

PENGARUH PERILAKU BIROKRASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Rahmat Riyandi

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Riau Kepulauan, Indonesia

e-mail: rahmat@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh birokrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Bengkong kota Batam. Ruang lingkup variabel dalam penelitian ini meliputi birokrasi dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berasal dari sumber primer yang telah dikumpulkan dari kuesioner. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di kantor kecamatan Bengkong. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah metode accidental dimana secara kebetulan orang-orang yang berada di kantor kecamatan menjadi sampel dalam penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan adalah pengujian instrumen yang dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel birokrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Birokrasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of the bureaucracy and the quality of service to the satisfaction of the people at the district office Bengkong city Batam. The scope of the variables in this study include the bureaucracy and the quality of service. This study uses quantitative data derived from primary sources that have been collected from questionnaires. Subjects in this study were people who were at the Bengkong district office. Data processing techniques used are accidental method where by chance the people who were in the sub-district office to be sampled in this study. Data analysis method used is testing instruments made by testing the validity and reliabilitas. While the technique of data analysis used is descriptive analysis method, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results showed that simultaneous, bureaucracy and service quality variables ignificantly influence people's satisfaction.

Keywords: Bureaucracy, Service Quality, Satisfaction society

PENDAHULUAN

Dewasa ini tak dapat disangkal lagi bahwa persoalan birokrasi di Indonesia sangat kompleks dan serius. Menurut pandangan masyarakat birokrasi identik dengan korupsi, inefisiensi, pelayanan yang berbelit-belit., rendahnya tingkat akuntabilitas, responsifitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik. Permasalahan yang ada dalam tubuh birokrasi tersebut merupakan serangkaian permasalahan yang ada baik di pusat maupun di daerah-daerah. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Menurut bahasa sehari-hari, istilah birokrasi adalah sebagai pelayanan umum, lebih banyak tidak mengindahkan muatan moralitas kemanusiaan daripada mengaplikasikan ke dalam realitas pelayanan yang sesungguhnya.

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari mekanisme sistem pemerintahan disamping fungsi lainnya dalam pemerintahan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*customer*). Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client* yaitu mendudukan diri bahwa negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga Negara dalam urusannya sebagai warga Negara. Warga Negara atau masyarakat dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang mengikuti, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat “ (Dwiyanto, 2016).

Pada saat ini kualitas pelayanan sudah mulai berkurang karena menganggap sebaik apapun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, tidak akan merubah gaji dan pendapatan mereka. Profesionalisme bukan menjadi tujuan utama mereka. Kebanyakan tugas akan dijalani bila dari pimpinan instansi atau sebagai pegawai pemerintah, bukan karena tuntutan profesionalisme kerja. Hal Ini yang membuat keberpihakannya kepada masyarakat menjadi sangat rendah. Pelayan publik akan bersikap ramah kepada masyarakat pengguna layanan kalau ada “sesuatu “yang memberikan keuntungan atau melatarbelakanginya, seperti hubungan pertemanan, status sosial ekonomi warga dan lain-lain.

Bagi masyarakat pengguna layanan yang kebetulan mempunyai kenalan, sebagai kerabat, saudara, orang kaya yang dapat mengucapkan “terima kasih“, serta mereka yang mempunyai status sosial terpendang di masyarakat., biasanya akan memperoleh perlakuan khusus dari para pelayan publik. Dalam situasi demikian, maka budaya antri menjadi hilang, sebaliknya budaya pelayanan “jalan tol“ menjadi pilihan strategis dan menjadi hal yang biasa dilakukan. Ini hanya mungkin dilakukan oleh masyarakat yang mempunyai kelebihan uang, status, dan sejenisnya yang tidak dimiliki oleh masyarakat biasa.

Pelayanan publik dibutuhkan oleh masyarakat bermula ketika seseorang berada dalam kandungan ketika hendak diperiksa oleh dokter pemerintah, setelah lahir mengurus akta

kelahiran, saat mencapai usia 17 tahun memerlukan identitas diri yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), menjalani pendidikan, mendapatkan berbagai macam perizinan dan sebagainya sampai seseorang meninggal dunia membutuhkan surat pengantar untuk penguburan atau akta kematian.

