

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

Al Rasyid, Harun. Kismantoroedji T(ed). 1994. *Statistika Sosial.* ,
Program Pasca Sarjana – UNPAD, Bandung

-----, 2001. *Handout Statistika Sosial.* Bandung : Program
Pasca Sarjana Kerjasama UNPAD - IIP.

Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian-Suatu Pendekatan
Praktek.* Rineka Cipta, Jakarta

Connor, D.J.O, 1971, *An Introduction to The Philosphy of Education,*
Routledge and Kegan Paul, London.

Darmakusuma, 2002, *Merubah Perilaku Birokrasi pada Organisasi
Pemerintah Daerah,* Orasi Ilmiah dalam rangka Dies Natalis XII
STPDN

Devrye, Catherine, 2003, *Good Service is Good Business,* Prentice Hall,
Australia

Fairchil, H.P, et al, 1964, *Dictionary of Sociology and Related Science,*
Littlefield, Adam and Co, New Jersey.

Gaspersz, Vincent, 2001, *Total Quality Management,* PT.Gramedia,
Jakarta.

-----, 1997, *Manajemen Kualiat ; Penerapan Konsep Vincent
tentang Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total,* Gramedia Pustaka
Utama, Jakarta.

Hamdi, Muhlis, 2003, *Bunga Rampai Ilmu Pemerintahan,* Yasrif
Watampone, Jakarta.

Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik,* Gava Media, Yogyakarta

Janika, Ratna, 1990, *Psikometri,* Erlangga, Jakarta.

Kamaluddin, Rustian, 1983, *Beberapa aspek pembangunan Nasional dan
Daerah,* Ghalia, Indonesia, Jakarta.

Kaho, Josef, Riwu, 1997, *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia ; Identifikasi Beberapa Faktor Yang Mempengaruhinya*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kaloh, J, 2002, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah ; Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal dan Tantangan Global*, Rineka Cipta, Jakarta.

Kellinger, Fred,N, dan Pedhazur J. Elazar, 1996, *Korelasi dan Analisis Ganda*, Penterjemah : A.Taufik, Jakarta.

----- , Pen. Landung R. Simatupang. 2000. *Azas-azas Penelitian Behavioral*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Kotler, Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Ancella Anitawati (Terj), Salemba Empat Prentice, Jakarta

Kosasih, H.R.E, 2000, *Manajemen Pemerintahan Daerah Era Reformasi Menuju Pembangunan Otonomi Daerah*, Universal, Bandung

Lele, Milind, and Sheth, Jagdish, 1995, *The Customer is Key ; Gaining an Unbeatable Advantage Through Customer Satisfaction*, Dicky Soetadi (Terj), Mitra Utama, Jakarta

Mochtar, M. 2002. *Pengantar Statistik*, IIP – Press, Jakarta

Montgomery, C.Douglas, and Elizabeth, A.Peck, 1991, *Introduction To Linear Regression*, John Willey & Sons, New York.

Nawawi, Hadari, 2001, *Metode Penelitian Sosial*, Gajah Mada University Press, Jakarta.

Nazir, Mohamad. 1988. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta

Ndraha, Taliziduhu. 1989. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta

-----,-----, 1997, *Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta.

Nyakman, Marzuki, 2001, *Otonomi Daerah : Peluang dan Tantangan*, Suara Pembaharuan, Jakarta

Osborne, David and Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government- How the Enterpreneural Spirit is Transforming the Public Sector*, A.William Patrick Book, USA

Osborne, David and Ted Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy*, A.William Patrick Book, USA

Pasaribu, Amudi.1983. *Pengantar Statistik*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Sadiman, Arif Sukadi.1987. *Metode dan Analisis Penelitian Mencari Hubungan Jilid II*. PT. Erlangga, Jakarta.

Salusu, J, 1996, *Pengambilan Keputusan Strategik : Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Publik*, Raja Grafindo, Jakarta.

