

**HUBUNGAN KINERJA APARATUR GAMPONG DENGAN  
KEPUASAN MASYARAKAT DI GAMPONG  
SUBULUSSALAM TIMUR KECAMATAN SIMPANG KIRI  
KOTA SUBULUSSALAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh**

**MIRA ADELIA**

**NIM. 190403050**

**Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prodi Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

**BANDA ACEH**

**1444 H/2023 M**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)  
Dalam Jurusan Ilmu Dakwah dan Komunikasi  
Prodi Manajemen Dakwah**



**Pembimbing I**

**Kamaruddin S.Ag., M.A.**  
NIP. 19690414 199803 1 002

**Pembimbing II**

**Fakhruddin, S.E., M.M.**  
NIP. 19640616 201411 1 002

## SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai  
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah  
Prodi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:

Mira Adelia


NIM. 190403050

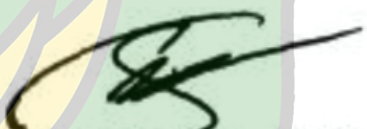
Pada Hari/Tanggal: Senin, 17 Juli 2023 M  
28 Dzulhijjah 1444 H

di  
**Darussalam – Banda Aceh**  
**Dewan Penguji Sidang Munaqasyah**

Ketua

Sekretaris


  
Kamaruddin, S.Ag., M.A  
NIP. 19690414 199803 1 002

  
Fakhruddin, S.E., M.M  
NIP. 19640616 201411 1 002

Penguji I

Penguji II

  
Dr. Juhari, M.Si  
NIP. 19661231 199402 1006

  
Khairul Habibi, S.Sos.I., M.Ag  
NUPK. 201806251119911066



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry

  
Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd  
NIP. 196412201984122001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Mira Adelia

NIM : 190403050

Jenjang : S-1

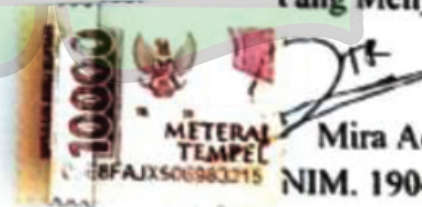
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 06 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Mira Adelia  
NIM. 190403050



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul ‘Hubungan Kinerja Aparatur Gampong dengan Kepuasan Masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam’. Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah masih kurangnya sarana dan prasarana dalam proses administrasi, kurangnya kecakapan operator dalam pelayanan serta kurangnya pemberitahuan untuk syarat-syarat yang dibutuhkan dalam melakukan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan teknik survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur gampong dan masyarakat Gampong Subulussalam Timur. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yang dilakukan dengan rumus slovin sehingga mendapatkan hasil 100 orang responden. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Pengelolaan dan analisis data penelitian menggunakan metode statistik, data diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, uji normalitas residual dan uji heteroskedastisitas. Analisis data menggunakan uji korelasi, uji koefisien determinasi dan uji signifikansi (uji-t) yang menggunakan aplikasi SPSS versi 23. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam. Hal ini dibuktikan dengan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0.477. Hasil perhitungan yang dilakukan peneliti memperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,374 > 2,27636$ ) dengan taraf signifikansi 2,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya terdapat hubungan kinerja aparatur gampong (variabel independen) dengan kepuasan masyarakat (variabel dependen). Adapun tingkat persentase hubungannya yaitu sebesar 22,4% sedangkan sisanya disebabkan oleh faktor hubungan lainnya sebesar 77,6% yang tidak diteliti.

**Kata Kunci : Hubungan, Kinerja, Kepuasan Masyarakat**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Hubungan Kinerja Aparatur Gampong dengan Kepuasan Masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam”**. Shalawat bermahkotakan salam tak lupa penulis hadiahkan ke pangkuan baginda Rasulullah SAW, yang telah membawa ummatnya ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana S-1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Ucapan terima kasih yang istimewa kepada Ayahanda Muhammad Tafsir S.Pd dan Ibunda Niralisma yang telah merawat, membesarkan dengan penuh kasih sayang, dan mendidik penulis serta tak hentinya memberikan do'a dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada kakak kandung penulis Ns. Savitri Nurhafidh, S.Kep dan adik kandung penulis Ainal Mahfudh yang selalu memberikan dorongan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini. Kemudian, ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. Kusumawati Hatta, M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

2. Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc., MA selaku Kepala Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Bapak Kamaruddin, S.Ag., MA. Sebagai pembimbing pertama yang telah memberikan arahan dan bimbingan disela-sela kesibukannya, juga terima kasih kepada Bapak Fakhruddin, SE., MM. selaku pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu membimbing dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Juhari, M.Si dan Khairul Habibi, S.Sos.I., M.Ag selaku penguji I dan II yang telah memberikan arahan dan menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak Fakhruddin, SE., MM. selaku Penasihat Akademik beserta seluruh dosen dan staff pada Jurusan Manajemen Dakwah yang telah ikut membantu segala keperluan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Bapak Fauzi, S.E yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan kendala mengenai analisis data SPSS.
7. Kepada Keuchik Wahda beserta seluruh karyawan Aparatur Gampong Subulussalam Timur yang telah ikut membantu penelitian ini.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan membantu data dalam pengisian angket.
9. Raudhtaul Jannah selaku sahabat terbaik peneliti yang selalu menemani dalam suka maupun duka dan menyemangati peneliti dalam menyusun skripsi.
10. Seluruh keluarga besar Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang merupakan teman seperjuangan saat dibangku perkuliahan.

