

Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung

Ike Sri Wahyu Nengseh

Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung

email: ikesw50@gmail.com

Abstract

The purpose of the study : (1) analyze the effect of employee performance and public service quality on community satisfaction at the PATEN unit, Campurdarat District, Tulungagung Regency; (2) analyzing the effect of employee performance on community satisfaction in the PATEN unit, Campurdarat District, Tulungagung Regency; (3) analyzing the effect of public service quality on community satisfaction in the PATEN unit, Campurdarat District, Tulungagung Regency. This study uses a quantitative approach. The data collection instrument is in the form of a questionnaire. While the method of data analysis using descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis with the help of the SPSS computer program. The results of the study: (1) the first hypothesis is accepted, that community satisfaction is influenced by employee performance and the quality of public services at the PATEN unit, Campurdarat District, Tulungagung Regency; (2) the second hypothesis is accepted, that community satisfaction is influenced by employee performance at the PATEN unit, Campurdarat District, Tulungagung Regency ; (3) the third hypothesis is accepted, that community satisfaction is influenced by the quality of public services at the PATEN unit, Campurdarat sub-district, Tulungagung Regency.

Keywords: *employee performance, service quality, community satisfaction*

Latar Belakang Teoritis

Penyelenggaraan pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat dikatakan suatu hal yang melekat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu memperbaiki layanan publik agar sesuai dengan yang diinginkan selama ini oleh berbagai pihak terutama masyarakat selaku pengguna layanan.

Kantor kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan di tingkat kecamatan. Namun realita yang didapat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat berdasarkan laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 pada unsur prosedur pelayanan, perilaku pegawai dan kompetensi pegawai dalam kategori kurang baik sehingga penulis ingin menganalisis perkembangan

kerja unit pelayanan publik. Penulis menyimpulkan untuk membuat penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung”.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung; (2) menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung; (3) menganalisis pengaruh mutu pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung.

Metode Penelitian

Penelitian kuantitatif bertumpu pada pengumpulan data berupa angka hasil pengukuran. Karena itu dalam penelitian ini statistik memegang peran penting sebagai alat untuk menganalisis jawaban masalah. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yang berlokasi di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung.

Variabel penelitian dibedakan menjadi variabel independen ditunjukkan adanya kinerja (X₁) dan mutu pelayanan pegawai (X₂) dan variabel dependen atau terikat yakni kepuasan masyarakat (Y). Definisi operasional variabel penelitian untuk memudahkan dalam pembuatan instrumen penelitian untuk menjemput data agar lebih komprehensif. Dalam penelitian ini operasional ringkasan penelitian dengan (1) variabel kinerja pegawai, indikator kualitas kerja ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. (2) variabel mutu pelayanan dengan indikator *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti fisik). (3) variabel kepuasan masyarakat dengan indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk. Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, dari hasil tersebut, peneliti membulatkannya menjadi 100 responden.

Teknik analisis data dilakukan dengan melakukan (1) pengujian prasyarat yakni uji instrumen dengan rumus

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Kemudian melakukan uji reliabilitas dibantu dengan menggunakan program komputer *SPSS 23,0 for windows* atau bisa di hitung dengan rumus

$$r_{11} = \frac{k}{k - 1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Pada penelitian ini dengan uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Uji Kolmogorov Sminov*. Uji homogenitas berkaitan dengan penggunaan uji statistik parametrik, seperti uji komparatif (penggunaan anova) dan uji independen sampel t test dan sebagainya. Hasil yang diperoleh melalui uji linieritas akan menemukan teknik anareg yang digunakan. (2) Pengujian hipotesis dalam penelitian ini terdapat regresi sederhana dan regresi ganda. Disamping itu peneliti menggunakan regresi sederhana untuk menunjukkan adanya pengaruh antar variabel-variabel tersebut. Alasan peneliti menggunakan regresi karena ada variabel bebas dan variabel terikat

$$Y' = a + b X$$

Setelah diuraikan diatas, jika regresi sederhana hanya ada satu variabel dependen dan satu variabel independen (X), maka pada regresi ganda, terdapat satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen.

$$Y' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian berdasarkan tahapan teknik analisis data yakni (1) Uji Prasyarat dengan melakukan uji validitas instrumen ditunjukkan dengan tabel 1 menunjukkan bahwa 3 butir soal dari 12 butir soal tidak valid. Sehingga data yang tidak valid di *delete*. Selanjutnya menyusun angket baru dengan berdasarkan angket yang telah dihitung nilai validasinya terlebih dahulu. Angket baru berisi 9 butir soal yang digunakan untuk mengukur Kinerja Pegawai mempunyai nilai rhitung (*Pearson Correlation*) lebih besar dari rtabel dengan jumlah sampel 100 dan taraf signifikan 5% yaitu 0,361 sehingga semua soal dapat dikatakan valid sebagaimana tabel 1 berikut :

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Pegawai (X1)

Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=100) taraf signifikansi 5%	Ket
Soal 1	0.432	0.361	Valid
Soal 2	0.598	0.361	Valid
Soal 3	0.597	0.361	Valid
Soal 4	0.656	0.361	Valid
Soal 5	0.529	0.361	Valid
Soal 6	0.253	0.361	Tidak Valid