Siagian, Sondang P.1994. *Patologi Birokrasi – Analisis Identifikasi dan Terapinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

-----,-----, 1983. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Reflika Aditama, Bandung

Sudjana, 1996, *Metode Statika*, Tarsito, Bandung

Supranto, J.1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.

Supriatna, Tjahya.1997. *Birokrasi, Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan*. Humaniora Utama Press, Bandung.

-----,-----, 2000, *Akuntabilitas Pemerintahan Dalam Administrasi Publik*, Indra Prahasta, Bandung

Tayep, V, 1976, *Kapita Selekta Pendidikan*, Yayasan Pendidikan Pramadina, Yogyakarta.

Thoha, Miftah.1998. *Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat, Pembangunan Administrasi di Indonesia*. LP3ES, Jakarta.

Toffler, Alvin, dan Haidi, 199, *Rethinking The Future ; Rethinking Business, Principles, Competition, Control, Leadership, Market and The World*, Riwan Gipson, USA

Wasistiono, Sadu, 2001, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Alqaprint, Jatinangor.

-----,-----, 2002, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Alqaprint, Jatinangor.

Waworuntu, Bob, 1997, *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Melayani Masyarakat*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

B. Peraturan Perundang-undangan :

UU Nomor. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

UU Nomor. 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Mamasa Nomor. 15 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan tata kerja Lembaga Teknis Daerah.

Lampiran

Tabel 2
Kategorisasi Tingkat Kepuasan Pelanggan

| Tingkat Kesesuaian | Keterangan |
|---------------------------|-------------------|
| 00 – 20 | Tidak puas |
| 21 – 40 | Kurang Puas |
| 41 – 60 | Cukup Puas |
| 61 – 80 | Puas |
| 81 – 100 | Sangat Puas |

Tabel 3
Arti Koefisien Korelasi

| Nilai r | Keterangan |
|------------------------------|-------------------------------|
| $0 \rightarrow < 0,2$ | Lemah sekali (Sangat longgar) |
| $\geq 0,2 \rightarrow < 0,4$ | Lemah (Longgar) |
| $\geq 0,4 \rightarrow < 0,7$ | Cukup erat (Moderat) |
| $\geq 0,7 \rightarrow < 0,9$ | Erat |
| $\geq 0,9 \rightarrow < 1,0$ | Sangat erat |

Lampiran

Tabel 4
Operasionalisasi Variabel

| VARIABEL | DIMENSI | INDIKATOR |
|-----------------------------|-------------------------|--|
| Tingkat Pengetahuan (X1) | Tehnik (X1.1) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan meningkatkan pengetahuan 2. Kemampuan meningkatkan keterampilan 3. Kemampuan membina sikap 4. Kemampuan mengembangkan kepribadian 5. Kemampuan Mengubah Prilaku 6. Kemampuan mengembangkan niat |
| | Teori (X1.2) | <ol style="list-style-type: none"> 7. Kemampuan mengembangkan teori 8. Kemampuan menjelaskan teori 9. Kemampuan memahami dan menjelaskan suatu fenomena 10. Kemampuan memprediksi suatu fenomena yang akan terjadi 11. Kemampuan mengantisipasi fenomena yang terjadi. |
| | Nilai/Gagasan (X1.3) | <ol style="list-style-type: none"> 12. Kemampuan mentransformasi tata nilai 13. Kemampuan mengembangkan ide 14. Kemampuan mengembangkan wawasan dan persepsi tentang tujuan |
| Motivasi Kerja (X2) | Motif (X2.1) | <ol style="list-style-type: none"> 15. Memenuhi kebutuhan hidup 16. Mendapatkan kesempatan mengembangkan kemampuan potensi diri 17. Pelatihan untuk mengembangkan kemampuan potensi diri 18. Forum komunikasi antara atasan dengan bawahan. 19. Hubungan antara bawahan dan atasan di tempat kerja 20. Sikap atasan dalam memberikan perintah atau Instruksi 21. Kualitas pekejaan yang di hasilkan selama ini 22. Keinginan dalam meningkatkan kualitas hasil pekerjaan |
| | Harapan (X2.2) | <ol style="list-style-type: none"> 23. Harapan Terhadap atasan yang memperhatikan keadaan pegawai 24. Harapan akan perlakuan yang tidak dibedakan 25. Perlakuan atasan terhadap seluruh pegawai 26. Harapan terhadap atasan yang bertindak adil pada seluruh pegawai 27. Harapan untuk berkarir lebih tinggi dari sekarang 28. Harapan terhadap kondisi fisik tempat kerja yang baik |
| | Insentif (X2.3) | <ol style="list-style-type: none"> 29. Kepuasan terhadap gaji yang diperoleh 30. Keinginan akan adanya bonus dalam pekerjaan. 31. Bonus yang diberikan pimpinan terhadap bawahan selama ini 32. Pemberian bonus yang ada saat ini 33. Pelaksanaan Jaminan hari tua yang berlaku bagi para pegawai 34. Jaminan kesehatan 35. jaminan Perumahan |

