

UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN – INDONESIA

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Sarjana Manajemen Program Strata Satu (SI) dari mahasiswa:

Nama : Sixawati Tampuholon
NPM : 20520231
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Keterlibatan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Ayahan"

Telah diterima dan didaftar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan diterimanya Skripsi ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik untuk mencaipuh Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif guna menyelesaikan studi.

Sarjana Manajemen Program Studi Strata Satu (SI)
Program Studi Manajemen

Pembimbing Utama


Sunda Ace COM Sitorus, SE., M.Si.


D. Siallagan, SE., M.Si

Pembimbing Pendamping


Drs. Juan Simanjuntak, M.Si

Ketua Program Studi


Rominda M. Pasaribu, SE., MBA.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instansi Pemerintah Daerah seperti kantor kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kantor kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas membantu masyarakat, membantu pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pemasyarakatan serta meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, melalui transparansi dan standarisasi pelayanan (Marlina, 2020).

Unit pelayanan publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Widiastuti et al., 2022:139).

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan yaitu Kantor Kecamatan Pulau Rakyat. Kecamatan Pulau Rakyat merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat kecamatan. Hasil observasi dan kuesioner peneliti dengan beberapa masyarakat Kecamatan Pulau Rakyat, Kantor Kecamatan Pulau Rakyat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal. Prosedur pelayanan kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi

yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan ditunjukkan kepada masyarakat, sehingga masyarakat kesulitan saat memasuki Kantor Kecamatan Pulau Rakyat. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya.

Dari observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di Kecamatan Pulau Rakyat, Kantor Camat Pulau Rakyat memiliki jam operasional bekerja dari jam 08.00 WIB hingga jam 12.00 WIB. Namun, kantor kecamatan buka pada pukul 09.00 WIB terkadang pukul 10.00 WIB atau berdasarkan kesiapan kerja para pegawai untuk jam berapa dapat berangkat kerja dan tidak semua pegawai yang dapat datang ke kantor dikarenakan pegawai yang lain memiliki pekerjaan lain yakni ada yang petani dan ada juga yang berdagang di pasar.

Ditemukan indikasi yang menunjukkan bahwa keterlibatan kerja pegawai Kantor Kecamatan Pulau Rakyat dalam bekerja masih kurang terlaksana dengan baik, yakni jumlah perangkat yang datang ke kantor tidak semua serta jam buka kantor tergantung pegawai itu sendiri. Beberapa pegawai setelah absen di kantor pergi meninggalkan kantor untuk belanja ke pasar atau untuk bertani, penundaan penyelesaian beban kerja yang dimiliki sehingga membuat jadwal yang sudah ditetapkan menjadi mundur. Beberapa fakta yang telah dijelaskan yang mendasari peneliti bahwa keterlibatan kerja pegawai perlu diberi perhatian secara khusus.

Menurut (Sukoco et al., 2020:265), mengungkapkan bahwa pegawai yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi ditandai dengan *vigor* (semangat, kekuatan), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (keasyikan, terlalu larut dengan pekerjaan). Namun, yang terjadi di kantor camat tidak demikian. Pegawai yang terlambat berkerja atau membolos kerja menunjukkan bahwa pegawai tersebut tidak memenuhi aspek *vigor*. Pegawai yang berangkat hanya untuk absen menunjukkan kurangnya aspek *dedication*. Pegawai yang menunda-nunda pekerjaannya menunjukkan bahwa kurangnya aspek *absorption* dalam diri mereka. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Pulau

Rakyat belum memiliki keterlibatan kerja yang tinggi yang diharapkan harus dimiliki oleh setiap pegawai.

Dengan demikian untuk memperkuat permasalahan mengenai kepuasan masyarakat Kecamatan Pulau Rakyat secara mendalam, peneliti melakukan pra-survey pada 30 orang masyarakat dengan menggunakan kuesioner (Sugiyono, 2018:149).