Hanya Allah yang mampu membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kekhilafan, untuk itu peneliti membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pada masa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 06 Juni 2022

Peneliti,

Mira Adelia



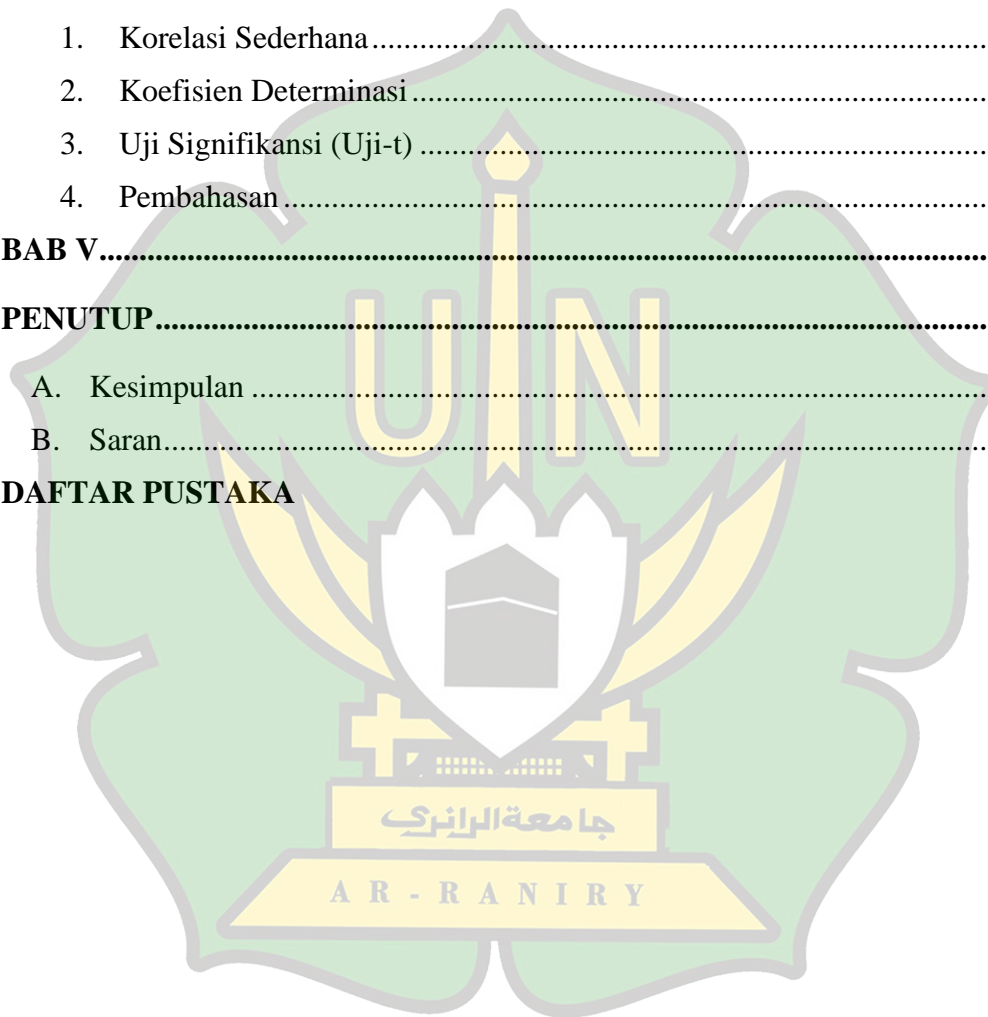


## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Penjelasan Konsep .....	4
1. Hubungan .....	4
2. Kinerja .....	5
3. Aparatur Gampong .....	5
4. Kepuasan .....	6
5. Masyarakat .....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan .....	8
B. Teori yang Digunakan.....	12
1. Kinerja .....	12
2. Kepuasan .....	18
3. Masyarakat .....	24

C. Kerangka Berpikir.....	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III.....</b>	<b>28</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
B. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	29
1. Pendekatan Penelitian.....	29
2. Metode Penelitian.....	30
C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
1. Subjek Penelitian .....	30
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Mengumpulkan Data Primer .....	32
2. Mengumpulkan Data Sekunder .....	36
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	37
1. Teknik Pengolahan Data .....	37
2. Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV .....</b>	<b>46</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
1. Lokasi Penelitian .....	46
2. Visi dan Misi Gampong Subulussalam Timur .....	47
3. Struktur Organisasi Pemerintahan Gampong Subulussalam Timur Tahun 2022-2027 .....	48
4. Deskripsi Pekerjaan/Job Description.....	49
B. Hasil Penelitian .....	54
1. Karakteristik Responden .....	54
2. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kinerja (Variabel X).....	62
3. Analisis Perhitungan Skala Likert Variabel Kinerja (X).....	68
4. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) .....	74

5. Analisis Perhitungan Skala Likert Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	81
C. Teknik Pengolahan Data .....	86
1. Uji Instrumen.....	86
2. Uji Asumsi Dasar .....	88
3. Uji Asumsi Klasik .....	91
D. Teknik Analisis Data.....	94
1. Korelasi Sederhana.....	94
2. Koefisien Determinasi .....	96
3. Uji Signifikansi (Uji-t) .....	96
4. Pembahasan .....	98
<b>BAB V.....</b>	<b>100</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