| VARIABEL | DIMENSI | INDIKATOR |
|--------------------------------------|------------------|--|
| Kualitas Pelayanan Publik (Y) | Keandalan (Y1) | 36. Kesiapan petugas saat diperlukan 37. Konsekuen dengan jadwal pelayanan 38. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan Kebutuhan pelanggan. 39. Ketepatan waktu petugas memenuhi pertemuan sesuai jadwal |
| | Ketanggapan (Y2) | 40. Kecepatan petugas dalam menanggapi setiap keluhan 41. Kecepatan petugas dalam menanggapi masalah pelanggan 42. Kecepatan petugas dalam menanggapi permohonan pelanggan |
| | Jaminan (Y3) | 43. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan 44. Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas 45. Bertanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat 46. Mampu memberikan solusi terhadap masalah masyarakat |
| | Empati (Y4) | 47. Kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara individu 48. Kemampuan petugas berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan 49. Kesiediaan petugas untuk dihubungi pelanggan saat diperlukan 50. Dalam memberikan pelayanan selalu berpenampilan menarik. |
| | Berwujud (Y5) | 51. Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan selalu baik 52. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan 53. Ruang tempat memberikan pelayanan sudah baik 54. Kemudahan mendapatkan akses informasi 55. Mutu pelayanan yang diterima pelanggan sudah baik |

Lampiran

Tabel 5
Komposisi Pegawai berdasarkan Pendidikan

| No | Unit Kerja | Pendidikan | | | | | | Jml |
|---------------|-----------------------------------|------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
| | | SD | SMP | SMA | Dip | S1 | S2 | |
| 1. | Ka. Dinas | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 2. | Bagian TU | - | - | 4 | 2 | 3 | - | 9 |
| 3. | Bid. Pelestarian dan Informasi LH | - | - | 1 | - | 3 | - | 4 |
| 4. | Bid. Analisis dan Pengawasan | - | - | 5 | 2 | 1 | 1 | 9 |
| 5. | Bid. Kebersihan | 3 | 3 | 10 | 2 | 1 | - | 19 |
| 6. | Bid. Pemadam Kebakaran | - | 1 | 9 | 1 | 2 | - | 13 |
| Jumlah | | 3 | 4 | 29 | 7 | 11 | 1 | 53 |

Sumber : Badan Lingkungan Hidup Daerah Kabupaten Mamasa Tahun 2011

Tabel 6
Komposisi Pegawai berdasarkan pangkat/golongan, dan usianya

| Pangkat/ Golongan | Usia | | | | Jumlah |
|----------------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| | 20-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | |
| I atau a | 5 | 5 | 1 | - | 11 |
| II atau b | 14 | 10 | - | - | 24 |
| III atau c | 2 | 6 | 2 | 1 | 11 |
| IV atau d | - | - | 2 | 1 | 3 |
| Jumlah | 21 | 21 | 5 | 2 | 49 |