Hasil kuesioner awal yang didapatkan oleh peneliti sebagai berikut :



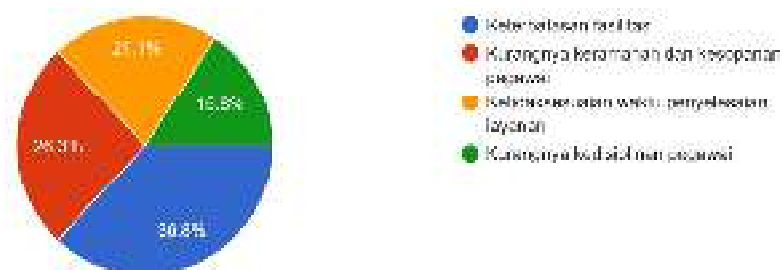
Gambar 1.1 Hasil Kuesioner Pra Survey Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pra survey (2024)

Berdasarkan Gambar tersebut, hasil persentase kuesioner awal dari 30 responden ditemukan bahwa 63,3% yaitu 21 orang masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan 36,7% yaitu 11 orang masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang berikan. Hasil persentase tersebut mengindikasikan tingkat kepuasan masyarakat masih kurang memuaskan . Melalui survey awal ini, peneliti juga mendapatkan beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan masyarakat Kecamatan Pulau Rakyat, sebagai berikut :

Jika anda memilih "tidak", faktor-faktor apa yang membuat anda merasa tidak puas?

19 responses



Gambar 1.2 Hasil Kuesioner Pra Survey Faktor Ketidakpuasan Masyarakat
Sumber : Hasil Pra Survey (2024)

Dari gambar tersebut, peneliti mendapatkan hasil bahwa faktor keterbatasan fasilitas memiliki persentase tertinggi yaitu 36,6%, faktor kurangnya keramahan dan kesopanan pegawai 26,3%, faktor ketidaksiesuaian waktu penyelesaian layanan 21,1% dan faktor kurangnya kedisiplinan pegawai 15,8%. Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karna bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja (Riyadin, 2019:41).

Suatu instansi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat perlu adanya cara memberikan kualitas jasa yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang maksimal untuk masyarakat bisa dilakukan dengan cara memenuhi atau melebihi ekspektasi masyarakat yang menjadi sasaran (Sidauruk, 2023:2). Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai acuan sikap atau hubungan yang dihasilkan oleh perbandingan antara ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pegawai.

Tujuan instansi atau perusahaan dapat dicapai dengan memberi rasa puas kepada masyarakat. Rasa puas masyarakat perlu didukung oleh kualitas pelayanan dan keterlibatan pegawai dalam instansi atau perusahaan tersebut. Instansi pemerintah bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat (Marlina, 2020:1). Pelayanan pada umumnya juga faktor utama pada tercapainya cita-cita perusahaan atau instansi, terutama pada saat menentukan kualitas jasa.

Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian jasa layanan berbagai keperluan orang atau pengguna jasa layanan yang mempunyai kepentingan pada instansi tersebut. Sesuai dengan peraturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan (Rawis et al., 2022:47). Memberikan pelayanan kepada publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan seiring dengan harapan masyarakat yang senantiasa menuntut dilakukannya peningkatan kualitas publik (Alfionita & Gunawan, 2020:2).

Keterlibatan kerja pegawai memiliki peran kunci dalam meningkatkan produktivitas kerja. Ketika pegawai merasa terlibat sepenuh hati dalam pekerjaan mereka, mereka cenderung menunjukkan komitmen yang tinggi, motivasi yang kuat, dan keterikatan emosional terhadap tugas mereka, tim kerja, serta organisasi secara keseluruhan. Untuk meningkatkan keterlibatan kerja pegawai, instansi dapat mengimplementasikan sejumlah strategi yang efektif. Strategi tersebut mencakup komunikasi yang terbuka, program pelatihan dan pengembangan, pengakuan atas pencapaian, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif. Selain itu, mendengarkan umpan balik dari karyawan dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan juga dapat secara signifikan meningkatkan keterlibatan mereka dalam produktivitas kerja (Dewi, 2016:5).

Hasil penelitian Ni putu Widiastuti, I Wayan Astawa dan Umami Latifah (2022) telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Di Kantor Desa Bajera. Menurut Kaur (2020) keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Rina dan Suparman (2020), kualitas pelayanan

publik dan keterlibatan kerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Keterlibatan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan
2. Bagaimana pengaruh Keterlibatan Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Keterlibatan Kerja Pegawai secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Keterlibatan Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Keterlibatan Kerja Pegawai secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti memaparkan manfaat penelitian ini antara lain adalah :

1. Manfaat Teoritis

- 1). Bagi Peneliti

Sebagai penambahan wawasan yang mendalam dan pemahaman teori khusus mengenai teori kualitas pelayanan publik, keterlibatan kerja pegawai dan kepuasan masyarakat.