Hakekatnya pemerintah dalam menjalankan pelayanan memiliki tiga fungsi pokok dengan tidak melihat tingkatan atau strata dalam masyarakat (diskriminasi) yaitu, *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan) dan *protection function* (fungsi perlindungan) yang kemudian akan melahirkan barang dan jasa yang dibutuhkan dalam etika administrasi Negara.

Dalam usaha menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat tersebut tentu diperlukan manajemen yang baik. Karakteristik manajemen sektor publik sangatlah berbeda dengan manajemen swasta. Perbedaan karakteristik tersebut antara lain dalam tujuan utamanya melayani masyarakat. Pada sektor swasta berdasarkan pada pilihan individu dalam menentukan pasar, sehingga pelayanan sektor swasta dituntut untuk dapat memenuhi selera dan pilihan individu untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu produk yang dihasilkan disesuaikan dengan pasar sasaran yang dituju, tidak memproduksi masal untuk semua pelanggan. Sehingga produk yang dihasilkan lebih bervariasi dan fleksibel untuk memenuhi permintaan pelanggan yang bervariasi. Lain halnya dengan sektor publik, dalam memberikan pelayanan tidak berdasarkan pada pilihan individu akan tetapi berdasarkan pada pilihan kolektif. Pilihan kolektif masyarakat biasanya disampaikan melalui perwakilan dalam hal ini Dewan Perwakilan Rakyat baik tingkat pusat maupun daerah.

Karakteristik manajemen sektor publik adalah perubahan lingkungan birokrasi yang didasarkan pada aturan baku menuju sistem manajemen publik yang lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepentingan publik. Permasalahan birokrasi muncul bukan karena kesalahan undang-undang, kebijakan atau program, melainkan karena fungsi manajemen yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik, meskipun sudah diadakan reformasi sektor publik.

Salah satu reformasi sektor publik adalah munculnya konsep *new public manajemen* menurut Mahmudi (2015) konsep *new public manajemen* mengandung tujuh komponen utama yaitu: (1) manajemen profesional di sektor publik; (2) adanya standar kerja dan ukuran kerja; (3) penekanan yang lebih besar terhadap pengendalian *output* dan *outcome*; (4) pemecahan unit-unit kerja di sektor publik; (5) menciptakan persaingan di sektor publik; (6) pengadopsian gaya

manajemen di sektor bisnis ke sektor publik; (7) penekanan pada disiplin dan pengamatan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya.

Pengertian Birokrasi

Menurut Pasolong (2017) mengemukakan bahwa birokrasi mempunyai tiga arti yaitu (1). Birokrasi sebagai suatu tipe organisasi tertentu, (2). Birokrasi sebagai sistem (3). Birokrasi sebagai jiwa kerja.

Pasolong (2017) membagi empat teori birokrasi yaitu: 1. Teori *Rasional Administrative Model (RAM)* dikemukakan oleh Weber yang menyatakan bahwa birokrasi yang ideal ialah birokrasi yang berdasarkan pada sistem peraturan yang rasional sebagai organisasi social yang diandalkan, terukur dan dapat diprediksikan dan efisien (2). Teori *Power Blok Model (PBM)* teori yang berdasarkan pemikiran bahwa birokrasi merupakan alat penghalang atau blok rakyat dalam melaksanakan kekuasaan (3). Teori *bureaucrati Oversupply Model (BOM)* yaitu teori berbasis pada pemikiran *ideology liberalism* yang muncul pada tahun 1970-an, oleh Niskanen dalam buku *representative government* (1971), sebagai respon terhadap teori birokrasi Weber maupun teori Marx.