Sumber : Badan Lingkungan hidup daerah Kabupaten Mamasa Tahun 2011

Lampiran

Tabel 7
Komposisi Pegawai berdasarkan Lokasi Kerja dan Usia

| No | Unit Kerja | Usia | | | | Jml |
|---------------|-----------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| | | 20-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | |
| 1. | Ka. Dinas | - | - | - | 1 | 1 |
| 2. | Bagian TU | 3 | 5 | - | 1 | 9 |
| 3. | Bid. Pelestarian dan Informasi LH | 2 | 1 | 1 | - | 4 |
| 4. | Bid. Analisis dan Pengawasan | 3 | 3 | - | 1 | 7 |
| 5. | Bid. Kebersihan | 6 | 8 | 3 | - | 17 |
| 6. | Bid. Pemadam Kebakaran | 9 | 1 | 1 | - | 11 |
| Jumlah | | 23 | 18 | 5 | 3 | 49 |

Sumber : Badan Lingkungan Hidup Daerah Kabupaten Mamasa

Tabel 8
Keadaan Pegawai menurut Diklat Penjenjangan

| No. | Diklat Penjenjangan | Jumlah (orang) |
|---------------|---------------------|----------------|
| 1. | Spamen | - |
| 2. | Spama | 1 |
| 3. | Adumla | - |
| 4. | Adum | 3 |
| Jumlah | | |

Sumber : Badan Lingkungan Hidup Daerah Kabupaten Mamasa

Lampiran

Tabel 9
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y

| Variabel | Dimensi | Item | Validitas | Analisis | Reliabilitas |
|----------|---------------|--------|-----------|----------|------------------------------|
| X1 | Teknik | item1 | 0.844 | Valid | 0,9235 (Reliabel) |
| | | item2 | 0,889 | Valid | |
| | | item3 | 0,899 | Valid | |
| | | item4 | 0,901 | Valid | |
| | | Item5 | 0,901 | Valid | |
| | | Item6 | 0,899 | Valid | |
| | Teori | Item7 | 0,502 | Valid | |
| | | Item8 | 0,345 | Valid | |
| | | Item9 | 0,684 | Valid | |
| | | Item10 | 0,517 | Valid | |
| | | Item11 | 0,382 | Valid | |
| | Nilai/Gagasan | item12 | 0,312 | Valid | |
| | | item13 | 0,680 | Valid | |
| | | item14 | 0,353 | Valid | |
| X2 | Motif | item15 | 0,813 | Valid | 0,9062 (Reliabel) |
| | | item16 | 0,834 | Valid | |
| | | item17 | 0,782 | Valid | |
| | | item18 | 0,836 | Valid | |
| | | item19 | 0,823 | Valid | |
| | | Item20 | 0,565 | Valid | |
| | | Item21 | 0,823 | Valid | |
| | | Item22 | 0,565 | Valid | |
| | Harapan | Item23 | 0,345 | Valid | |
| | | Item24 | 0,315 | Valid | |
| | | Item25 | 0,332 | Valid | |
| | | Item26 | 0,309 | Valid | |
| | | Item27 | 0,350 | Valid | |
| | | Item28 | 0,303 | Valid | |
| | Insentif | Item29 | 0,377 | Valid | |
| | | Item30 | 0,338 | Valid | |
| | | Item31 | 0391 | Valid | |
| Item32 | | 0,397 | Valid | | |
| Item33 | | 0,404 | Valid | | |
| Item34 | | 0,309 | Valid | | |
| Item35 | | 0,343 | Valid | | |