- 2). Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai informasi referensi yang dapat digunakan untuk bahan penelitian dan menambah pengetahuan bagi yang berminat dalam bidang yang serupa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, referensi, pemahaman dan pertimbangan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Arianto & Patilaya, 2018:23) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Menurut (Adriano & Wardhana, 2021:2) kualitas pelayanan publik merupakan suatu cara kerja perusahaan atau instansi yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus – menerus terhadap proses, jasa dan pelayanan yang dihasilkan perusahaan atau instansi, dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau masyarakat. Oleh karena itu, sistem pengelolaan wajib didasarkan prinsip kehati-hatian, agar citra atau nama baik perusahaan atau instansi tetap terjaga demi kepentingan masyarakat pada umumnya.

Untuk memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat perlu adanya pengendalian terhadap tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari persepsi pelanggan atau masyarakat penerima layanan, bukannya dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan tersebut, karena yang menilai dan menentukan kualitas pelayanan itu adalah pelanggan atau masyarakat, merekalah yang mengonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan (Marlina, 2020:11).

Berdasarkan pengertian yang disebutkan oleh beberapa ahli tersebut, maka kualitas pelayanan publik mempunyai arti ialah upaya organisasi atau instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan ketepatan dalam penyampaian supaya bisa terpenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat.

2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan publik menurut (Tjiptono, 2014:282), yakni :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan bukti fisik atau wujud yang terdapat pada instansi, wujud adalah hal terpenting dalam instansi karena ketika barang atau alat alat yang digunakan tidak nampak terhadap masyarakat maka akan menjadi pertanyaan tersendiri, dalam mengaplikasikan peralatan maka peralatan yang digunakan harus peralatan yang modern agar semua pengaplikasiannya mudah dan tidak membahayakan masyarakat.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator *reliability* adalah kemudahan bertransaksi dan ketepatan dan ketelitian pegawai. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness merupakan kemampuan untuk berkontribusi terhadap masyarakat, menunjukkan kepekaan terhadap permintaan dan keluhan masyarakat, menginformasikan masyarakat tentang kepastian waktu penyampaian jasa dan layanan yang segera atau cepat bagi masyarakat. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, pegawai menumbuhkan rasa percaya pada masyarakat dan membuat masyarakat merasa aman sewaktu melakukan transaksi.. Dimensi ini sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana masyarakat merasa aman dan terjamin.

5. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian merupakan tindakan yang tulus yaitu tidak membedakan satu sama lain, memberikan pelayanan dengan sepenuh hati tanpa mengeluh terhadap masyarakat yang mengharapakan pelayanan terhadap tanggungjawabnya dalam melayani masyarakat, memberikan perhatian individual kepada para masyarakat dan pegawai yang memperlakukan masyarakat secara penuh perhatian.

2.1.3 Pengertian Keterlibatan Kerja Pegawai

Menurut (Yakub, 2017:275) keterlibatan kerja diartikan sebagai suatu ukuran sampai dimana tingkat individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai penghargaan diri. Keterlibatan kerja pegawai mendorong munculnya dukungan sisi psikologis dan fisik yang memiliki efek untuk menyelesaikan pekerjaan. Keterlibatan kerja yang tinggi dari seorang pegawai merupakan hal penting bagi organisasi yang memiliki tujuan untuk memiliki pegawai yang loyal dan mempertahankannya (Fitriadi et al., 2022:449).

Keterlibatan kerja merupakan bentuk partisipasi dalam diri individu untuk berusaha semaksimal mungkin guna mencapai komitmen yang tinggi terhadap organisasi (Alfian et al., 2017:87). (Kaawoan et al., 2022:90) menyatakan bahwa keterlibatan kerja adalah partisipasi aktif pegawai yang dilakukan dengan standar dalam pekerjaannya, dengan menyadari bahwa pekerjaannya itu penting untuk

harga diri pegawai itu dan menganggap bahwa pekerjaannya itu sebagai pusat kepentingan hidupnya.

