan bahwa secara parsial terdapat empat variable dari dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Jogoroto (Y), Sehingga dapat diketahui variable yang dominan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Jogoroto (Y) adalah variabel Keandalan (X_2)