Teori ini juga pembahasan ahli politik seperti konsep *reinventing government, new public management, public choice teory, managerialism*, teori ini menuntut agar kapasitas birokrasi dikurangi dan peran yang selama ini dilakukan hendaknya di delegasikan kepada sektor swasta (*private sector*) dan mekanisme pasar. (4). Teori *New Public Service (NPS)*. Teori NPS memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan legitimasi secara normatif dan konstitusional sebab birokrasi menjalankan tugas sebagai pelayan publik.

Weber adalah seorang sosiolog besar Jerman yang pemikirannya tentang birokrasi telah menjadi sangat klasik dalam literatur akademis, Weber menggunakan istilah birokratisasi untuk menjelaskan semakin luasnya penerapan prinsip-prinsip birokrasi dalam berbagai organisasi dan institusi modern. Menurut Thoha (2014), tipe ideal birokrasi yang rasional itu dilakukan dalam cara-cara sebagai berikut :

1. Individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya manakala ia menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya. Pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya.

2. Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah dan ke samping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil.
3. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lain.
4. Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (*job description*) masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak.
5. Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian yang kompetitif.
6. Pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiun sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya bisa diakhiri dalam keadaan tertentu.
7. Terdapat struktur pengembangan karir yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas sesuai dengan pertimbangan yang objektif.
8. Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan *resources* instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
9. Setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.

Pasalong (2017) menyusun karakteristik birokrasi menjadi 7, yaitu sebagai berikut:

1. Spesifikasi pekerjaan, yaitu semua pekerjaan yang dilakukan dalam kesederhanaan, rutinitas, dan mendefinisikan tugas dengan baik.
2. Hierarki kewenangan yang jelas, yaitu sebuah struktur multi tingkat yang formal, dengan posisi hierarki atau jabatan, yang memastikan bahwa setiap jabatan yang lebih rendah berada dibawah *supervise* dan *control* dari yang lebih tinggi.
3. Formalisasi yang tinggi, yaitu semua anggota organisasi diseleksi dalam basis kualifikasi yang didemonstrasikan dengan pelatihan, pendidikan, atau latihan formal.
4. Pengambilan keputusan mengenai penempatan pegawai yang didasarkan atas kualifikasi teknik, kemampuan dan prestasi para calon.

5. Bersifat tidak pribadi (impersonalitas), yaitu sanksi-sanksi yang diterapkan secara seragam dan tanpa perasaan pribadi untuk menghindari keterlibatan dengan kepribadian individual dan preferensi pribadi para anggota.
6. Jejak karir bagi para pegawai, yaitu para pegawai diharapkan mengejar karir dalam organisasi. Sebagai imbalan atas komitmen terhadap karir tersebut, para pegawai mempunyai masa jabatan, artinya mereka akan dipertahankan meskipun mereka kehabisan tenaga atau jika keandaiannya tidak terpakai lagi.
7. Kehidupan organisasi yang dipisahkan dengan jelas dari kehidupan pribadi, yaitu pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan pribadinya termasuk keluarganya.

Kualitas Pelayanan

Pengertian dari kualitas pelayan menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Nasution (2015) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap pelayanan yang diharapkan.

Menurut Ziethaml dan Bitner (2015), kepuasan masyarakat merupakan *“customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation.”* masyarakat yang merasa puas pada pelayanan atau jasa yang diberi dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau pelayanan. Hal ini akan membangun kesetiaan masyarakat. Menurut Kotler (2015), kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan masyarakat diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan masyarakat terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Jika pelayanan tersebut jauh dari harapan, masyarakat akan kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut memenuhi harapan, masyarakat akan puas. Harapan masyarakat dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi yang lain.

Berdasarkan dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan

kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Endah (2018), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup variabel dalam penelitian ini terdiri dari pengaruh birokrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Bengkong kota Batam. Sedangkan ruang lingkup lokasi penelitian adalah di kantor Camat Bengkong.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data kuantitatif yang bersumber dari data primer yang dikumpulkan dari masyarakat sebagai sumber data utama dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang sedang berada di kantor Camat Bengkong.