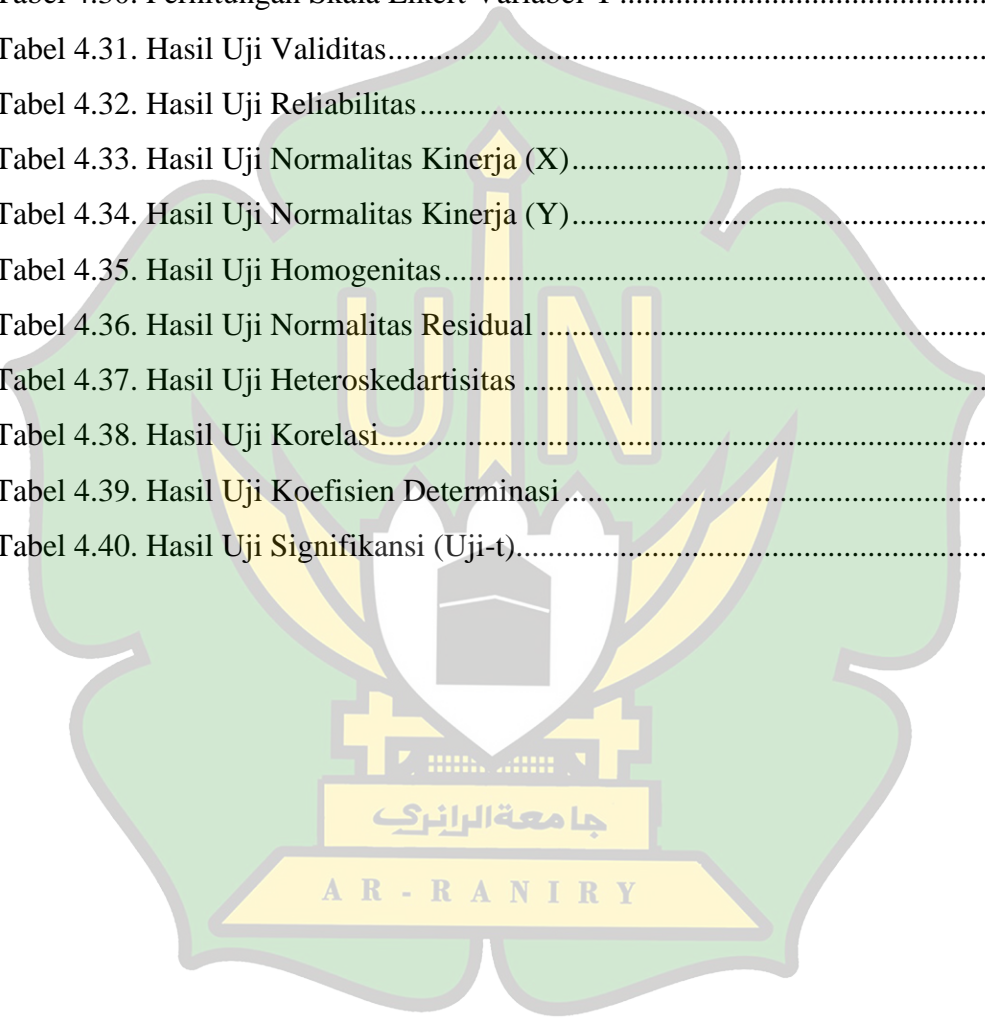


## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya yang Relevan .....	8
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.2. Pedoman Observasi dan Dokumentasi.....	34
Tabel 3.3. Skala Likert .....	35
Tabel 3.4. Kisi-Kisi Instrumen Angket Penelitian .....	36
Tabel 3.5. Klasifikasi Nilai r .....	43
Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Status Perkawinan .....	57
Tabel 4.4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	58
Tabel 4.5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4.6. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	61
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja (X) .....	63
Tabel 4.8. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Kerja .....	64
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas Kerja.....	65
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu .....	66
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Terhadap Efektivitas.....	67
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Terhadap Kemandirian .....	68
Tabel 4.13. Perhitungan Skala Likert Kualitas Kerja (A1).....	69
Tabel 4.14. Perhitungan Skala Likert Kuantitas (A2).....	70
Tabel 4.15. Perhitungan Skala Likert Ketepatan Waktu (A3).....	71
Tabel 4.16. Perhitungan Skala Likert Efektivitas (A4).....	72
Tabel 4.17. Perhitungan Skala Likert Kemandirian (A5) .....	73
Tabel 4.18. Perhitungan Skala Likert Variabel X .....	74
Tabel 4.19. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).....	75
Tabel 4.20. Tanggapan Responden Terhadap Rasa Puas Masyarakat.....	76
Tabel 4.21. Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas .....	77
Tabel 4.22. Tanggapan Responden Terhadap Keseimbangan Hak.....	78
Tabel 4.23. Tanggapan Biaya yang Murah/Tanpa Biaya.....	79
Tabel 4.24. Tanggapan Responden Terhadap Mutu yang Baik.....	80



Tabel 4.25. Perhitungan Skala Likert Rasa Puas Masyarakat Terpenuhi (B1).....	81
Tabel 4.26. Perhitungan Skala Likert Penyelesaian Pekerjaan Tepat Waktu (B2)	82
Tabel 4.27. Perhitungan Skala Likert Keseimbangan Hak (B3).....	83
Tabel 4.28. Perhitungan Skala Likert Biaya yang Mura/Tanpa Biaya (B4) .....	84
Tabel 4.29. Perhitungan Skala Likert Mutu yang Baik (B5) .....	85
Tabel 4.30. Perhitungan Skala Likert Variabel Y .....	86
Tabel 4.31. Hasil Uji Validitas.....	87
Tabel 4.32. Hasil Uji Reliabilitas .....	88
Tabel 4.33. Hasil Uji Normalitas Kinerja (X).....	89
Tabel 4.34. Hasil Uji Normalitas Kinerja (Y).....	90
Tabel 4.35. Hasil Uji Homogenitas.....	91
Tabel 4.36. Hasil Uji Normalitas Residual .....	92
Tabel 4.37. Hasil Uji Heteroskedartisitas .....	94
Tabel 4.38. Hasil Uji Korelasi.....	95
Tabel 4.39. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	96
Tabel 4.40. Hasil Uji Signifikansi (Uji-t).....	97



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Diagram 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia .....	56
Diagram 4.3. Karakteristik Berdasarkan Status Perkawinan .....	57
Diagram 4.4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	59
Diagram 4.5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	60
Diagram 4.6. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	61
Diagram 4.7. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Kerja .....	64
Diagram 4.8. Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas Kerja.....	65
Diagram 4.9. Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu .....	66
Diagram 4.10. Tanggapan Responden Terhadap Efektivitas.....	67
Diagram 4.11. Tanggapan Responden Terhadap Kemandirian .....	68
Diagram 4.12. Tanggapan Responden Terhadap Rasa Puas Masyarakat .....	76
Diagram 4.13. Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas .....	77
Diagram 4.14. Tanggapan Responden Terhadap Keseimbangan Hak.....	78
Diagram 4.15. Tanggapan Biaya yang Murah/Tanpa Biaya.....	79
Diagram 4.16. Tanggapan Responden Terhadap Mutu yang Baik .....	80