| Variabel | Dimensi | Item | Validitas | Analisis | Reliabilitas |
|----------|-------------|--------|-----------|----------|------------------------------|
| Y | Keandalan | Item36 | 0,604 | Valid | 0,8554 (Reliabel) |
| | | Item37 | 0,471 | Valid | |
| | | Item38 | 0,324 | Valid | |
| | | Item39 | 0,505 | Valid | |
| | Ketanggapan | Item40 | 0,513 | Valid | |
| | | Item41 | 0,543 | Valid | |
| | | Item42 | 0,322 | Valid | |
| | Jaminan | Item43 | 0,682 | Valid | |
| | | Item44 | 0,445 | Valid | |
| | | Item45 | 0,363 | Valid | |
| | | Item46 | 0,330 | Valid | |
| | Empati | Item47 | 0,498 | Valid | |
| | | Item48 | 0,413 | Valid | |
| | | Item49 | 0,467 | Valid | |
| | | Item50 | 0,480 | Valid | |
| Berwujud | Item51 | 0,368 | Valid | | |
| | Item52 | 0,409 | Valid | | |
| | Item53 | 0,416 | Valid | | |
| | Item54 | 0,348 | Valid | | |
| | Item55 | 0,365 | Valid | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Lampiran

Tabel 10

Distribusi Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Tehnik

| Indikator | Distribusi Jawaban Responden | | | | |
|---------------|------------------------------|-----------------|----------------|----------------|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | 23(13,61) | 71(42,01) | 32(18,93) | 43 (25,44) | - |
| 2 | 19(11,24) | 60(35,50) | 49(28,99) | 41(24,26) | - |
| 3 | 19(11,24) | 67 (39,64) | 40 (23,67) | 43 (25,44) | - |
| 4 | 14(8,28) | 71 (42,01) | 43 (25,44) | 41 (24,26) | - |
| 5 | 24(14,20) | 67(39,64) | 42(24,85) | 36(21,30) | - |
| 6 | 18(10,56) | 66(39,09) | 48(28,40) | 37(21,89) | - |
| Jumlah | 11,52 % | 39, 65 % | 25,05 % | 23,77 % | - |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Tabel 11

Distribusi Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Teori

| Indikator | Distribusi Jawaban Responden | | | | |
|---------------|------------------------------|---------------|----------------|----------------|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | 13(7,69) | 92 (54,43) | 32(18,93) | 32 (18,93) | - |
| 8 | 15 (8,88) | 94 (55,62) | 50 (29,59) | 10 (5,92) | - |
| 9 | 8 (4,75) | 98 (57,99) | 54 (31,95) | 9 (5,33) | - |
| 10 | 12 (7,10) | 99 (58,58) | 53 (31,36) | 5 (2,96) | - |
| 11 | 13 (7,69) | 110 (65,09) | 39 (23,08) | 7 (4,14) | - |
| Jumlah | 7,22 % | 58,34% | 26,98 % | 10,89 % | - |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Tabel 12

Distribusi Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Nilai/gagasan

| Indikator | Distribusi Jawaban Responden | | | | |
|---------------|------------------------------|---------------|----------------|---------------|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | 17 (10,06) | 96 (56,80) | 50 (29,59) | 6 (3,55) | - |
| 13 | 17 (10,06) | 101 (59,76) | 35 (20,71) | 16 (9,47) | - |
| 14 | 14 (8,28) | 90 (53,25) | 56 (33,14) | 9 (5,33) | - |
| Jumlah | 9,47 % | 56,60% | 27,81 % | 6,12 % | - |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Lampiran

Tabel 13

Distribusi Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Motif

| Indikator | Distribusi Jawaban Responden | | | | |
|---------------|------------------------------|---------------|----------------|----------------|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | 19 (11,24) | 58 (34,32) | 39 (23,08) | 53 (31,36) | - |
| 16 | 21 (12,42) | 61 (36,09) | 43 (25,44) | 44 (26,04) | - |
| 17 | 17 (10,06) | 62 (36,69) | 44 (26,04) | 46 (27,22) | - |
| 18 | 21 (12,43) | 65 (38,46) | 39 (23,08) | 44 (26,04) | - |
| 19 | 23 (13,09) | 67 (39,64) | 37 (21,89) | 42 (24,89) | - |
| 20 | 15 (8,88) | 76 (44,97) | 43 (25,44) | 35 (20,71) | - |
| 21 | 12 (7,10) | 74 (43,79) | 48 (28,40) | 35 (20,71) | - |
| 22 | 10 (5,92) | 83 (49,11) | 61 (36,09) | 15 (8,88) | - |
| Jumlah | 10,14 % | 40,38% | 26,18 % | 23,23 % | - |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Tabel 14

