

**PENGARUH KINERJA APARATUR DAN KUALITAS PELAYANAN
KECAMATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DI KECAMATAN TULUNG
KABUPATEN KLATEN**



Usulan Penelitian Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Pada
Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

DIAJUKAN OLEH:
INTAN DYAH PRATIWI

A220150059

Kepada:

**PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

AGUSTUS,2019

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Intan Dyah Pratiwi

NIM : A220150059

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Judul Skripsi : PENGARUH KINERJA APARATUR DAN KUALITAS
PELAYANAN KECAMATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN
TULUNG KABUPATEN KLATEN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 1 Agustus 2019

Menyatakan pernyataan



INTAN DYAH PRATIWI
A220150059

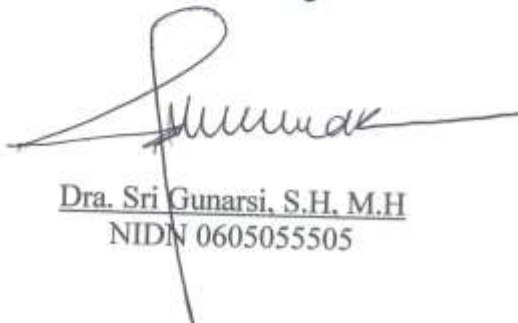
HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KINERJA APARATUR DAN KUALITAS PELAYANAN
KECAMATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DI KECAMATAN TULUNG
KABUPATEN KLATEN

Diajukan Oleh:
INTAN DYAH PRATIWI
A220150059

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi

Surakarta, 1 Agustus 2019

Pembimbing



Dra. Sri Gunarsi, S.H. M.H
NIDN 0605055505

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KINERJA APARATUR DAN KUALITAS PELAYANAN
KECAMATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN TULUNG KABUPATEN KLATEN

Oleh:

INTAN DYAH PRATIWI

A220150059

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Rabu, 14 Agustus 2019 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji.

1. Dra. Sri Gunarsi, S.H, M.H
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Yulianto Bambang Setyadi, M.Si
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Ahmad Muhibbin, M.Si
(Anggota II Dewan Penguji)



Surakarta, 14 Agustus 2019
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dekan,




Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum
No. 13650428 199303 1001

HALAMAN MOTTO

“Segala puji bagi Allah yang memiliki apa yang di langit dan segala puji di akhirat bagi Allah. Dan Dialah yang Maha Bijaksana, Maha Teliti” (QS. Saba’:1)

“Barang siapa yang menyusuri jalan untuk menuntut ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan untuk ke Surga” (Muhammad SAW)

“Terus kejar cita-citamu, jangan mudah puas dengan hasil yang sekarang tetap berusaha untuk mewujudkannya” (Kedua Orangtuaku)

“Keep focus, praying & Allah SWT will give you more than you’ve expected”

(Sahabatku)

“Kunci Kesuksesan adalah berdoa, berusaha dan kesadaran diri kepada Allah Utama” (Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai ucapan syukur Allhamdulillah atas karunia yang diberikan oleh ALLAH SWT, dan rasa terimakasih skripsi ini akan penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta ayahanda Hardi Prayoga, SE dan ibunda Dra. Suharni yang selalu mendoakan, memberi motivasi dan dukungan kepadaku sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga karyaku ini bisa memberikan kebanggaan tersendiri di hati ayah dan ibu.
2. Kakakku Dianika Kusuma Ningrum S.S.T.P, dr. Imam Hakim Suryono, adiku Aulidio Dyas Prayoga yang selalu memberi semangat dan penghiburku.
3. Dosen pembimbing Ibu Dra. Sri Gunarsi., S.H, M.H selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dan masukan
4. Saudara-saudaraku dan Keluarga besarku tercinta
5. Teman dekatku Angga Pradiptya Putra yang selalu memberi doa, motivasi, dan semangat sehingga karyaku ini bisa selesai
6. Teman-teman angkatan 2015 kelas B yang selalu berperan aktif dalam membantu, menghibur dan menyemangati untuk bisa melakukan semuanya bersama.
7. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kami, sehingga pada kesempatan yang baik ini saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan Kecamatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten”. Penyusunan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tuaku tercinta ayahanda Hardi Prayoga, SE dan ibunda Dra. Suharni yang selalu mendoakan, memberi motivasi dan dukungan kepadaku sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga karyaku ini bisa memberikan kebanggaan tersendiri di hati ayah dan ibu.
2. Ibu Dra. Sri Gunarsi, S.H, M.H selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi sehingga segera untuk menyelesaikan skripsi.
3. Bapak/ Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu bermanfaat, sehingga dapat mencapai gelar sarjana pendidikan S-1.