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Pemerintahan Subulussalam Timur .....	48
Gambar 4.2. P-Plot Normalitas Residual .....	93



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK Pembimbing
- Lampiran 2. Surat Penelitian
- Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4. UU No. 32 Tahun 2004
- Lampiran 5. Permendagri No. 85 Tahun 2015
- Lampiran 6. Qanun No. 1 Tahun 2019
- Lampiran 7. Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 8. Hasil SPSS Karakteristik Responden
- Lampiran 9. Jawaban Variabel X dan Y
- Lampiran 10. Hasil Teknik Pengolahan Data
- Lampiran 11. Hasil Analisis Data
- Lampiran 12. R Tabel
- Lampiran 13. T Tabel
- Lampiran 14. Angket Penelitian
- Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian di Subulussalam Timur
- Lampiran 16. Dokumentasi Sidang Munaqasyah
- lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Otonomi pemerintah daerah telah mengubah setiap bidang pemerintahan, terutama memberikan ruang keterlibatan bagi masyarakat yang cukup besar dalam menyukseskan pembangunan yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga telah menjadikan masyarakat bukan hanya menjadi objek pembangunan namun sebagai subjek pembangunan. Dengan pola partisipasi tersebut diharapkan akan mewujudkan dari hasil-hasil pembangunan yang berguna dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat<sup>1</sup>.

Secara khusus Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disusun dan disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Undang-undang ini memberikan kewenangan yang lebih besar kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan daerah sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan<sup>2</sup>.

Menurut UU No. 32 Tahun 2004, aparatur gampong diberikan tanggung jawab untuk mengatur dan mengelola wilayahnya masing-masing untuk kepentingan masyarakat, dan perangkat gampong diharapkan dapat menjalankan peran tersebut.

---

<sup>1</sup> Otong Karyono, *Analisis Kinerja Badan Permusyaratan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Cikijing Kabupaten Majalengka*, Jurnal Dialogika Manajemen Dan Administrasi, 1.1 (2019), hlm 38.

<sup>2</sup> Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Kinerja adalah hasil kerja yang telah dilakukan. Dalam hal ini, berkaitan dengan pelayanan yang disuguhkan pada masyarakat. Pelayanan yang baik akan membawa dampak yang baik bagi penerima layanan. Mangkunegara (2017:67) dalam penelitian Menanti Sembiring dan Ingan Ukur Sitepu mengatakan bahwa kinerja seorang pegawai ditentukan oleh akumulasi pekerjaan yang dihasilkan secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan tuntutan yang dibebankan kepadanya<sup>3</sup>.

Aparatur gampong diharapkan mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik karena hal tersebut sangat menentukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dengan mampu bekerja secara efektif, efisien, dan profesional. Karena kepuasan masyarakat akan tercapai jika pelayanan yang diterima melebihi apa yang mereka harapkan<sup>4</sup>. Namun fakta yang peneliti jumpai terdapat permasalahan dalam pelayanan kepada masyarakat karena kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam penggunaan barang elektronik seperti komputer yang menyebabkan pemberian pelayanan menjadi tidak maksimal. Selain itu juga kurangnya sarana seperti komputer dan printer sehingga masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan cepat menjadi terhambat. Dan juga terdapat warga yang kurang mengetahui prosedur yang harus dijalani dalam memperoleh pelayanan. Tahapan-tahapan prosedural ini kurang tersosialisasikan pada masyarakat Gampong

---

<sup>3</sup> Menanti Sembiring dan Ingan Ukur Sitepu, *Analisis Hubungan Pelayanan Aparatur Desa Dengan Kepuasan Masyarakat Di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe*, Jurnal Regionomic, 3.1 (2021), hlm 56.

<sup>4</sup> *Ibid...*, hlm 57.

Subulussalam Timur. Hal ini menunjukkan adanya sosialisasi yang kurang tentang prosedur yang benar untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur gampong.

Berlandaskan permasalahan dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul skripsi “**Hubungan Kinerja Aparatur Gampong dengan Kepuasan Masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam**”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berlandaskan uraian latar belakang tersebut, permasalahan yang diangkat oleh peneliti dapat diringkas sebagai berikut:

1. Adakah hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam?
2. Seberapa besar hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam. Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji adakah hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.
2. Untuk mengukur seberapa besar hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi ilmu-ilmu sosial, khususnya mengenai segala sesuatu yang terungkap dari hasil temuan dan juga dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat dalam membantu perangkat apataur gampong Subulussalam Timur dalam hal menyadari pentingnya kinerja yang baik bagi aparatur gampong untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Subulussalam Timur.

#### **E. Penjelasan Konsep**

Untuk memperjelas istilah-istilah dalam judul pembahasan penelitian dan untuk menghindari kesalahpahaman, sangat penting untuk memperjelas kosakata yang digunakan dalam penelitian ini, istilah tersebut meliputi:

##### **1. Hubungan**

Penjelasan dalam KBBI hubungan berasal dari kata hubung yang mengandung artian berangkaian atau bersambung, berhubungan bertalian,



bersangkutan, berkenaan<sup>5</sup>. Hubungan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat.

## 2. Kinerja

Penjelasan kinerja menurut KBBI adalah prestasi yang diperlihatkan, sesuatu yang dicapai<sup>6</sup>. Payaman J. Simanjuntak (2005) dalam Jefri Iswanto berpendapat kinerja ialah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu<sup>7</sup>.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai sejauh mana suatu kegiatan atau implementasi program kebijakan menghasilkan realisasi target, tujuan, misi, dan visi organisasi seperti yang dituangkan dalam rencana strategisnya. Oleh karena itu, kinerja dapat diketahui jika suatu organisasi/perusahaan telah menciptakan atau menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar organisasi tersebut<sup>8</sup>.