Soal 7	0.070	0.361	Tidak Valid
Soal 8	0.196	0.361	Tidak Valid
Soal 9	0.477	0.361	Valid
Soal 10	0.458	0.361	Valid
Soal 11	0.592	0.361	Valid
Soal 12	0.593	0.361	Valid

Sedangkan tabel 2 menunjukkan hasil uji instrumen mutu pelayanan pegawai (X₂) dari 10 soal uji instrumen terdapat 1 butir soal yang tidak valid. Sehingga, soal dinyatakan valid seleksi menjadi 9 butir soal yang dijadikan instrumen untuk mengukur variabel Mutu Pelayanan Pegawai 10 soal tersebut mempunyai rhitung (*Pearson Correlation*) > rtabel dengan jumlah sampel 100 dan taraf signifikansi 5% yaitu 0,361. Dengan demikian, semua soal dapat dikatakan valid yakni :

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Instrumen Mutu Pelayanan Pegawai (X₂)

Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=100)	Ket
Soal 1	0.054	0.361	Tidak Valid
Soal 2	0.713	0.361	Valid
Soal 3	0.517	0.361	Valid
Soal 4	0.583	0.361	Valid
Soal 5	0.597	0.361	Valid
Soal 6	0.805	0.361	Valid
Soal 7	0.665	0.361	Valid
Soal 8	0.484	0.361	Valid
Soal 9	0.553	0.361	Valid
Soal 10	0.401	0.361	Valid

Hasil uji validitas instrumen pada tabel 3 menunjukkan hasil uji instrumen kepuasan masyarakat pada pelayanan (Y) bahwa dari 10 soal uji instrumen. Selanjutnya, soal dinyatakan valid diseleksi menjadi 10 butir soal yang di jadikan instrumen untuk mengukur variabel Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Unit Campurdarat. 10 butir tersebut mempunyai rhitung (*Pearson Correlation*) > rtabel dengan jumlah sampel

100 dan taraf signifikansi 5% yaitu 0,361. Dengan demikian, semua soal dapat dikatakan valid seperti pada tabel 3 berikut yakni :

Tabel 3

Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Unit Campurdarat (Y)

Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=100)	Ket
Soal 1	0.460	0.361	Valid
Soal 2	0.378	0.361	Valid
Soal 3	0.569	0.361	Valid
Soal 4	0.531	0.361	Valid
Soal 5	0.469	0.361	Valid
Soal 6	0.440	0.361	Valid
Soal 7	0.366	0.361	Valid
Soal 8	0.610	0.361	Valid
Soal 9	0.587	0.361	Valid
Soal 10	0.406	0.361	Valid

Tahapan selanjutnya terdapat uji reliabilitas yang digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel, indikator dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* yang didapat $\geq 0,06$. Hasil reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 23.0 for Windows*. Pengujian instrumen dilakukan pada item-item yang valid dari setiap variabel penelitian. Pada variabel kinerja pegawai yang berjumlah 12 soal dan variabel mutu pelayanan 10 soal (X₁ = 12 soal; X₂ = 10soal) pada terhadap kepuasan masyarakat pada Pelayanan Unit Campurdarat (Y) 10 soal. Dari hasil uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian diperoleh hasil yang ditunjukkan pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4

Hasil Uji Reliabilitas Soal Mutu Pelayanan Pegawai

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	12

Berdasarkan *output* di atas diketahui bahwa hasil nilai *cronbach's alpha* (α) 0,723, kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai rtabel dengan nilai N= 100 dicari pada distribusi nilai rtabel signifikansi 5% diperoleh nilai 0,361. Berdasarkan hasil uji reliabilitas nilai *cronbach's alpha* (0,723) > rtabel (0,361) sehingga tergolong di nilai antara 0,61-0,80 maka hasil uji tersebut dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian. Sedangkan pada mutu pelayanan pegawai dimana ditunjukkan pada Tabel 5 sebagaimana berikut :

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas Soal Mutu Pelayanan Pegawai

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	10

Berdasarkan *output* di atas diketahui bahwa hasil nilai *cronbach's alpha* (α) 0,736, kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai rtabel dengan nilai N= 100 dicari pada distribusi nilai rtabel signifikansi 5% diperoleh nilai 0,361.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas nilai *cronbach's alpha* (0,736) > rtabel (0,361) sehingga tergolong di nilai antara 0,61-0,80 maka hasil uji tersebut dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian. Pada uji reliabilitas kepuasan masyarakat pada pelayanan Unit PATEN Campurdarat ditunjukkan pada Tabel 6 seperti berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas Soal Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Unit PATEN Kecamatan Campurdarat

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	10

Berdasarkan *output* pada tabel 6 diketahui bahwa hasil nilai *cronbach's alpha* (α) 0,701, kemudian nilai ini dibandingkan

dengan nilai rtabel dengan nilai N= 100 dicari pada distribusi nilai rtabel signifikansi 5% diperoleh nilai 0,361. Berdasarkan hasil uji reliabilitas nilai *cronbach's alpha* (0,701) > rtabel (0,361) sehingga tergolong di nilai antara 0,61-0,80 maka hasil uji tersebut dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Hasil keseluruhan dari uji reliabilitas instrument ditunjukkan pada tabel 7 yakni :