Distribusi Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Harapan

| Indikator | Distribusi Jawaban Responden | | | | |
|---------------|------------------------------|---------------|----------------|----------------|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23 | 1 (3,55) | 99 (57,39) | 44 (26,04) | 27(15,98) | - |
| 24 | 6 (8,88) | 98 (57,77) | 51 (30,18) | 14 (8,28) | - |
| 25 | 6 (3,55) | 106 (62,72) | 47 (27,81) | 10 (5,92) | - |
| 26 | 7 (4,14) | 87 (51,48) | 51 (30,18) | 24 (14,20) | - |
| 27 | 10 (5,92) | 102 (60,36) | 46 (27,21) | 11 (6,50) | - |
| 28 | 6 (3,55) | 94 (55,62) | 50 (29,59) | 19 (11,24) | - |
| Jumlah | 4,93 % | 57,29% | 29,01 % | 10,35 % | - |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Lampiran

Tabel 15
Distribusi Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Insentif

| Indikator | Distribusi Jawaban Responden | | | | |
|---------------|------------------------------|---------------|----------------|--------------|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29 | 14 (4,14) | 99 (58,58) | 45 (26,63) | 11 (6,51) | - |
| 30 | 7 (8,88) | 91 (53,85) | 54 (31,95) | 17 (10,06) | - |
| 31 | 2 (1,18) | 87 (51,48) | 55 (32,54) | 25 (14,8) | - |
| 32 | 6 (3,55) | 87 (51,48) | 54 (31,95) | 22 (13,01) | - |
| 33 | 5 (5,92) | 93 (55,03) | 58 (34,32) | 13 (7,69) | - |
| 34 | 7 (4,14) | 97 (55,62) | 53 (31,36) | 12 (7,10) | - |
| 35 | 10 (5,92) | 96 (56,80) | 51 (30,18) | 12 (7,10) | - |
| Jumlah | 4,63 % | 54,34% | 30,67 % | 9,86% | - |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Tabel 16
Kepuasan Masyarakat Terhadap Dimensi Keandalan

| Indikator | Skor Tingkat Pelaksanaan Pelayanan | Skor Tingkat Kepentingan | Tingkat Kesesuaian (%) | Kategori |
|------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------|
| 36 | 614 | 763 | 80.47 | Sangat Puas |
| 37 | 602 | 772 | 77.98 | Puas |
| 38 | 590 | 769 | 76.72 | Puas |
| 39 | 618 | 771 | 80.16 | Sangat Puas |
| Rata-rata | | | 78.83 | Puas |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Lampiran

Tabel 17
Kepuasan Masyarakat Terhadap Dimensi Ketanggapan

| Indikator | Skor Tingkat Pelaksanaan Pelayanan | Skor Tingkat Kepentingan | Tingkat Kesesuaian (%) | Kategori |
|------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| 40 | 632 | 750 | 84.27 | Sangat Puas |
| 41 | 629 | 765 | 82.22 | Sangat Puas |
| 42 | 602 | 768 | 78.39 | Puas |
| Rata-rata | | | 81.62 | Sangat Puas |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Tabel 18
Kepuasan Masyarakat Terhadap Dimensi Jaminan

| Indikator | Skor Tingkat Pelaksanaan Pelayanan | Skor Tingkat Kepentingan | Tingkat Kesesuaian (%) | Kategori |
|------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| 43 | 586 | 767 | 76.40 | Puas |
| 44 | 679 | 778 | 87.28 | Sangat Puas |
| 45 | 677 | 776 | 87.24 | Sangat Puas |
| 46 | 676 | 777 | 87.00 | Sangat Puas |
| Rata-rata | | | 84.48 | Sangat Puas |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Lampiran