## 3. Aparatur Gampong

Menurut KBBI pengertian aparatur ialah alat negara, aparatur negara, para pegawai (negeri). Dan pengertian gampong/desa dalam KBBI ialah sekelompok rumah di luar kota yang merupakan kesatuan; kampung

---

<sup>5</sup> Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru* (Jakarta: PT Media Pustaka Phoenix, 2007). hlm 319.

<sup>6</sup> *Ibid...*, hlm 443.

<sup>7</sup> Jefri Iswanto, *Kompetensi, Profesionalisme Kerja Dan Kinerja Karyawan*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara 14, no. 2 (2017). hlm 185.

<sup>8</sup> R. Rindu Garvera, *Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)*. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, Vol.4, No.1 (2018). hlm 108-109.

di luar kota; dusun<sup>9</sup>. Berdasarkan UU Pemerintah Daerah No. 32 Tahun 2004, yang membentuk kesatuan warga negara hukum yang mempunyai batasan wilayah yang berwenang mengawasi dan mengurus kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan asal-usul dan norma setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI.

#### 4. Kepuasan

Menurut KBBI kepuasan berasal dari kata puas yang mengandung artian merasa senang, lega, kenyang dsb karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya; lebih dari cukup; jemu<sup>10</sup>. Meithiana Indrasari (2019) dalam Skripsi Bunsu Raina (2022) mengemukakan bahwa seorang konsumen lebih cenderung bertahan sebagai pelanggan untuk waktu yang lama jika dia puas dengan nilai yang ditawarkan oleh suatu produk atau layanan<sup>11</sup>.

#### 5. Masyarakat

Berlandaskan KBBI masyarakat mengandung artian pergaulan hidup manusia; sehimpunan manusia yang hidup bersamaan dalam suatu tempat dengan ikatan-ikatan aturan tertentu; orang banyak; khalayak ramai<sup>12</sup>. Dalam karya Abdulsyani, Auguste Comte mengambil perspektif bahwa masyarakat terdiri dari entitas makhluk hidup yang menciptakan realitas baru berdasarkan aturan hukumnya sendiri dan mengikuti pola perkembangannya sendiri. Masyarakat dapat membentuk kepribadian yang

---

<sup>9</sup> Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru...*, hlm 179.

<sup>10</sup> *Ibid...*, hlm 672.

<sup>11</sup> Bunsu Raina, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Minat Beli Biji Kopi Arabika Di Kecamatan Silih Nara Aceh Tengah*, (2022). hlm 6.

<sup>12</sup> Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru...*, hlm 553.

khas bagi manusia, sehingga tanpa adanya kelompok, manusia tidak akan mampu untuk dapat berbuat banyak pada kehidupannya<sup>13</sup>.



---

<sup>13</sup> Raina, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Minat Beli Biji Kopi...*, hlm 7.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Peneliti mendata beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh pihak lain sekaligus merumuskan landasan teorinya. Kajian-kajian tersebut digunakan dalam penyusunan dan pengembangan bahan penelitian sebagai bahan referensi pelengkap, pendukung, dan pembanding.

Peneliti menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan hubungan antara kinerja aparatur gampong dan kepuasan masyarakat setelah melakukan analisis literatur terhadap hasil penelitian sebelumnya.

**Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya yang Relevan**

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode	Hasil Penelitian
1.	Hubungan Pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember, 2012 <sup>1</sup> .	Ibnu Supriyadi	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini berdasarkan pada korelasi <i>rank spearman's</i> didapatkan ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,755 > 0,364$ ), artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan aparatur pemerintahan desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat

<sup>1</sup> Ibnu Supriyadi, *Hubungan Pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember*, Majalah Ilmiah DIAN ILMU 12, no. 1 (2018). hlm 59-62.

				desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Dalam uji t test diperoleh $t_{hitung}$ lebih besar dari $t_{tabel}$ ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu $6,286 > 2,042$ ), artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan aparatur pemerintahan desa dengan tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Balung Kabupaten jember terbukti secara nyata.
2.	Analisis Hubungan Pelayanan Aparatur Desa dengan Kepuasan Masyarakat di Desa Rumanis Kecamatan Barus Jahe, 2021 <sup>2</sup> .	Menanti Sembiring dan Ingan Ukur Sitepu	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan publik (pelayanan aparatur) Desa Rumanis dan kepuasan masyarakat di Desa Rumanis Kecamatan Barus Jahe dimana nilai $r_{hitung} 0,555 >$ nilai $r_{tabel} 0,2006$ .. Hal ini juga

<sup>2</sup> Sembiring dan Sitepu, *Analisis Hubungan Pelayanan Aparatur...*, hlm 59-62.

				dapat dilihat dari $t_{hitung}$ variabel pelayanan publik sebesar 6,101 dengan nilai signifikan 0,000, sedangkan nilai $t_{tabel}$ hanya sebesar 1,989.
3.	Analisis Kinerja Badan Permasyarakatan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Cikijing Kabupaten Majalengka, 2019 <sup>3</sup> .	Otong Karyono	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa hasil perhitungan menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,872 dengan R2 sebesar 0,7569. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kontribusi pengaruh dari kinerja BPD (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah $(0,872 \times 100\%) = 75,69\%$ . Dengan kata lain, bahwa kinerja BPD memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Desa Cikijing sebesar 75,69 % selebihnya (24,31%) dipengaruhi

<sup>3</sup> Otong Karyono, *Analisis Kinerja Badan Permasyarakatan Desa...*, hlm 38-42.



				oleh faktor lain yang tidak diteliti.
4.	Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal, 2013 <sup>4</sup> .	Charis Christiani	Kuantitatif	Hasil pada penelitian ini diketahui nilai “r” 0,113, selanjutnya nilai tersebut dikonsultasikan dengan “r” tabel dengan N = 95 pada taraf signifikansi 5% diketahui nilai tabel adalah = 0,103. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa nilai “r” hasil lebih besar dibandingkan dengan “r” tabel ( $0,113 > 0,103$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal.

<sup>4</sup> Charis Christiani, *Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal*, Serat Acitya-Jurnal Ilmiah, no. 6 (2004). hlm 17–26.