Tabel 7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Standart Reliabilitas	Ket
Kinerja pegawai	0,723	0,60	Reliabel
Mutu pelayanan pegawai	0,736	0,60	Reliabel
Kepuasan masyarakat pada pelayanan Kecamatan Campurdarat	0,701	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 7 di atas diketahui bahwa hasil nilai *cronbach's alpha* (α) variabel X1, X2, dan Y > 0,60 sehingga kuesioner dari ketiga variabel tersebut dikatakan *reliabel* atau layak dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Uji hipotesis terdapat regresi yang bertujuan dilakukan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Salah satu cara untuk mengetahui nilai normalitas adalah dengan rumus *Kolmogorof Smirnov* yang dalam ini dibantu menggunakan aplikasi *SPSS 23.0 for Windows*. Dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Terlebih dahulu uji normalitas pada variabel kinerja

pegawai (X_1) yang ditunjukkan pada Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Normalitas Variabel Kinerja Pegawai

	Kinerja Pegawai
N	100
Normal Parameters _{a,b} - Mean	50,5451
Std. Deviation	5,08708
Most Extreme Differences - Absolute	,055
Positive	0,49
Negative	-,055
Test Statistic	,055
Asymp. Sig (2-tailed)	,085

Berdasarkan tabel 8 hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kinerja pegawai adalah 0,085 yang menunjukkan nilai kinerja pegawai $> 0,05$. Jadi data variabel kinerja pegawai berdistribusi normal. Uji variabel mutu pelayanan pegawai (X_2) yakni ditunjukkan pada Tabel 9 yakni:

Tabel 9
Hasil Uji Normalitas Variabel Mutu Pelayanan Publik (X_2)

	Kinerja Pegawai
N	100
Normal Parameters _{a,b} - Mean	28,0858
Std. Deviation	8,03824
Most Extreme Differences - Absolute	,056

- Positive	-,056
- Negative	,054
Test Statistic	,056
Asymp. Sig (2-tailed)	,077

bahwa pada tabel 9 ditunjukkan nilai signifikansi variabel Mutu Pelayanan Pegawai adalah 0,077 yang menunjukkan nilai Mutu Pelayanan Pegawai $> 0,05$. Jadi data variabel Mutu Pelayanan Pegawai berdistribusi normal. Sedangkan uji normalitas variabel Y ditunjukkan pada Tabel 10 yakni:

Tabel 10
Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Unit Campurdarat

	Kinerja Pegawai
N	100
Normal Parameters _{a,b} - Mean	48,0000
Std. Deviation	5,27355
Most Extreme Differences - Absolute	,058
Positive	0,58
Negative	-,057
Test Statistic	,058
Asymp. Sig (2-tailed)	,056

Berdasarkan tabel 10 hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kepuasan masyarakat adalah 0,056 yang menunjukkan nilai kepuasan masyarakat $> 0,05$. Jadi data variabel kepuasan masyarakat berdistribusi normal. Tujuan dilakukan uji linieritas adalah untuk mengetahui status linieritas tidaknya suatu distribusi data penelitian. Pada uji linieritas, dapat dikatakan distribusi data memiliki bentuk yang linier jika F hitung lebih kecil dari F tabel ($F_{hitung} < F$

tabel), jika sebaliknya maka distribusi data yang diteliti tidak linier. Ditunjukkan pada tabel 11 yakni:

Tabel 11
Hasil Uji Homogenitas Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat

Test of Homogeneity of Variances
Kepuasan masyarakat

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,143	23	207	,302

Berdasarkan tabel 11 dari hasil uji homogenitas bahwa nilai signifikansi variabel Kepuasan Masyarakat (Y) berdasarkan variabel Kinerja Pegawai (X) $0,302 > 0,05$, artinya data variabel Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat (Y) berdasarkan variabel Kinerja Pegawai (X) mempunyai varian yang sama.

Tabel 12
Hasil Uji Homogenitas Mutu Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Unit PATEN Campurdarat

Test of Homogeneity of Variances Kepuasan masyarakat

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,896	28	204	,621

Berdasarkan tabel 12 dari hasil uji homogenitas bahwa nilai signifikansi variabel Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit PATEN Kecamatan Campurdarat (Y) berdasarkan variabel Kinerja Pegawai(X) $0,621 > 0,05$, artinya data variabel Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit PATEN Kecamatan Campurdarat (Y) berdasarkan variabel Mutu Pelayanan Pegawai (X) mempunyai varian yang sama.

Tabel 13
Hasil Uji Linieritas Kinerja Pegawai (X₁)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*	Combi	1932,104	25	77,284	3,539	,000
	ned	1321,749	1	1321,749		
	Lineari	610,354	24	25,431	60,533	,000
	Deviati				1,165	,278
	on from					
	Lineari					
	ty					
Within Groups		4519,896	207	21,835		
Total		6452,000	100			

Berdasarkan tabel 13 di atas, diketahui bahwa variabel Kinerja Pegawai memiliki nilai Fhitung = 1,165. Sedangkan untuk mencari nilai Ftabel harus diketahui df1 dan df2, $df1 = k-1 (3-1) = 2$, dan $df2 = n-k (100-3) = 97$ (k adalah jumlah variabel dan n adalah jumlah responden). Nilai Ftabel sebesar 3,039 maka dapat diketahui bahwa $F_{hitung} < F_{tabel} (1,165 < 3,039)$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel Kinerja Pegawai(X₁) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Unit Campurdarat (Y).