Dilihat dari beberapa pengertian tersebut, bahwa keterlibatan kerja pegawai adalah apa yang membuat seseorang menyenangi pekerjaan yang dilakukan karena bagi mereka pekerjaan adalah suatu hal yang sangat penting. Sehingga mereka akan berdedikasi memberikan kemampuan terbaiknya dalam pekerjaannya.

2.1.4 Indikator Keterlibatan Kerja Pegawai

Menurut (Septiadi et al., 2017:7) ada 3 (tiga) indikator yang dapat digunakan dalam mengukur tinggi rendahnya keterlibatan kerja sebagai berikut :

1. Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan.

Menunjukkan keikutsertaan dan perhatian terhadap pekerjaan.

2. Menunjukkan pekerjaan adalah yang utama.

Individu yang mengutamakan pekerjaan akan terus berusaha yang terbaik demi pekerjaannya dan merasa bahwa pekerjaan sebagai sesuatu yang menarik dalam kehidupannya serta layak diprioritaskan.

3. Melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri.

Keterlibatan kerja dapat dilihat dari perilaku seseorang mengenai pekerjaannya, dimana seseorang menganggap pekerjaan penting bagi harga diri.

2.1.5 Definisi Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti baik. Kepuasan juga disebut dengan upaya untuk memenuhi suatu barang yang dianggap penting dalam kehidupan sehari-hari (Tjiptono & Chandra, 2016:204). Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Jika pelayanan yang diberikan oleh

organisasi publik sesuai dengan harapan yang diinginkan publik maka publik akan cenderung merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan tidak seimbang pada harapan yang dimiliki publik menyebabkan publik tidak akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut (Rina & Suparman, 2020:3), kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Marlina, 2020:22) kepuasan masyarakat merupakan adanya perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh masyarakat berdasarkan atas perbandingan antara bukti yang didapat atas cita-cita yang diharapkan oleh masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik sesuai dengan harapan yang diinginkan publik maka publik akan cenderung merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan tidak seimbang pada harapan yang dimiliki publik menyebabkan publik tidak akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dilihat pada beberapa kesimpulan para ahli tersebut, dapat didefinisikan kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik berdasarkan seberapa baik harapan mereka terpenuhi.

2.1.6 Indikator Kepuasan Masyarakat

Terdapat beberapa indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat menurut (Priansa, 2017:99) adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
Alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dilihat pada sisi kesederhanaan tahapan.
2. Pelayanan
Untuk memperoleh layanan yang sesuai pada layanan yang dibutuhkan perlu adanya persyaratan teknis administratif.
3. Kejelasan petugas pelayanan

Kewenangan dan tanggungjawab pemberi layanan jelas dan pasti keberadaannya.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Pemberi layanan konsistensi dan melihatkan kesungguhannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki kaitan dengan masalah dalam penelitian ini akan dipaparkan berikut ini. Penelitian-penelitian tersebut juga akan digunakan sebagai bahan referensi untuk memahami pengaruh antar variabel dalam penelitian ini. Beberapa penelitian tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ni putu Widiastuti, I Wayan Astawa dan Ummi Latifah	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bajera Terhadap Kepuasan Masyarakat (Widiastuti Et Al., 2022)	Kualitas Pelayanan Publik (X) Kepuasan Masyarakat (Y)	Kuantitatif	Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
2	Indah Yuni Astuti	Pengaruh Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan Publik (X)	Kuantitatif	Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan

		Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar (Astuti, 2015).	Kepuasan Masyarakat (Y)		terhadap kepuasan masyarakat
3	Widya Arum Vellayati dan Muslikhah Dwihartanti	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang (Vellayati & Dwihartanti, 2015).	Kualitas Pelayanan (X1) Disiplin Kerja (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Kuantitatif	X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y X1, X2 Secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y
4	Kaur	<i>The Impact Of</i>	<i>Employee</i>	Kuantitatif	<i>Employee Enggament</i>