## B. Teori yang Digunakan

### 1. Kinerja

#### a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang mampu diselesaikan seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya<sup>5</sup>. Untuk memperluas wawasan mengenai pengertian kinerja, maka dijelaskan kinerja menurut beberapa para ahli.

1. Faustino Cardoso Gomes dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9) sebagai istilah seperti output, efisiensi, dan efektivitas dikaitkan dengan produktivitas.
2. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9) menyatakan bahwa kinerja seorang pegawai ditentukan oleh jumlah dan mutu pekerjaan yang dihasilkan selama melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang dibebankan kepadanya<sup>6</sup>.
3. Moehariono (2010) dalam bukunya "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi" berpendapat bahwa kinerja merupakan upaya dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral, etika, wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

---

<sup>5</sup> Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi dan Kinerja* (Yogyakarta: Deepublish, 2015) hlm 91.

<sup>6</sup> Mudjiran dan Siti Noor Hidayati, *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan*, *Jurnal Maksipreneur*. vol 2, no. 2 (2013). hlm 57.

4. Donnelly, Gibson dan Ivancevich (1994) mengungkapkan kinerja adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, merujuk pada tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan tugas<sup>7</sup>.
5. Bernardin dan Russel (1993) mengatakan kinerja adalah catatan hasil (outcomes) yang diperoleh dari fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama jangka waktu tertentu<sup>8</sup>.
6. Gibson et. al (1994) mengatakan kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.
7. Robbins (2002) mengatakan kinerja sebagai hasil yang dicapai oleh karyawan berdasarkan kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Ada dua bentuk dari kinerja yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang untuk suatu perusahaan sedangkan kinerja organisasi adalah total dari semua prestasi kerja yang dicapai dalam perusahaan<sup>9</sup>.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Human Resource Scorecard*. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Kaplan dan Norton 1992. Teknik *human resource scorecard* diciptakan

---

<sup>7</sup> Novia Ruth Silaen, et.al, *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Bhakti Persada. 2021. hlm 2-3.

<sup>8</sup> *Ibid...*, hlm 30-31.

<sup>9</sup> Mhd. Ikhsan, *Analisis Hubungan Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Nagari Lunang Utara Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan*, Qawwam : The Leader's Writing, vol 2, no. 1 (2021), hlm 16.

sebagai hasil dari dominasi organisasi atas sumber daya manusia. Sebuah metode baru untuk mengukur kinerja adalah *HR Scorecard* mengingat lingkungan yang terus berubah, teknik pengukuran ini sangat penting bagi manajer sumber daya manusia untuk menghadapi kesulitan di masa depan. Pelaksanaan kerja karyawan (kinerja) yang merupakan umpan balik atas upaya pekerja dan divisi SDM merupakan ukuran efektivitas departemen personalia<sup>10</sup>.

Kinerja dengan demikian diartikan sebagai pencapaian atau hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh sumber daya manusia untuk memenuhi komitmen pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawabnya, baik secara kuantitas maupun kualitas.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja secara umum ditentukan oleh tiga faktor, yaitu:

1. Faktor individual, terdiri atas kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi,
2. Faktor psikologis, terdiri atas persepsi, cara berpikir, kepribadian, dan pembelajaran,
3. Faktor organisasi, terdiri atas sumber daya, kompensasi, penghargaan, struktur dan rencana pekerjaan.

---

<sup>10</sup> Pangesti, P. N. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja, Etos Kerja Serta Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Ptpn Ix Kebun Kaligua* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Purwokerto). hlm 28-29.

Sedermayanti (2001:65), mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya<sup>11</sup>:

1. Sikap mental yang dimiliki seorang karyawan akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya yang meliputi motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja yang dimiliki seorang karyawan.
2. Pendidikan karyawan yang tinggi kemungkinan kinerjanya akan semakin tinggi.
3. Keterampilan. Karyawan yang memiliki keterampilan akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan yang tidak memiliki keterampilan.
4. Taraf penghasilan. Karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya bila mendapatkan penghasilan yang sesuai.
5. Kedisiplinan. Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan meningkatkan kinerja karyawan.
6. Komunikasi. Atasan dan bawahan harus menciptakan komunikasi yang baik yang akan mempermudah dalam menjalankan tugas.
7. Sarana dan prasarana. Perusahaan harus memberikan fasilitas atau sarana prasarana yang dapat menunjang kinerja karyawan.
8. Kesempatan berprestasi. Adanya kesempatan berprestasi pada perusahaan dapat memberikan motivasi pada karyawan untuk meningkatkan kinerja.

---

<sup>11</sup> Sulaksono, *Budaya Organisasi Dan Kinerja...*, hlm 103-105.

Robbins (2002) dalam pernyataan ini Robbins berpendapat bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*) dan peluang (*opportunity*)<sup>12</sup>.

### c. Indikator Kinerja

Stephen P. Robbins dalam jurnal Ayu Febridayanti et al., (2022) menungkapkan beberapa indikator untuk mengukur kinerja ialah sebagai berikut<sup>13</sup>:

1. Kualitas, khususnya sejauh mana suatu tugas diselesaikan dengan keterampilan dan kemampuan terbaik pekerja, serta persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan.
2. Kuantitas, atau output yang dihasilkan seorang karyawan dinyatakan dalam kata-kata tertentu seperti jumlah unit yang dihasilkan atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, yaitu banyaknya pekerjaan yang dilakukan, dievaluasi berdasarkan temuan koordinasi sudut dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk tugas selanjutnya.
4. Efektivitas, atau sejauh mana sumber daya yang tersedia (uang tunai, tenaga kerja, bahan baku, dan teknologi) digunakan untuk menciptakan setiap unit secara efektif.

---

<sup>12</sup> Tunjungsari, P. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. POS Indonesia (PERSERO) Bandung*. Jurnal Universitas Komputer Indonesia, 1(1), 1-14. 2011. hlm 13.