Tabel 14
Hasil Uji Linieritas Mutu Pelayanan Pegawai (X₂)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y* Betw een X1 Grou ps	Combi ned	2101, 639	28	75,05 9	3,52 0	,00 0
	Lineari ty	1289, 743	1	1289, 743	60,4 79	,00 0
	Deviati on from Lineari ty	811,8 97	27	30,07 0	1,41 0	,09 5
Within Groups		4519, 896	20 4	21,32 5		
Total		6452, 000	10 0			

Berdasarkan tabel 14 di atas, diketahui bahwa variabel Mutu Pelayanan Pegawai memiliki nilai Fhitung = 1,410. Sedangkan untuk mencari nilai Ftabel harus diketahui df1 dan df2, $df1 = k-1$ ($3-1 = 2$), dan $df2 = n-k$ ($100-3 = 97$) (k adalah jumlah variabel dan n adalah jumlah responden). Nilai Ftabel sebesar 3,039 maka dapat diketahui bahwa $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($1,410 < 3,039$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel Mutu Pelayanan Pegawai (X₂) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Unit Campurdarat (Y). hasil analisis regresi ditunjukkan pada Tabel 13 yakni:

Tabel 15
Hasil Koefisien Diterminasi (X1)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,453 ^a	,205	,201	4,71263

Hasil analisis korelasi sederhana dapat dilihat pada *outout Model Summary* dari analisis regresi linier sederhana di atas R square adalah 0,205, R square dapat disebut koefisien diterminasi yang dalam hal ini berarti 20,5% terdapat kontribusi atau pengaruh antara variabel Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat, sedangkan sisanya 79,5% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar variabel penelitian.

Tabel 16
Hasil koefisien diterminasi X2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,362 ^a	,131	,127	4,92591

Hasil analisis korelasi sederhana dapat dilihat pada *outout Model Summary* dari analisis regresi linier sederhana di atas R square adalah 0,131, R square dapat disebut koefisien diterminasi yang dalam hal ini berarti 13,1% terdapat kontribusi atau pengaruh antara variabel mutu pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat, sedangkan sisanya 86,9% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar variabel penelitian.

Tabel 17
Hasil koefisien diterminasi X1 dan X2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,460 ^a	,212	,205	4,70193

Hasil analisis korelasi sederhana dapat dilihat pada *outout Model Summary* dari analisis regresi linier sederhana di atas R square adalah

0,205, *R square* dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 21,2% terdapat kontribusi atau pengaruh antara variabel mutu pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat, sedangkan sisanya 78,8% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar variabel penelitian.

Pengujian hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk menguji apakah parsial signifikan atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan perbandingan hitung dan tabel dengan taraf signifikan 5% dan N 100, sedangkan tabel distribusi t dicapai $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan dengan ketentuan $(df) n-2. 100-2= 97$. Hasil diperoleh dari t tabel 1,972. Dalam pengujian ini menggunakan bantuan program *SPSS 23.0 for Windows* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 18
Hasil Regresi Sederhana X1 terhadap Y
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	24,284	3,090	,453	7,860	,000
Kinerja pegawai	,469	,061		7,715	,000

Dari hasil pada tabel diatas diketahui bahwa pengujian hipotesis alternatif (H_a) pertama diterima. Pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil dari hitung dengan tabel. Dari tabel *Coefficients* di atas diperoleh nilai hitung = 7,715. Sementara itu, untuk tabel dengan signifikansi 0,05 diperoleh ttabel = 1,972.

Perbandingan antara keduanya menghasilkan hitung > ttabel (7,715 > 1,972). Nilai signifikansi t untuk variabel Kinerja Pegawai adalah 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0,05 (0,000 < 0,05). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o

ditolak. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat.

Tabel 19
Hasil Regresi Sederhana X2 terhadap Y
a
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	54,676	1,175	,362	46,526	,000
	X2	-,238	,040		-5,908	,000

Dari hasil pada tabel diatas diketahui bahwa angka hitung dari hasil perhitungan dikemukakan maka pengujian hipotesis harus menggunakan kurva dua sisi. Sisi kanan untuk nilai t positif dan sisi kiri untuk t negatif. Pengujian berada di sebelah kiri kemudian hitung sebesar - 5,908 kita tempatkan disebelah kiri dari nilai ttabel. Dengan demikian, artinya hitung berada di daerah H_o ditolak maka H_a diterima.

Sehingga pengujian hipotesis alternatif (H_a) pertama diterima. Nilai signifikansi t untuk variabel Mutu Pelayanan Pegawai adalah 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0,05 (0,000 < 0,05). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Mutu Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat.

Tabel 20
Hasil Uji Regresi Berganda X1, X2
terhadap Y
a
Coefficients

Model	Unstandar dized Coefficient	Std. Error	Standar dized Coeffi cients	t	Sig.
1 (Constant)	12,538	8,759		1,431	,154
Kinerja pegawai	,636	,131	,613	4,851	,000
Mutu pelayanan pegawai	,119	,083	,181	1,433	,153

Dari hasil pada tabel di atas dapat diketahui bahwa pengujian hipotesis alternatif (Ha) pertama diterima. Pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil dari thitung dengan ttabel. Dari tabel *Coefficients* di atas diperoleh nilai thitung = 4,851. Sementara itu, untuk ttabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai ttabel = 1,972.