Tabel 19
Kepuasan Masyarakat Terhadap Dimensi Empati

| Indikator | Skor Tingkat Pelaksanaan Pelayanan | Skor Tingkat Kepentingan | Tingkat Kesesuaian (%) | Kategori |
|------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| 47 | 632 | 777 | 81.34 | Sangat Puas |
| 48 | 635 | 775 | 81.94 | Sangat Puas |
| 49 | 584 | 779 | 74.97 | Puas |
| 50 | 665 | 781 | 85.15 | Sangat Puas |
| Rata-rata | | | 80.85 | Sangat Puas |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Tabel 20
Kepuasan Masyarakat Terhadap Dimensi Berwujud

| Indikator | Skor Tingkat Pelaksanaan Pelayanan | Skor Tingkat Kepentingan | Tingkat Kesesuaian (%) | Kategori |
|------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------|
| 51 | 673 | 780 | 86.28 | Sangat Puas |
| 52 | 589 | 792 | 74.37 | Puas |
| 53 | 656 | 773 | 84.86 | Sangat Puas |
| 54 | 586 | 788 | 74.37 | Puas |
| 55 | 560 | 774 | 72.35 | Puas |
| Rata-rata | | | 76.49 | Puas |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Lampiran

Tabel 21

Perhitungan Tingkat Kepentingan Dan Kesesuaian Terhadap Variabel Pelayanan Publik Untuk Diagram Kartesius

| No. Item | Skor Tingkat Pelaksanaan Pelayanan (X) | Skor Tingkat Kepentingan (Y) | Tingkat Kesesuaian (%) | Rata-rata | |
|----------------------------------|--|------------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | | | | \bar{X} | \bar{Y} |
| 1 | 614 | 763 | 80.47 | 3.633 | 4.515 |
| 2 | 602 | 772 | 77.98 | 3.562 | 4.568 |
| 3 | 590 | 769 | 76.72 | 3.491 | 4.550 |
| 4 | 618 | 771 | 80.16 | 3.657 | 4.562 |
| 5 | 632 | 750 | 84.27 | 3.740 | 4.438 |
| 6 | 629 | 765 | 82.22 | 3.722 | 4.527 |
| 7 | 602 | 768 | 78.39 | 3.562 | 4.544 |
| 8 | 586 | 767 | 76.40 | 3.467 | 4.538 |
| 9 | 679 | 778 | 87.28 | 4.018 | 4.604 |
| 10 | 677 | 776 | 87.24 | 4.006 | 4.592 |
| 11 | 676 | 777 | 87.00 | 4.000 | 4.598 |
| 12 | 632 | 777 | 81.34 | 3.740 | 4.598 |
| 13 | 635 | 775 | 81.94 | 3.757 | 4.586 |
| 14 | 584 | 779 | 74.97 | 3.456 | 4.609 |
| 15 | 665 | 781 | 85.15 | 3.935 | 4.621 |
| 16 | 673 | 780 | 86.28 | 3.982 | 4.615 |
| 17 | 589 | 792 | 74.37 | 3.485 | 4.686 |
| 18 | 656 | 773 | 84.86 | 3.882 | 4.574 |
| 19 | 586 | 788 | 74.37 | 3.467 | 4.663 |
| 20 | 560 | 774 | 72.35 | 3.314 | 4.580 |
| Rata-rata (\bar{X}, \bar{Y}) | | | 80.687 | 3.694 | 4.578 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan

Tabel 22. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Variabel | Koefisien Regresi (B) | T hitung | Nilai P | Keterangan |
|-----------------------------------|-----------------------|----------|---------|------------|
| Tingkat Pengetahuan (X1) | 0,386 | 5,233 | 0,000 | Signifikan |
| Motivasi Kerja (X2) | 0,349 | 6,018 | 0,000 | Signifikan |
| Konstanta = 21,134 | | | | |
| F hitung = 68,046, P = 0,000 | | | | |
| F Tabel = 3,050, t tabel = 1,974 | | | | |
| R = 0,671, R ² = 0,450 | | | | |

Sumber: data primer diolah, 2013