<sup>13</sup> Ayu Febridayanti, Hanny Purnamasari dan Gun Gun Gumilar, *Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Sekretariat DPRD Kabupaten Karawang*, Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial vol 9, no. 4 (2022), hlm 2497-2498.



5. Kemandirian, yang mengacu pada kemampuan dan dedikasi pekerja untuk melaksanakan tugas pekerjaannya secara bertanggung jawab.

#### d. Etos Kerja Islami

Menurut Asifudin (2004) dalam jurnal Saimatun Nisak dan Adityawarman (2021) mengatakan etos kerja Islami adalah seperangkat sifat dan praktik manusia yang terkait dengan pekerjaan dan bersumber dari sistem akidah/iman Islam, yang merupakan cara esensial untuk hidup menuju rahmat Allah<sup>14</sup>. Menurut Tasmara (2002) dalam *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business* etos kerja merupakan sifat kepribadian yang menimbulkan keyakinan yang sangat mendalam bahwa bekerja tidak hanya untuk memuliakan diri sendiri dan menunjukkan kemanusiaan seseorang, tetapi juga merupakan manifestasi dari perbuatan baik yang memiliki nilai ibadah yang sangat mulia<sup>15</sup>.

Sehingga etos kerja Islami merupakan sudut pandang untuk menganggap dirinya sebagai manusia dan juga sebagai amal shaleh yang memiliki nilai ibadah mulia di hadapan Allah SWT (Istiadi, 2013). Sebagaimana dalam firman Allah SWT Q.S At-Taubah:105<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> Saimatun Nisak dan Adityawarman, *Analisis Pengaruh Etos Kerja Islami, Disiplin Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah*, *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business* vol 1, no. 1 (2021), hlm 31.

<sup>15</sup> *Ibid...*, hlm 31.

<sup>16</sup> Al-Quran Surah At-Taubah Ayat 105

وَقَلِ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: *Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*

Maka perbandingan etos kerja dalam Islam adalah dari segi cita-cita dan cara mencapai tujuannya karena seorang muslim harus bekerja untuk mendapatkan ridha Allah SWT. Karena dilakukan dengan cara yang halal, prinsip ini akan membangkitkan semangat karyawan, melindungi mereka dari perilaku yang merusak, dan membantu mereka memperoleh cita-cita yang mulia<sup>17</sup>. Dapat disimpulkan bahwa etos kerja Islami dapat dilihat sebagai cara bekerja bagi seseorang yang lebih menitikberatkan pada akhirat dalam rangka meraih ridha Allah SWT sehingga usahanya dapat membuahkan hasil baik materil maupun amal saleh.

## 2. Kepuasan

### a. Pengertian kepuasan

Kepuasan berasal dari kata puas, Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kata puas sebagai merasa senang, lega, sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya,

<sup>17</sup> Nisak dan Adityawarman, *Analisis Pengaruh Etos Kerja Islam...*, hlm 31.

lebih dari cukup, jemu<sup>18</sup>. Menurut Tjiptono (2014) dalam Skripsi Bunsu Raina (2022) kata kepuasan atau “*satisfantion*” berasal dari kata latin “*satis*” (cukup baik, memadai), dan “*factio*” (melakukan atau membentuk). Kepuasan secara sederhana dapat didefinisikan sebagai usaha untuk membuat sesuatu yang cukup atau untuk memenuhi kebutuhan<sup>19</sup>.

Sedangkan menurut Herlambang (2014:77) kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja (hasil pekerjaannya) dengan harapannya<sup>20</sup>. Menurut Suparyanto dan Rosad (2015:5), kepuasan adalah tingkat sampai seberapa besar suatu kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi oleh produk yang dikonsumsi. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas, sedangkan jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau Bahagia<sup>21</sup>.

Menurut Abdullah dan Tantri (2014:38), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan

---

<sup>18</sup> Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru...*, hlm 672.

<sup>19</sup> Raina, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Minat Beli Biji Kopi...*, hlm 11.

<sup>20</sup> Syarif Shamir Hasyim, *Analisis Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Aluminium Alca Pada PT Alfo Citra Abadi Medan*, Literasi:Jurnal Bisnis dan Ekonomi 25, no. 2 (2018), hlm 54.

<sup>21</sup> *Ibid...*, hlm 54.

merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*)<sup>22</sup>.

Salah satu hal mendasar dalam memuaskan pelanggan minimal meliputi<sup>23</sup>:

- 1) Yang terdiri dari berbagai keunggulan produk, termasuk fitur langsung dan aspek menarik yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan dalam menggunakan produk.
- 2) Kualitas produk yang baik ialah yang jauh dari kata cacat atau rusak.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah reaksi emosional yang berkesan yang terjadi setelah seseorang menyelesaikan layanan atau melakukan pembelian yang memuaskan harapannya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori perbedaan (*discrepancy theory*) yang dipelopori oleh Porter pada tahun 1974 yang mengukur kepuasan seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (*difference between how much of something there should be and how much there is now*). Apabila yang didapat ternyata lebih besar daripada yang diinginkan maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Sebaliknya semakin jauh kenyataan yang dirasakan di bawah standar minimum

---

<sup>22</sup> *Ibid...*, hlm 54.

<sup>23</sup> Raina, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Minat Beli Biji Kopi...*, hlm 12.

sehingga menjadi *negative discrepancy*, maka makin besar pula ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja<sup>24</sup>.

Tercapainya kepuasan jika layanan yang diterima melampaui apa yang diharapkan. Memberikan layanan yang efektif, efisien, dan profesional sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (masyarakat). Untuk kepentingan kesejahteraan dan kemajuan masyarakat, para karyawan diharapkan dapat melakukan tugasnya secara kompeten.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Menurut Sangadji (2013) dalam jurnal Menanti Sembiring dan Ingan Ukur Sitepu terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan sebagai berikut<sup>25</sup>:

1. Karakteristik adalah sifat atau kebiasaan individu yang membedakan satu orang dari yang lain seperti jenis kelamin, umur, nama, agama, latar belakang pendidikan, pekerjaan, suku, budaya, dan lain-lain,
2. Fasilitas fisik, yaitu benda berwujud seperti bangunan, mesin, pakaian yang digunakan oleh karyawan, dan alat komunikasi,
3. Jaminan, seperti tentang pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan perilaku personel yang dapat dipercaya,

---

<sup>24</sup> Tunjungsari, P. (2011). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. POS Indonesia (PERSERO) Bandung*. Jurnal Universitas Komputer Indonesia, 1(1), 1-14. hlm 7.