Populasi dan Sampel

Objek dalam penelitian adalah masyarakat yang datang ke kantor Camat Bengkong yang terdiri dengan populasi sebanyak 58 (lima puluh delapan) orang. populasi dalam penelitian ini tidak terlalu besar, maka dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode aksidental sampel dimana masyarakat yang kebetulan datang ke kantor camat yang dijadikan sebagai sampel.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode Angket (kuisisioner) dimana peneliti membuat daftar pertanyaan secara tertulis yang diajukan kepada masyarakat yang datang ke kantor Camat Bengkong.

Operasionalisasi Variabel.

Varibel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2011).

Variabel penelitian adalah segala sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2011). Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variabel dependen (variabel terikat), merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. (Sugiyono 2011). Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y)

2. Variabel tidak terikat (*independent variable*)

Variabel independen (*variable stimulus, predictor, antecedent*) atau sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya dependen (terikat). (Sugiyono, 2011). Variabel tidak terikat (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah:

a. Birokrasi (X_1)

b. Kualitas Pelayanan (X_2)

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi:

1. Birokrasi

Menurut Pasolong (2017) mengemukakan bahwa birokrasi mempunyai tiga arti yaitu (1). Birokrasi sebagai suatu tipe organisasi tertentu, (2). Birokrasi sebagai sistem (3). Birokrasi sebagai jiwa kerja. Indikator dari birokrasi yaitu, terwujudnya pemerintah yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik pada masyarakat dan meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam

hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan. Indikator kualitas pelayanan menurut Rangkuti (2016) terdapat 10 indikator kualitas pelayanan yang kemudian disederhanakan menjadi 5 indikator, yaitu:

- a. Tanggapan (*Responsiveness*) antara lain pelayanan yang baik dan harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
 - b. Keandalan (*Reliability*) antara lain mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
 - c. Empati (*Emphaty*) antara lain rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.
 - d. Jaminan (*Assurance*) antara lain pengetahuan, kesopanan petugas, kejujuran, garansi pelayanan dan produk.
 - e. Bukti Langsung (*Tangibles*) antara lain keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
3. Kepuasan Masyarakat atau Konsumen
- Pengukuran kepuasan konsumen sangatlah penting untuk dilakukan karena memberikan informasi bermanfaat bagi perusahaan, pemegang saham, investor, pemerintah dan konsumen. Menurut Tjiptono (2011) ada enam konsep inti mengenai obyek pengukuran:
- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall cutomer satisfaction*)
Pelanggan langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur berdasar produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.
 - b. Dimensi Kepuasan Pelanggan
Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan dan meminta pelanggan menilai produk atau jasa berdasar item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf. Meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing

berdasar item spesifik serta menentukan dimensi-dimensi yang paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c. Konfirmasi Harapan

Kepuasan tidak diukur langsung, namun dapat disimpulkan berdasar kesesuaian atau ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

d. Proses Pelayanan kepada Masyarakat

Proses pelayanan kepada masyarakat dilihat dari bagaimana pegawai memberikan pelayanan, apakah konsisten dan sesuai dengan yang diharapkan atau tidak.

Metode Analisis Data

Uji Instrumen

Kuesioner yang telah disusun hendaknya dilanjutkan dengan melakukan uji kuesioner. Uji kuesioner secara kuantitatif dapat dilakukan melalui uji validitas dan Reliabilitas.

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian, Sugiyono (2016). Setelah kuesioner tersusun dan teruji validitasnya, dalam prakteknya belum tentu data yang terkumpul tersebut adalah valid. Hal ini dikarenakan adanya faktor-faktor yang mengurangi validitas data, seperti hasil wawancara yang tidak dijawab dengan benar. Berikut beberapa cara untuk menguji validitas:

1. Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur
2. Melakukan uji coba skala pengukur tersebut pada sejumlah responden
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban
4. Menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi "*product moment*".