Perbandingan antara keduanya menghasilkan: thitung > ttabel (4,851 > 1,972). Nilai signifikansi t untuk variabel Kinerja Pegawai adalah 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0,05 (0,000 < 0,05). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat.

Uji F

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh semua variabel X1 dan X2 terhadap Y secara serempak. Dalam hal ini adalah pengaruh Kinerja Pegawai dan komunikasi sosial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat, dapat diketahui dengan

menggunakan perbandingan Fhitung dengan taraf signifikansi 5% dan N 230, diperoleh Ftabel adalah 3,037 dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df1 (jumlah variabel-1) atau 3-1 = 2, dan df2 (n-k-1) atau 100-3-1 = 96 (n jumlah responden dan k adalah jumlah variabel).

Dasar pengambilan keputusan adalah jika Fhitung > Ftabel maka terdapat pengaruh secara simultan antara Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat. Sebaliknya apabila Fhitung < Ftabel maka tidak ada pengaruh kinerja pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hasil diperoleh Ftabel adalah 3,037. Berdasarkan perhitungan dengan *SPSS 23.0 for Windows* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 21
Hasil Uji F X1 terhadap Y
Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1321,749	1	1321,749	59,514	,000 ^D

Dari tabel di atas diperoleh Fhitung sebesar 59,514. Hal ini menunjukkan Fhitung (59,514) > Ftabel (3,037) dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji serempak (uji F) diperoleh nilai 0,000 dengan demikian nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari pada probabilitas α yang ditetapkan (0,000 < 0,05). Jadi H0 ditolak dan Ha diterima. Jadi dapatlah ditarik kesimpulan adanya pengaruh yang positif dan simultan antara Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat.

Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat.

Tabel 22
Hasil Uji F (X2) terhadap Y
Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	846,88	1	846,88	34,902	,000 ^b
	Residual	5605,1	98	24,265		
	Total	6452,0	99			

Dari tabel di atas diperoleh Fhitung sebesar 34,902. Hal ini menunjukkan Fhitung (34,902) > Ftabel (3,037) dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji serempak (uji F) diperoleh nilai 0,000 dengan demikian nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari pada probabilitas α yang ditetapkan (0,000 < 0,05).

Jadi H0 ditolak dan Ha diterima. Jadi dapatlah ditarik kesimpulan adanya pengaruh yang positif dan simultan antara Mutu Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat.

Tabel 23 Hasil Uji F (X1) dan (X2) terhadap Y

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1367,136	2	683,568	30,919	,000 ^b
	Residual	5084,864	98	22,108		
	Total	6452,000	99			

Dari tabel di atas diperoleh Fhitung sebesar 30,919. Hal ini menunjukkan Fhitung (30,919) > Ftabel (3,037) dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji serempak (uji F) diperoleh nilai 0,000 dengan demikian nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari pada probabilitas α yang ditetapkan (0,000 < 0,05).

Jadi H0 ditolak dan Ha diterima. Jadi dapatlah ditarik kesimpulan adanya pengaruh yang positif dan simultan antara Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat.

Sedangkan mengenai hasil persamaan uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 24
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X1 terhadap Y

a
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	24,284	3,090	,453	7,860	,000
Kinerja pegawai	,469	,061		7,715	,000

Berdasarkan pada tabel hasil analisis regresi maka dapat diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut: $Y = a + b1X1$, Kepuasan masyarakat (Y) = 24,284 + (0,469)X1.

Dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. sama dengan nol, maka besarnya Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit PATEN Kecamatan Campurdarat (Y)

sebesar 24,284. b. Nilai koefisien $b_1 = (0,469)$ hal ini menunjukkan apabila nilai Nilai konstanta = 24,284 hal ini menunjukkan apabila nilai Kinerja Pegawai (X_1) di objek penelitian Kinerja Pegawai mengalami kenaikan satu poin, maka Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit PATEN Kecamatan Campurdarat meningkat 0,469.

Tabel 25
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_2 terhadap Y

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	54,676	1,175	-,362	46,526	,000

Berdasarkan pada tabel hasil analisis regresi maka dapat diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut: $Y = a + b_2X_2$, Kepuasan masyarakat (Y) = 54,676 + (-0,238) X_2

Dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta = 54,676 hal ini menunjukkan apabila nilai Mutu Pelayanan Publik (X_2) di objek penelitian sama dengan nol, maka besarnya Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat (Y) sebesar 54,676.
- b. Nilai koefisien $b_1 = (-0,238)$ hal ini menunjukkan apabila nilai Kinerja Pegawai mengalami penurunan satu poin, maka Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat menurun -0,238.

Tabel 26
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda X_1, X_2 terhadap Y

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,538	8,759		1,431	,154
	Kinerja pegawai	,636	,131	,613	4,851	,000
	Mutu pelayanan pegawai	,119	,083	,181	1,433	,153

Berdasarkan pada tabel hasil analisis regresi maka dapat diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$, Kepuasan masyarakat (Y) = 12,538 + (0,636) X_1 + (0,119) X_2 . Dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta = 12,538 hal ini menunjukkan apabila nilai Kinerja Pegawai (X_1) dan Mutu Pelayanan Publik (X_2) di objek penelitian sama dengan nol, maka besarnya Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat (Y) sebesar 12,538.
- b. Nilai koefisien $b_1 = (0,636)$ hal ini menunjukkan apabila nilai Kinerja Pegawai mengalami kenaikan satu poin, sementara Mutu Pelayanan Pegawai tetap, maka Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat meningkat 0,636.