4. Bapak H. Rohmad Sugiarto, SIP selaku Camat Tulung, Kabupaten Klaten.
5. Bapak Hendri Pamungkas, S.Sos, MM selaku Kasi Kecamatan Tulung, Kabupaten Klaten.
6. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan akan mendapat imbalan dari Allah SWT. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat kami harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya untuk calon pendidik Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan serta pihak lain yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 01 Agustus 2019

Penulis

Intan Dyah Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat teoritis	4
2. Manfaat Praktis	5
a. Manfaat bagi Kecamatan.....	5

	b. Manfaat bagi Peneliti	5
	c. Manfat bagi Pembaca	5
BAB II	LANDASAN TEORI	6
	A. Kajian Teori.....	6
	1. Kajian Mengenai Kinerja	6
	a. Pengertian kinerja.....	6
	b. Indikator Kinerja	7
	c. Pengukuran Kinerja.....	8
	2. Kajian Kualitas Pelayanan	12
	3. Kajian Kepuasan Masyarakat.....	14
	B. Kajian Penelitian yang Relevan	16
	C. Kerangka Berfikir.....	20
	D. Hipotesis.....	21
BAB III	METODE PENELITIAN	23
	A. Jenis dan Desain Penelitian	23
	1. Jenis Penelitian	23
	2. Desain Penelitian	23
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
	C. Populasi, Sampel, Sampling.....	24
	1. Populasi	24
	2. Sampel.....	25
	3. Sampling dan Prosedur Pengambilan Sampel.....	26
	D. Variabel Penelitian	27

1.	Variabel bebas/ Independent Variabel	28
2.	Variabel Terikat/ Dependent Variabel	28
a.	Kinerja aparatur	28
b.	Kualitas Pelayanan	28
c.	Kepuasan Masyarakat	29
E.	Teknik Pengumpulan Data	29
F.	Validasi dan Realibilitas Instrumen	32
1.	Uji Validitas Instrumen	32
2.	Uji Reabilitas Instrumen.....	33
G.	Analisis Data	34
1.	Analisis Deskriptif Data	34
a.	<i>Editing</i>	34
b.	<i>Codeting</i>	34
c.	Tabulasi	34
2.	Pengujian Hipotesis.....	36
3.	Sigfinikasi Secara Parsial.....	38
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
A.	Diskripsi Data.....	40
1.	Jenis Kelamin	40
2.	Usia.....	40
3.	Pekerjaan	41
B.	Analisis Data	42
1.	Uji Instrumen Data	42

2. Uji Reliabilitas.....	44
3. Uji Hipotesis.....	45
a. Analisis Regresi Linier Berganda	45
b. Uji F.....	47
c. Uji t.....	48
d. Uji R ² (koefisien determinasi).....	50
C. Pembahasan.....	51
1. Pengaruh dari Kinerja Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat.....	51
2. Pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	52
D. Keterbatasan Penelitian.....	54
BAB V PENUTUP.....	56
A. Simpulan.....	56
B. Implikasi.....	56
C. Saran-Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Rincian kegiatan pokok penelitian	24
Tabel 2.	Perincian distribusi populasi peneitian.....	25
Tabel 3.	Instrumen Skala Likert	31
Tabel 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 7.	Rangkuman validitas instrumen untuk variabel Kinerja Aparatur (X ₁).....	43
Tabel 8.	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂).....	43
Tabel 9.	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	44
Tabel 10.	Hasil Reliabilitas	45
Tabel 11.	Rekapitulasi Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 12.	Uji F.....	47
Tabel 13.	Uji t.....	48
Tabel 14.	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	20
Gambar 2. Kantor Kecamatan Tulung	90
Gambar 3. Meminta Izin Kepada Bapak Camat Untuk Melakukan Penelitian di Kecamatan Tulung	90
Gambar 4. Ruang Perekaman KTP	91
Gambar 5. Pelayanan Kepada Masyarakat.....	91
Gambar 6. Pelayanan Kepada Masyarakat.....	92
Gambar 7. Penjelasan Pengisian Angket	92
Gambar 8. Pengisian Angket.....	93
Gambar 9. Pengisian Angket.....	93
Gambar 10. Pengisian Angket.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Angket	61
Lampiran 2.	Hasil Pengumpulan Data	64
Lampiran 3.	Hasil Uji SPSS.....	68
Lampiran 4.	Data Interval	75
Lampiran 5.	Dokumentasi Pengaruh Kinerja Aparatur Dan Kualitas Pelayanan Kecamatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten.....	90
Lampiran 6.	Peta Kecamatan Tulung.....	95
Lampiran 7.	Mohon Ijin Riset.....	96
Lampiran 8.	Surat Keterangan	97