Uji coba validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2015). Hipotesis yang diajukan adalah:

Ho skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

Ha skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikan 5 persen dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2015).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2011). Setiap alat ukur seharusnya mempunyai kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Suatu alat pengukur apabila dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama, dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama.

Menurut Sarjono dan Julianita (2011) suatu kuesioner dinyatakan *reliable* jika nilai *croanbachs alpha* $>$ 0.6. semakin dekat koefisien ke dalam dengan 1.0 semakin baik. Secara umum keadaan kurang dari 0.6 dianggap buruk, keadaan dalam kisaran 0.7 bisa diterima dan lebih dari 0.8 adalah baik (Sekaran, 2011).

Teknik Analisis Data

1. Penelitian Kuantitatif

Paradigma kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melalui analisis data dengan prosedur statistik. Penelitian yang menggunakan pendekatan deduktif yang bertujuan untuk menguji hipotesis merupakan penelitian yang menggunakan paradigma tradisional, positif, eksperimental atau empiris.

2. Penelitian Kualitatif

Paradigma kualitatif ini merupakan paradigma penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* yang holistik, kompleks, dan rinci. Metode kualitatif akan menjadi cocok sebagai metode dalam riset ilmiah.

Uji Asumsi Klasik

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linear dan dapat digunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi multikolinearitas, heteroskedastisitas dan normalitas.

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinieritas). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas sama dengan nol.

Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan antara variabel bebas (Sarjono dan Julianita, 2011:70). Multikorelasi dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance-inflating factor*). Jika nilai $VIF > 1$ maka tidak terjadi gejala multikolinieritas, jika nilai $VIF < 1$ maka terjadi gejala multikolinieritas (Sarjono dan Julianita, 2011). Menurut (Ghozali, 2015), untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Nilai R yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.
- b. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel bebas. Apabila antara variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.

Multikolinieritas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) VIF (*variance-inflating factor*). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

Cara unyuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi,

dan sumbu X adalah residual (Y prediksi Y sesungguhnya) yang telah *studentized*, dasarnya adalah:

- a. Apabila terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti distribusi normal atau tidak. Uji normalitas merupakan bagian dari uji persyaratan analisis statistik atau analisis uji asumsi dasar. Uji asumsi dasar adalah syarat yang harus dipenuhi sebelum data yang ada di uji dengan dengan uji statistik yang sesungguhnya. Uji ini biasanya menggunakan data yang berskala ordinal, interval, atau rasio. Jika data tidak berdistribusi normal dan atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal, maka metode yang digunakan adalah statistik non parameterik.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan kita (Sarjono dan Julianita, 2011). Menurut Ghozali (2015), data pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu birokrasi (X_1), kualitas pelayanan (X_2), terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Ghozali, 2015):

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Dimana:

- Y = variabel dependen (kepuasan masyarakat)
a = konstanta
b₁, b₂, = koefisien garis regresi
X₁, X₂ = variabel independen (birokrasi dan kualitas pelayanan)
e = *error*/variabel pengganggu

Pengujian Hipotesis Penelitian

Uji Statistik t

Uji t digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X₁ dan X₂ (birokrasi dan kualitas pelayanan) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2015). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

- Ho : variabel-variabel bebas (birokrasi dan kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat).
Ha : variabel-variabel bebas (birokrasi dan kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat).

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu:

- Apabila angka probabilitas signifikan > 0.05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- Apabila angka probabilitas signifikan < 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Uji Statistik F

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2015). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

- Ho : variabel-variabel bebas yaitu birokrasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat.
Ha : variabel-variabel bebas yaitu birokrasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu:

- Apabila angka probabilitas signifikan > 0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak.

b. Apabila angka probabilitas signifikan < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2015). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan masyarakat) sangat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel bebas dimasukkan dalam model.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 58 responden melalui penyebaran kuisioner. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana pada lampiran. Hasil jawaban dari pertanyaan akan diolah dan diukur seberapa jauh kesahihannya dengan menguji validitas dan sejauh mana konsistensinya dengan menguji reabilitasnya.