Nilai koefisien $b_2 = (0,119)$ hal ini menunjukkan apabila nilai Mutu Pelayanan Publik mengalami penurunan satu poin sementara Kinerja Pegawai tetap, maka Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat tetap.

Pembahasan

Untuk menganalisis data hasil dari pengolahan data diperlukan serangkaian pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis menggunakan teknik rumus regresi sederhana Sedangkan teknik analisis menggunakan program SPSS 23, sehingga dapat diperoleh hasil yang dapat menguraikan masing-masing variabel bebas, kinerja pegawai (X_1) dan mutu pelayanan (X_2) dengan variabel terikat

(Y). Adapun penjelasan tentang hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung.

Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan simultan antara kinerja pegawai dan mutu pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada unit PATEN Kecamatan Campurdarat. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 23 diperoleh $F_{hitung} (30,919) > F_{tabel} (3,037)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji serempak (uji F) diperoleh nilai 0,000 dengan demikian nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari pada probabilitas α yang ditetapkan ($0,000 < 0,05$). Jadi dapat disimpulkan adanya pengaruh yang positif dan simultan antar kinerja pegawai dan mutu pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada unit PATEN Kecamatan Campurdarat. Adapun variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah variabel kinerja berdasarkan angka koefisien determinasi sebesar 0,205 atau sama dengan 20,5% sedangkan sisanya 79,5% karena faktor-faktor penyebab lainnya yang berasal dari luar regresi. Sedangkan variabel mutu pelayanan nilai koefisien determinasi sebesar 0,131 atau sama dengan 13,1% terdapat kontribusi atau pengaruh antara variabel mutu pelayanan publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat, sedangkan sisanya 86,9% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar variabel penelitian. Hal ini mendukung dengan hasil penelitian Ratih Kusuma Wardani (2019).

Kepuasan masyarakat pengguna layanan adalah suatu keadaan dimana harapan masyarakat dipenuhi melalui kecepatan respon petugas dan pemberian mutu atau kualitas pelayanan yang baik. Artinya dengan adanya kinerja pelayanan dan mutu pelayanan yang baik dari masing-masing pegawai akan

dapat menimbulkan kepuasan masyarakat pengguna layanan pada unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung seperti yang diinginkan oleh instansi. Sedangkan dari kuisioner yang disebarkan kepada responden, mayoritas responden memberikan respon tidak setuju terhadap kuisioner yang ada dalam variabel kinerja. Mayoritas responden memberikan respon yang kurang baik terhadap kinerja pegawai baik dalam pelayanan non perizinan maupun non perizinan. Respon yang kurang baik ini didasarkan atas adanya kurangnya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima masyarakat itu sendiri. Dari 10 (sepuluh) item variabel kepuasan masyarakat mayoritas responden memberikan respon setuju dengan rata-rata skor 4, mayoritas masyarakat yang melakukan pengurusan surat-surat baik perizinan maupun non perizinan puas atas kinerja pegawai dan mutu pelayanan yang dinilai baik. Hal ini dapat menjadi evaluasi pimpinan dalam hal ini Camat Campurdarat untuk melakukan upaya-upaya dalam segi peningkatan SDM Pegawai unit PATEN serta peningkatan kualitas mutu pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 23 diperoleh t_{hitung} sebesar 7,715 dan t_{tabel} pada taraf Pengaruh Kualitas Pelayanan signifikansi 5% sebesar 1,972, maka $t_{hitung} > t_{tabel} (7,715 > 1,972)$ dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima. Hal ini sepemikiran dengan hasil penelitian Indra Gunawan (2019) yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat merasa

puas terhadap kinerja pegawai yang cekatan dan handal dalam menyelesaikan permintaan dan keluhan masyarakat. Sedangkan Dari kuisisioner yang disebarkan kepada responden, mayoritas responden memberikan respon setuju terhadap kuisisioner yang ada dalam variabel kinerja. Mayoritas responden memberikan respon yang baik terhadap kinerja pegawai baik dalam pelayanan perizinan maupun non perizinan. Respon yang baik ini didasarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima masyarakat itu sendiri. Dari 12 (duabelas) item kinerja pegawai mayoritas responden memberikan respon setuju dengan rata-rata skor 4, mayoritas masyarakat yang melakukan pengurusan surat-surat menunjukkan kepuasan atas kinerja pegawai.