		<i>Employee Engagement in Customer Satisfaction In Indian Hotel</i> (Kaur, 2020)	<i>Engagement (X1) Customer Satisfaction (Y)</i>		berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>
5	Toni Prayogi dan Ismiyati	Pengaruh Keterlibatan Pegawai dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Gunungpati (Prayogo & Ismiyati, 2018)	Keterlibatan Pegawai (X1) Disiplin Kerja Karyawan (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)	Kuantitatif	X1 berpengaruh positif terhadap Y X2 berpengaruh positif terhadap Y X1, X2 secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y
6	Rina dan Suparman	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterlibatan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi	Kualitas Pelayanan (X1) Keterlibatan Pegawai (X2) Kepuasan masyarakat (Y)	Kuantitatif	X1 berpengaruh signifikan positif terhadap Y X2 berpengaruh signifikan positif terhadap Y X1, X2 secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y

		(Rina & Suparman, 2020)			
--	--	-------------------------	--	--	--

Sumber : Hasil Penelitian Terdahulu

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang, ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif serta memahami kebutuhan para konsumen atau masyarakat akan membuat kepuasan konsumen atau masyarakat meningkat. Hasil penelitian (Widiastuti et al., 2022); (Astuti, 2015); (Vellayati & Dwihartanti, 2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H1: Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan

2.3.2 Pengaruh Keterlibatan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Keterlibatan kerja yang tinggi dapat menghasilkan interaksi yang lebih positif antara pegawai dan masyarakat, meningkatkan persepsi masyarakat tentang kualitas layanan yang diterima. Pegawai yang terlibat secara aktif mungkin lebih cenderung memberikan solusi yang tepat dan memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Hal ini kemudian dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari instansi pemerintah (Kaur, 2020). Hasil penelitian (Kaur, 2020); (Prayogo & Ismiyati, 2018) menyatakan bahwa keterlibatan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H2: Keterlibatan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan

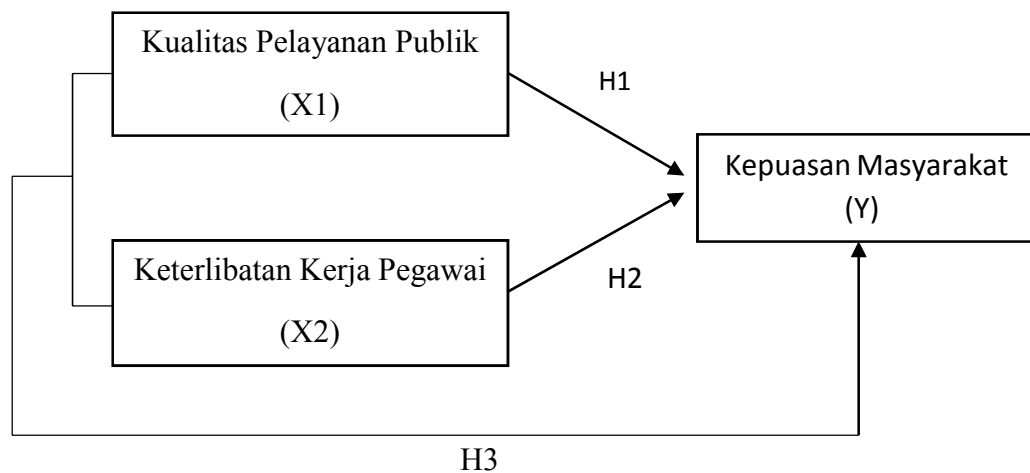
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Keterlibatan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik mencakup berbagai aspek seperti kecepatan layanan, kesopanan pegawai, kemudahan prosedur, transparansi informasi dan akurasi layanan yang diberikan oleh kantor desa. Keterlibatan kerja pegawai mencerminkan sejauh mana pegawai kantor desa berkomitmen dan aktif dalam melaksanakan tugas mereka. Mencakup inisiatif, tanggung jawab dan partisipasi aktif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. Kualitas pelayanan publik akan berdampak lebih besar pada kepuasan masyarakat jika keterlibatan kerja pegawai juga tinggi. Hasil penelitian (Rina & Suparman, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H3: Kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan

2.4 Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan hasil tinjauan pustaka, maka dikembangkan kerangka pemikiran teoritis yang mendasari penelitian ini, sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang diteliti, dan untuk itu perlu suatu pengujian yang teruji melalui analisis data empiris sehingga merupakan suatu kebenaran yang berlaku umum.