Uji Instrumen Validitas dan Reabilitas

Instrumen adalah alat ukur untuk mengumpulkan data, maka data yang baik adalah instrumen yang sesuai dengan sifat data yang akan dikumpulkan dan dapat menjamin bahwa data yang kita kumpulkan tersebut sah (valid) dan dapat dipercaya atau reliabel (Rumengan, 2013).

Analisis Validitas

Analisis validitas berfungsi untuk menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang sah memiliki validitas tinggi. Instrumen dikatakan sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud.

Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara birokrasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan menggunakan bantuan program SPSS 16, maka diperoleh nilai-nilai untuk regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 1
Perhitungan Hasil Uji Nilai Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics Tolerance	VIF	
					Lower Bound	Upper Bound			
1 (Constant)	11.889		1.983	.052	-.127	23.904			
Birokrasi	.115	.150	.096	.768	.446	-.186	.416	.811	1.233
Kualitas Pelayanan	.711	.177	.501	4.006	.000	.355	1.067	.811	1.233

a. Dependent Variable:

Kepuasan Masyarakat

Sumber: Lampiran *output* SPSS, 2020

Berdasarkan Tabel 1 dapat disusun persamaan regresi berganda, sebagai berikut :

$$Y = 11.889 + 0.115 X_1 + 0.711 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

X1 = Birokrasi

X2 = Kualitas Pelayanan

Persamaan diatas menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara birokrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Bengkong kota Batam. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- Variabel birokrasi dan kualitas pelayanan mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kepuasan masyarakat.
- Koefisien birokrasi memberikan nilai sebesar 0.115 yang berarti bahwa jika birokrasi semakin tinggi dengan asumsi variabel lain tetap maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan.
- Koefisien kualitas pelayanan memberikan nilai sebesar 0.711 yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan semakin kuat dengan asumsi variabel lain tetap maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan.

Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial)

Uji Hipotesis parsial (Uji t) ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh birokrasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara individual, dan hasil-hasil pengujian parsial.

Hipotesis 1 dan 2 dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*value*), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Tabel 2
Hasil Uji t Secara Parsial

Variabel Bebas	t hitung	Sig. t
Birokrasi	0.768	0.446
Kualitas Pelayanan	4.006	0.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

1. Uji Hipotesis 1 (H1)

Perumusan hipotesis:

Ho : $B = 0$ tidak ada pengaruh signifikan antara birokrasi dengan kepuasan masyarakat.

Ha : $B > 0$ terdapat pengaruh signifikan antara birokrasi dengan kepuasan masyarakat.

Dari Tabel 2 terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis birokrasi menunjukkan nilai t hitung sebesar 0.768 dengan taraf signifikansi 0.446. Taraf signifikansi hasil sebesar 0.446 tersebut lebih besar dari 0.05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini birokrasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Bengkong kota Batam dimana ini terbukti bahwa pada level signifikan α (0.05), dengan demikian Ha ditolak dan Ho diterima. Jadi kesimpulannya birokrasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis H1 “birokrasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat ”ditolak”.

1. Uji Hipotesis 2 (H2)

Perumusan hipotesis:

Ho : $B = 0$ tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Ha : $B > 0$ terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Dari Tabel 2 terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 4.006 dengan taraf signifikansi 0.000. Taraf signifikansi hasil sebesar 0.000 tersebut lebih kecil dari 0.05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Bengkong kota Batam, dimana ini terbukti bahwa pada level signifikan α (0.05), dengan demikian Ha diterima dan Ho ditolak. Jadi kesimpulannya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis H2 “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat” ”diterima”.