Kinerja pegawai merupakan tolak ukur dari puas tidaknya masyarakat dalam melakukan pengurusan surat-surat. Kinerja yang baik akan memberikan hasil yang baik. Hasil yang baik ini akan diterima oleh masyarakat sehingga menimbulkan rasa puas masyarakat. Kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Sebagaimana Ahuya (1996) dalam Rai (2008: 40) menjelaskan bahwa kinerja adalah cara perseorangan atau kelompok dari suatu organisasi menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas. Jika seorang pegawai memiliki kinerja yang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat umum, maka proses penyelesaian pekerjaan akan semakin cepat selesai, dengan semakin cepat selesai pekerjaan tersebut, maka masyarakat sebagai pengguna jasa layanan akan lebih menghemat waktu dalam pengurusan surat-surat sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama agar tidak mengganggu pekerjaan masyarakat. Dengan cepatnya proses penyelesaian pelayanan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan naik seiring dengan baiknya kinerja pegawai. Hal ini juga diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh (Golum, 2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anuntaloko Parigi.

Pengaruh Mutu Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 23 diperoleh t hitung sebesar 5,908 dan t tabel pada taraf Pengaruh Kualitas Pelayanan signifikansi 5% sebesar 1,972, maka thitung > ttabel ($5,908 > 1,972$) dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga bisa dideskripsikan bahwa variabel kualitas pelayanan dinyatakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada unit PATEN Kecamatan Campurdarat kabupaten Tulungagung, pengaruh pada penelitian ini bersifat positif yang artinya, ketika kualitas pelayanan publik meningkat, maka kepuasan masyarakat pasti mengalami peningkatan, begitupun kebalikannya, ketika kualitas pelayanan buruk, maka

Akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Sedangkan dari kuisisioner yang disebarkan kepada responden, mayoritas responden memberikan respon setuju terhadap kuisisioner yang ada dalam variabel kinerja. Mayoritas responden memberikan respon yang baik terhadap kinerja pegawai baik dalam pelayanan perizinan maupun non perizinan. Respon yang baik ini didasarkan atas adanya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima masyarakat itu sendiri. Sedangkan dari 10 (sepuluh) item mutu pelayanan publik mayoritas responden memberikan respon setuju dengan rata-rata skor 4, mayoritas masyarakat yang melakukan pengurusan surat-surat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan pada unit PATEN Kecamatan Campurdarat. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat seperti penyelenggaraan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, prosedur serta persyaratan pelayanan yang baik, kecepatan yang diberikan ketika melayani masyarakat memenuhi harapan, tanggung jawab, kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat dan

kemampuan pekerja atau karyawan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan masalah yang dialami oleh masyarakat, personel dari instansi Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Indriani (2017) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh yang nyata diantara variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan serta analisis data, pengujian hipotesis, analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat pada Unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Mutu Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Unit Campurdarat Kabupaten Tulungagung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik dan Kinerja kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Unit PATEN Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung.

Referensi

- Adiel, Saputera A. (2018). Hubungan antara iklim organisasi dengan motivasi kerja pada karyawan pt. Bank pembangunan daerah jawa tengah wilayah kodus. *Jurnal Garuda*. Universitas Diponegoro. Vol. 7. No. 4.
- Aisyah, Siti. (2015). Hubungan komitmen organisasi dengan motivasi kerja karyawan PT Jasamarga cabang belmera. *Jurnal Diversita*. Universitas Medan Area. Vol. 1 No.1
- Anoraga, Pandji. (2006). *Psikologi kerja*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Arninda EDP, Ranni MS. (2012). Hubungan antara kohesivitas kelompok dengan

motivasi kerja pagawai kelurahan di kecamatan kasihan kabupaten bantul.

Jurnal Mercubuana. Yogyakarta : Universitas Mercubuana.

- As'ad, Moh. 2003. *Psikologi industri*, Edisi Keempat, cetakan ketiga. Yogyakarta : Liberty
- Azwar, S. (2007). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Benny, Kurniawan. (2018). Bersama Forkopimda, Disparpora, GO-JEK go.zeroone.pyk, Komunitas Merah Putih Payakumbuh, akan Kibarkan Bendera Merah Putih Raksasa memperingati HUT RI Ke-73 di Jembatan Ratapan Ibu. Tersedia di forkopimda-disparpora-GO-JEK-go-zeroone-pyk-komunitas-merah-putih-payakumbuh-akan-kibarkan-bendera-merah-putih-raksasa-memperingati-hut-ri-ke-73-di-jembatan-ratapan-ibu/3/ di akses pada 15 November 2019
- Chung, Kae H and Leon C, Megginson. (1981). *Organizational Behavior: Developing Managerial Skills*. Harper & Row New York
- Dwityanto, A & Amalia, P.A. (2012). Hubungan Antara Kohesivitas Kelompok dengan Komitmen Organisasi pada Karyawan. *eJournal Psikologi*. 10(2), 270-276.
- Fajarillah, Vesky. (2019). Terkumpul Rp 100 Juta untuk Wamena. Tersedia di <https://padek.co/koran/padangekspres.co.id/read/detail/133093/Terkumpul-Rp-100-Juta-untuk-Wamena> diakses pada 15 November 2019
- Faudilah, Nenden Sanidianti, (2013). Pengaruh kohesivitas kelompok terhadap motivasi kerja pegawai bagian tata usaha pusat vulkanologi dan mitigasi bencana. (Skripsi).