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, maka penulis memutuskan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1:** Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan
- H2:** Keterlibatan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan
- H3:** Kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah kegiatan dengan menyimpulkan, mengolah dan melakukan analisis serta menyajikan sebuah data yang didasari dengan jumlah atau banyaknya data yang dilakukan secara objektif guna memecahkan suatu persoalan atau melakukan pengujian terhadap hipotesis dengan tujuan mengembangkan prinsip-prinsip umum. Data dari penelitian ini menghasilkan output berupa angka serta analisis menggunakan statistik sehingga dapat disebut sebagai metode kuantitatif (Sugiyono, 2018:13)

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. Waktu penelitian dilakukan bulan Maret 2024 sampai dengan selesai.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018:130) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang tetapi objek dari benda – benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek dan subjek yang dipelajari, tetapi meliputi karakter atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Pulau Rakyat yang tidak diketahui jumlahnya.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti

tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Pulau Rakyat yang telah mendapatkan pelayanan pada Kantor Camat Pulau Rakyat.

Pengambilan sampel pada penelitian ini merujuk pada pernyataan dikarenakan jumlah ukuran populasi tidak dapat diketahui pasti. (Hair et al., 2021:498) menyatakan jika ukuran sampel terlalu besar diduga akan sulit mendapatkan ukuran *goodness of fit* yang baik, sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi. Maka didapat perhitungan :

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 10 \\ &= 12 \times 10 \\ &= 120\end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut menghasilkan jumlah sampel sebanyak 120 sampel dengan *margin error* 10%.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini ialah menggunakan *purposive sampling* (Sugiyono, 2018:138) dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.

3.4 Data dan Teknik Pengambilan Data

3.4.1 Sumber Data

Data yang terkumpul dari hasil survey akan dikelompokkan berdasarkan variabel, jenis responden dan tabulasi data. Pengolahan data dilakukan dengan cara perhitungan software *SPSS* agar hasil lebih cepat diperoleh.

1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2018:213) data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Data primer merupakan data yang diperoleh tanpa melalui perantara dan didapatkan dari sumber utama untuk memperoleh jawaban dipenelitian ini. Adapun dalam penelitian ini data primernya merupakan hasil dari jawaban kuisisioner yang sebelumnya sudah disebarakan kepada para respoden penelitian melalui goggle form. Responden penelitian yang dimaksud ialah masyarakat di Kecamatan Pulau Rakyat.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2018:214) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, misalnya adalah buku, artikel, jurnal, data pemerintah, data perusahaan, dan data-data ilmiah lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer yang diperoleh dengan membagikan kuisisioner kepada responden dan melakukan observasi. Skala yang digunakan dalam pengukuran ini adalah skala likert. Karena dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrument tertentu dapat dilakukan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikasi. Menurut (Sugiyono, 2018:215) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Jawaban dari item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi yang sangat positif sampai sangat negative berupa kata-kata.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk mengurangi dampak bias dan terjadinya pemusatan data pada saat melakukan analisis, skala yang digunakan adalah dapat dilihat pada tabel berikut ini, yaitu :

Tabel 2.1 Skala Likert

No	Pernyataan	Setuju
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2018:95) operasional adalah penentuan kontras atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Adapun definisi dan variabel penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	Kualitas pelayanan publik adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi masyarakat.	1. <i>Tangibles</i> (berwujud) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsivess</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (empati).	Likert
Keterlibatan Kerja Pegawai	Keterlibatan kerja pegawai adalah tingkat sejauh mana pegawai berpartisipasi aktif	1. Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan	Likert

(X2)	terhadap berbagai kegiatan dan pekerjaan dengan memberikan kekuasaan untuk dapat turut serta dan membuat keputusan sendiri sehingga pegawai memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya untuk menghasilkan yang terbaik.	2. Menunjukkan pekerjaan adalah yang utama 3. Melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri.	
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat merupakan adanya perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh masyarakat berdasarkan atas perbandingan antar bukti yang didapat atas cita cita yang diharapkan oleh masyarakat.	1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan.	Likert

Sumber : Dikutip dari (Tjiptono, 2014) (Septiadi et al., 2017) (Priansa, 2017)

3.6 Uji Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mendapatkan data yang valid. Valid diartikan bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018:267). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS* Jika

instrumen benar atau valid maka hasil pengukuran kemungkinan akan benar.