Uji F (Pengujian hipotesis secara simultan)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama diuji dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan regresi secara simultan diperoleh sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Secara Simultan
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1130.075	2	565.037	11.907	.000 ^a
	Residual	2609.925	55	47.453		
	Total	3740.000	57			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Birokrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Lampiran *output* SPSS, 2020

Hasil pengujian F statistik menunjukkan nilai sebesar 11.907 dengan signifikan sebesar 0.000. Nilai signifikansi F tersebut lebih kecil dari 0.05. dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti bahwa pengujian simultan tersebut menunjukkan bahwa birokrasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel - variabel bebas dalam

menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4
Perhitungan Hasil Uji Nilai Koefisien Determinan
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics		Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1 df2		
1	.550 ^a	.302	.277	6.88863	.302	11.907	2 55	.000	.888

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Birokrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Lampiran *output* SPSS, 2020

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R²) yang diperoleh sebesar 0.277. Hal ini berarti 27.7% variasi variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel birokrasi dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 72.3 % diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil Analisis Data

Analisis data pada 58 masyarakat sebagai pengguna di kantor kecamatan Bengkong, yang menjadi responden dalam penelitian ini diketahui 45 orang (77.6%) laki-laki dan 13 orang (22.4%) perempuan, sebagian besar responden berumur 20-30 tahun sebanyak 16 orang (27,6%), responden berumur 31-40 tahun sebanyak 30 orang (51.7%), responden berumur 41-50 Tahun sebanyak 11 orang (19.0%), dan responden berumur >51 sebanyak 1 orang (1.7%). Sedangkan tingkat pendidikan terakhir responden adalah SD-SMP sebanyak 3 orang (5.2%), Sekolah Menengah Atas (SMA/Setara) sebanyak 22 orang (37.9%), Diploma sebanyak 11 orang (19.0%), dan S1-S2 sebanyak 22 orang (37.9%). Pekerjaan responden adalah mahasiswa/i sebanyak 9 orang (15.5%), Pegawai Negeri Sipil sebanyak 3 orang (5.2%), swasta sebanyak 20 orang (34.5%), wiraswasta sebanyak 16 (27.6%) dan yang tidak bekerja sebanyak 10 orang (17.2%) terakhir adalah status perkawinan responden adalah menikah sebanyak 42 orang (72.4%) dan responden yang belum menikah sebanyak 16 orang (27.6%).

Hasil Analisis Birokrasi di Kantor Kecamatan Bengkong Kota Batam

Hasil pengujian hipotesis (H1) telah membuktikan terdapat pengaruh antara birokrasi terhadap kepuasan masyarakat. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 0.768 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,446 tersebut lebih besar dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_a ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa birokrasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa adanya pengaruh tetapi tidak signifikan antara variabel birokrasi terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan bengkong kota Batam.

Hasil Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bengkong Kota Batam

Hasil pengujian hipotesis (H2) telah membuktikan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 4.006 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini apabila angka probabilitas signifikansi $>0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Bengkong kota Batam.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa diatas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Birokrasi berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Bengkong kota Batam, hal ini terbukti bahwa pada level signifikan α (0,05), diperoleh variabel birokrasi (X_1) sebesar 0.768 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,446 tersebut lebih besar dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kanntor Kecamatan Bengkong kota Batam, hal ini terbukti bahwa pada level signifikan α (0,05), diperoleh variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 4.006 dengan taraf signifikan hasil sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0.05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.
3. Birokrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengkong Kota Batam. Hasil pengujian F statistik menunjukkan nilai sebesar

11.907 dengan signifikan sebesar 0.005. Nilai signifikansi F tersebut tidak lebih dari 0.000. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa pengujian simultan tersebut menunjukkan bahwa birokrasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

Saran

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Diperlukannya adanya peningkatan pelaksanaan dari birokrasi sesuai perkembangan atau mengikuti zaman sehingga ada perubahan yang baik terutama menyangkut kepuasan masyarakat dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa kinerja pemerintah tidak lagi buruk. Bila birokrasi tidak ada perubahan maka anggapan masyarakat akan selalu buruk terhadap pemerintahan dan tidak akan ada perkembangan yang akan didapat.
2. Dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, para pegawai harus mengubah cara kerja yang lama dan menjadikan pelayanan yang lebih baik lagi dengan meningkatkan cara kerja yang lebih efisien, sehingga masyarakat tidak akan memiliki pemikiran yang buruk lagi kepada pelayanan di kantor Camat Bengkong.
3. Kecamatan Bengkong hendaknya memberikan pelatihan kepada pegawainya agar lebih memberikan perhatian individual atau secara personal kepada masyarakatnya. Hal ini bertujuan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