- Universitas Pendidikan Indonesia :Bandung
- Faturochman. (2006). *Pengantar psikologi sosial*. Yogyakarta : Pustaka.
- Forsyth, D.R. (2010). *Group dynamic*. 5th ed. Belmont: Wadworth, Cengage Learning
- Grendi, Hendrastomo, dkk. (2016). Dilema Sosial Ojek Online (GO-JEK). (Penelitian Kelompok). Universitas Negeri Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. 2004. *Manajemen*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. (2011). *Organizational behavior. Ninth edition*. Singapore : McGraw-Hill.
- Laksono, Naufan Rahmansyah. (2017). Pengaruh Interaksi Sosial Terhadap Motivasi Kerja Pada Mahasiswa Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. (Skripsi). Fakultas Psikologi UIN
- Mangifera, L., Dewi, S. N., Surakarta, U. M., Ambon, U. P. (2012). Efektifitas katalog sebagai media promosi bagi pengembangan umkm di kabupaten sragen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol 1 No 1, 43–47
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Mason, DE. (2004). How to build a cohesive organization. *NonProfit World*. Vol. 22 No. 6
- Melinda, Alessia Anindiya. (2012). Pengaruh tingkat kohesivitas kelompok terhadap tingkat komitmen organisasi karyawan studi pada pt. Bank syariah “X”. (Skripsi). Depok : Universitas Indonesia
- Munandar, Anshar S. 2001. Psikologi industri dan organisasi. Edisi pertama:UIP
- Muniroh. 2013. Hubungan Antara Kohesivitas Kelompok dan Motivasi Kerja Karyawan BRI Kantor Cabang Malang Martadinata. (Skripsi). Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Malang.
- Nasution, Yusuf Rizaldi. (2017). Sejarah Berdirinya Gojek. Tersedia di <http://ucimbalabala.blogspot.com/2017/10/sejarah-berdirinya-gojek.html> diakses pada 20 Januari 2020
- Nency, Yeyen Fera Nike. 2007. Hubungan kepuasan kerja dengan motivasi kerja karyawan di pt pln distribusi jawa timur. (Skripsi). Universitas Islam Negeri : Malang.
- Ngazis, A. dan Angelia, M. 2016. Survei:GO-JEK, Ungguli Grab. Tersedia di m.news.viva.co.id/news/read/748464-survei-gojek-ungguli-grab (diakses pada 12 Januari 2020)
- Nurdin, Irfan Bahar. (2018). Faktor-faktor motivasi kerja karyawan lembaga huda group di kecamatan taman sari kabupaten bogor. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Vol. 1 No. 1
- Prabu, A.S., & Wijayanti, D.T. (2016). Pengaruh Penghargaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Divisi Penjualan PT United Motors Center Suzuki Ahmad Yani Surabaya). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 5, No. 2, 104–117
- Prasetyo, B., & Jannah, L.M. (2011). Metode penelitian kuantitatif. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Priyanto, D. (2013). *Analisis Korelasi, regresi, dan multivariatif dengan SPSS*. Yogyakarta : Gaya Media
- Purwaningtyastuti, Bagus, W., & Suharsono M. (2012). Kohesivitas kelompok ditinjau dari komitmen terhadap organisasi dan kelompok pekerjaan. *Jurnal Psikologi*, 2(1), 179 – 182
- Putri, Marina, Mirza. (2018). Kohesivitas kelompok dan kualitas kehidupan

- kerja pada karyawan. *Jurnal Psikologi Unsyiah*. Vol 1, No 1.
- Rifa, Achmad. (2018). Pengaruh dukungan keluarga dan motivasi kerja terhadap promosi jabatan pada karyawan kontrak pt pusaka byantara sakti. *Jurnal Psikoborneo*.. Vol. 6 No. 2, 397-409
- Robbins, Stephen. 2012. Prilaku organisasi edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat
- Sabri, Asraferi. (2018). Tak Terbendung, Ribuan GO-JEK Hadir di Bukittinggi. Tersedia di <https://bakaba.co/tak-terbendung-ribuan-GO-JEK-hadir-di-bukittinggi/> . diakses pada 20 Januari 2020
- Satria, Hardiat Dani. (2015). Gojek Terapkan Sistem Bagi Hasil. Tersedia di [http://news.metrotvnews.com/read/2015/02/23/361932/gojek-terapkan_ sistem-bagi-hasil](http://news.metrotvnews.com/read/2015/02/23/361932/gojek-terapkan_sistem-bagi-hasil) di akses pada 28 Juli 2019
- Setiawan, Kiki C. (2015). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan level pelaksana di divisi operasi PT Pusri Palembang. *Jurnal Psikologi Islami*. Vol 1 No. 2. Hal (43-53)
- Simbolon R, Anisah H.U. (2013). Pengaruh perubahan organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai (Studi pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen*. Vol. 1 No. 1, 27-42
- Sumandoyo, Arbi. (2016). Plus minus aturan baru Gojek. Di akses melalui <https://tirto.id/plus-minus-aturan-baru-gojek-bBDj> di akses pada 11 Februari 2020.
- Supratiknya, A. (2014). *Statistik Psikologi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- UNESCO. (2013). *Trade And Investment*. Canada : UNESCO Institute for Statistics Widiartanto, Charisa Q. (2018). Pengaruh kohesivitas kelompok dan komunikasi terhadap kinerja karyawan melalui semangat kerja sebagai variabel intervening pada sutiasa jamrud. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 7, No. 1
- Winarsunu, Tulus. (2002). Statistik Dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan. UMM Press : Universitas Muhammadiyah Malang