**PENGARUH KINERJA APARATUR DAN KUALITAS PELAYANAN
KECAMATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DI KECAMATAN TULUNG
KABUPATEN KLATEN**

*Intan Dyah Pratiwi dan Sri Gunarsi, Program Studi Pendidikan Pancasila dan
Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas
Muhammadiyah Surakarta, 2019. xvii + 97 halaman (termasuk lampiran)*

Intan.dpratiwi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kinerja aparatur terhadap tingkat kepuasan masyarakat, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan (3) pengaruh aspek kinerja aparatur dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan penelitian asosiatif kausal (sebab akibat). Populasi penelitian adalah seluruh penduduk yang terdaftar resmi sebagai masyarakat di wilayah Kecamatan Tulung di kantor Kecamatan Tulung. Sampel dalam penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel digunakan non probability sampling di mana kesempatan setiap individu untuk menjadi sampling tidak sama, convenience sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Analisis yang digunakan uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis data Berdasarkan uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 27,984 lebih besar F_{tabel} sebesar 3,090. Ini menunjukkan bahwa pengaruh Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat secara simultan. Uji t menunjukkan bahwa nilai hasil dari t_{hitung} variabel Kinerja Aparatur sebesar 5,344 dan Kualitas Pelayanan sebesar 2,814 dan sebesar 3,198 dan nilai $t_{tabel} = 1,985$, ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil ini membuktikan hipotesis pertama dan kedua terbukti kebenarannya yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja aparatur dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kecamatan tulung secara individu.

Kata Kunci : Aspek Kinerja aparatur, Kualitas pelayanan dan Tingkat kepuasan masyarakat

***EFFECT OF APPLICATION PERFORMANCE AND QUALITY
OF SERVICE DISTRICT AGAINST SATISFACTION LEVELS
COMMUNITY IN TULUNG DISTRICT KLATEN DISTRICT***

*Intan Dyah Pratiwi and Sri Gunarsi, Pancasila and Citizenship Education Study
Program, Teacher Training and Education Faculty, Muhammadiyah University
Surakarta, 2019. xvii + 97 page (includes attachments)*

Intan.dpratiwi09@gmail.com

ABSTRACT

The research objective was to determine (1) the influence of apparatus performance on the level of community satisfaction, (2) the effect of service quality on the level of community satisfaction (3) the influence of apparatus performance aspects and service quality together on community satisfaction levels. This type of research used associative causal research (cause and effect). The study population was all residents who were officially registered as communities in the Tulung Subdistrict area in the Tulung District office. The sample in the study were 100 respondents. The sampling technique used is non probability sampling where the chance of each individual to become a sampling is not the same, convenience sampling. The technique of collecting data uses a questionnaire. The analytical tool used is multiple linear regression test, t test, F test and coefficient of determination (R^2). The results of data analysis Based on the F test shows that the calculated F value is 27,984 greater Ftable of 3,090. This shows that the influence of Apparatus Performance and Service Quality on Community Satisfaction simultaneously. Based on the t test, it shows that the value of the variable variable Apparatus Performance is 5.344 and Service Quality is 2.814 and is 3.198 and the value of ttable = 1.985, this means that $t_{count} > t_{table}$. From these results prove the first and second hypotheses are proven to be true which states that there is a positive and significant influence between apparatus performance and service quality on the level of community satisfaction in the tulung sub-district individually.

Keywords: Apparatus Performance Aspects, Service Quality and Community Satisfaction Level