DAFTAR PUSTAKA

- Ifaria. 2012. "Pengaruh Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bleesing Briliance Tyindo". Skripsi S1, Fakultas Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Batam. Tidak dipublikasikan.
- Pasalong, H. (2012). "Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik". *Harbani Pasalong*. <http://harbani-pasolong.blogspot.com/2012/02/perilaku-birokrasi-dalam-pelayanan.html>. Diakses 13 Mei 2012.
- Lilo, C., dan Ratnasari, S. L. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Supreme Nusapermai Development. *Jurnal Zona Manajerial*. Vol.7. No.2., Agustus 2015.

- Nurdin, Ihsan., SL Ratnasari, HW Nasrul. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasional, Motivasi, Kemampuan Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Austin Engineering Indonesia. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL UNIVERSITAS ISLAM SYEKH YUSUF 1 (1)*, 524-533.
- Ratnasari, S. L. (2012). *Budaya Organisasi*. Surabaya: UPN Press.
- Ratnasari, S. L. (2013). Pengaruh Faktor-Faktor Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Departemen Produksi PT. X Batam. *Buletin Studi Ekonomi*, 18 (1).
- Ratnasari, S. L. (2014). Pelatihan Dan Motivasi Sebagai Prediktor Kinerja Karyawan Departemen Produksi PT. Y Batam. *Mix*, 4.
- Ratnasari, S. L. (2019). *Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Ratnasari, S. L., dan Hartati, Yenni. (2019). *Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Ratnasari, S. L., dan Purba W. C. (2019). Pengaruh Konflik Kerja, Stress Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mutiara Utama Sukses. *Jurnal Bening*. Vol.6. No.1., Tahun 2019.
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., and Yana, D. (2019). The performance of Sharia Banks Employees X Branch Batam Through Work Motivation. *Etikonomi*. Vol.18., No.1, April 2019.
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G., and Adam. (2019). The Contribution Of Competence, Motivation, And Creativity Towards Teacher's Performance Through Work Satisfaction. *International Journal Of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*. Volume-8 Issue-5C, May 2019. 145-149. ISSN: 2249-8958. DOI:10.35940/ijeat.E1021.0585C19
- Rivai,Z, Veitzhal, dkk. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Setyawati, N. W., Aryani, N. A., & Ningrum, E. P. (2018). Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis(JRMB)Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(3), 405–412. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i3>.
- Sukmawati, E., SL Ratnasari, Z Zulkifli. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. *JURNAL DIMENSI*. 9 (3), 461-479.
- Walsa, E., & Ratnasari, S. L. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Citra Pembina Pengangkutan Industries Batam. *Jurnal Eksekutif*, 13 (1).

- Wicaksono, B. D., & Ratnasari, S. L. (2017). Determinasi Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Umum (PERUM) Bulog Sub-Divre Kota Batam. *Jurnal Bening*, 4 (1).
- Rohmad, Z., & Suwarno. (2012). *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai dalam memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kecamatan Baki*. journal.uniba.ac.id/index.php/mbs/article/download/221/35. Diakses 14 April 2015.
- Sukma, A. P. (2012). "Proposal Penelitian": *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Krebung*. *Ardisukma*. <http://ardisukma.blogspot.com/2012/12/proposal-penelitian-pengaruh-kualitas.html>. Diakses 10 Juni 2015.
- Thoha, M. (2014). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Cetakan X, Juni. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zainudin dan Ratnasari, S. L. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar Kecamatan Batu Ampar Kota Batam. *Jurnal Zona Manajemen*. Vol.7. No.3., Desember 2015. Hal. 14-21.