Kriteria uji validitas:

- a. Bila nilai Signifikan (Sig) < 0.05 , maka pernyataan dikatakan valid
- b. Bila nilai Signifikan (Sig) > 0.05 , maka pernyataan dikatakan tidak valid
- c. Bila r hitung $> r$ tabel, maka pernyataan dikatakan valid

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2018:268), uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengatur ketepatan suatu ukuran atau alat pengukur kehandalan. Suatu ukuran atau alat ukur yang dapat dipercaya harus memiliki reliabilitas yang tinggi. Uji reliabilitas menunjukkan kepada suatu pengertian bahwa instrumen yang tinggi cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Kriteria uji reliabilitas:

- a. Bila koefisien Cronbach Alpha yang $\geq 0,70$ menunjukkan reliabilitas.
- b. Bila koefisien Cronbach Alpha yang $\leq 0,70$ menunjukkan tidak reliabilitas.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal dengan tujuan apakah jumlah sampel yang diambil tersebut sudah representatif atau belum sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan. Kriteria uji normalitas, yaitu:

- a. Apabila nilai Signifikan (Sig) < 0.05 berarti distribusi sampel tidak normal.
- b. Apabila nilai Signifikan (Sig) $> 0,05$ berarti distribusi sampel adalah normal

3.7.2 Uji Multikolonieritas

Digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolonieritas yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah

dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas yaitu dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Variabel bebas tidak menunjukkan gejala multikolinearitas jika VIF menunjukkan nilai kurang dari 10 ($VIF < 10$), toleransi > 10 .

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2018:120). Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas yakni varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Cara yang digunakan untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji spearman rho. Heteroskedastisitas dapat dijelaskan melalui koefisien signifikansi. Bila koefisien signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan ($\alpha=5\%$), maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berlaku pula sebaliknya.

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah sejenis penelitian data yang membantu dalam menggambarkan, mendemonstrasikan atau membantu meringkas poin – poin data sehingga pola itu dapat berkembang yang memenuhi semua kondisi data. Ini adalah teknik mengidentifikasi pola dan tautan dengan memanfaatkan data terkini dan histori. Menurut (Sugiyono, 2018:226) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini akan menunjukkan hubungan antara variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat (Y), sehingga dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan keterlibatan pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan model penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Masyarakat

a : konstanta

b_1, b_2 : koefisien regresi

X_1 : Kualitas pelayanan publik

X_2 : Keterlibatan kerja pegawai

e : error

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t pada dasarnya dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen. Tahapan-tahapan pengujian uji t (Ghozali, 2018:179) yaitu :

Rumusan hipotesis untuk kualitas pelayanan publik :

$H_0 : b_1 = 0$: Kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

$H_1 : b_1 \neq 0$: Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Rumusan hipotesis untuk keterlibatan kerja pegawai :

$H_0 : b_2 = 0$: Keterlibatan kerja pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

$H_1 : b_2 \neq 0$: Keterlibatan kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan masyarakat

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen (Kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai) dengan variabel dependen (Kepuasan masyarakat);
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen (Kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai) dengan variabel dependen (Kepuasan masyarakat).

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut (Ghozali, 2018:98) uji F menunjukkan seberapa besar suatu variabel secara individual dalam menerangkan variasi variabel independent.

Rumusan hipotesis :

H_0 : nilai signifikansi $F > 0,05$: Kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai secara simultan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

H_1 : nilai signifikansi $F < 0,05$: Kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Pengujian dilakukan dengan mengukur probabilitas signifikansi.

- a) Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Hal ini berarti kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- b) Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Artinya kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai secara simultan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Ghozali, 2018:179) uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas (kualitas pelayanan publik dan keterlibatan kerja pegawai) untuk menjelaskan variasi dalam tabel terikat (kepuasan masyarakat). Jika R^2 semakin mendekati 1 maka berarti kemampuan variasi variabel bebas untuk menjelaskan variasi variabel tidak besar. Sebaliknya, jika R^2 mendekati 0 berarti kemampuan variabel bebas untuk menjelaskan variasi variabel kecil