<sup>25</sup> Sembiring dan Sitepu, *Analisis Hubungan Pelayanan Aparatur...*, hlm 57.

4. Kepedulian, yaitu perhatian terhadap detail, kemampuan memberikan perhatian individu, dan kemudahan menjalin komunikasi yang efektif dengan staf, dan
5. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dilakukan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Dari faktor karakteristik, fasilitas fisik, jaminan, kepedulian, dan keandalan adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang telah dikemukakan oleh Sangadji.

### **c. Indikator Kepuasan Pelanggan (Masyarakat)**

Indikator kepuasan pelanggan (masyarakat) menurut Adam Indrawijaya (1986) dalam jurnal Ibnu Supriyadi (2012) sebagai berikut<sup>26</sup>:

- 1) Rasa puas pelanggan (masyarakat) terpenuhi maksudnya adalah pelayanan yang diberikan dari Aparatur Pemerintahan Gampong kepada masyarakat sudah terpenuhi, atau pelayanan yang diberikan dari Aparatur Pemerintahan Gampong memenuhi harapan masyarakat.
- 2) Penyelesaian pekerjaan tepat waktu, maksudnya ialah kegigihan petugas dalam memberikan pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu.
- 3) Adanya keseimbangan, maksudnya ialah adanya keseimbangan terhadap hak-hak dan komitmen pelayanan yang diberikan oleh

---

<sup>26</sup> Supriyadi, *Hubungan Pelayanan Aparatur Pemerintahan...*, hlm 47-48.



Aparatur Pemerintahan Gampong dengan hak-hak dan komitmen yang dibutuhkan oleh masyarakat.

- 4) Biaya yang murah, maksudnya adalah segala kebutuhan administrasi yang berhubungan dengan pelayanan oleh Aparatur Pemerintahan Gampong kepada masyarakat berkaitan dengan biaya harus transparan dan ekonomis.
- 5) Mutu yang baik, maksudnya ialah hasil kegiatan administrasi yang diberikan pihak Aparatur Pemerintahan Gampong yang berkaitan kepentingan masyarakat harus terkelola dengan baik.

Kelima indikator tersebut yang akan peneliti gunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat Subulussalam Timur yang tertuang dalam angket penelitian.

#### **d. Metode Pengukur Kepuasan**

Fandi Tjiptono (2008:48) dalam jurnal Hamka dan Yuni Nuradi Tasmita (2019) berpendapat bahwa terdapat dua jenis metode menilai kepuasan, di antaranya<sup>27</sup>:

- 1) Sistem untuk melaporkan keluhan dan memberikan umpan balik, seperti kotak saran di area strategis, kartu pos, nomor telepon bebas pulsa, situs web, dan email, dan
- 2) Tinjauan kepuasan dilakukan melalui pos, telepon, email, atau secara langsung.

---

<sup>27</sup> Hamka dan Yuni Nuardi Tasmita, *Pengaruh Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros*, BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran vol 1, No. 1 (2019). hlm 5.

### 3. Masyarakat

#### a. Pengertian Masyarakat

Menurut Prof. Dr. Koentjaraningrat (2013: 78), masyarakat berasal dari bahasa Arab *syakara* (berpartisipasi/ikut serta). Sedangkan dalam bahasa Inggris masyarakat adalah *society* (ikatan, transformasi sosial, dan rasa kesatuannya). Berlandaskan KBBI masyarakat mengandung artian pergaulan hidup manusia; sehimpunan manusia yang hidup bersamaan dalam suatu tempat dengan ikatan-ikatan aturan tertentu; orang banyak; khalayak ramai<sup>28</sup>.

Masyarakat sering disebut sebagai struktur sosial dalam karya sastra lainnya. Selain itu, istilah “masyarakat” mengacu pada kesinambungan dan jalinan kehidupan manusia saat berinteraksi dalam konteks budaya tertentu<sup>29</sup>.

Masyarakat, menurut Beni Ahmad Sachbani (2012:137) dalam *M.J. Herskovits Society*, adalah sekelompok orang yang hidup serupa. Menurut JL dan JP Gillin, masyarakat adalah kelompok orang terbesar yang memiliki kebiasaan, tradisi, perangai, dan perasaan persatuan yang sama. Menurut sudut pandang yang berbeda dari Maclver, masyarakat adalah satu sistem cara kerja dan kebijakan dari kekuasaan dan saling membantu mencakup populasi dan pembagian-pembagian

---

<sup>28</sup> Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru...*, hlm 553.

<sup>29</sup> Raina, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Minat Beli Biji Kopi...*, hlm 17.

sosial lainnya, sistem kontrol tingkah laku manusia dan kebebasan, sistem yang kompleks dan selalu berganti atau jaringan afiliasi sosial<sup>30</sup>.

**b. Unsur-unsur Masyarakat<sup>31</sup>**

1) Golongan, mencakup:

- a) Ada perbedaan status dan kewajiban,
- b) Tampak model interaksi yang berbeda,
- c) Tampak pembagian hak dan kewajiban setiap anggota, dan
- d) Tampak hukuman dan apresiasi.

2) Kelompok, mencakup:

- a) Tampak bentuk, gejala, dan pola tertentu,
- b) Adanya komunikasi antar anggota kelompok,
- c) Tampak adanya pemahaman dari masing-masing anggota bahwa mereka adalah bagian dari kelompok, dan
- d) Unsur-unsur yang mengikat yaitu kebutuhan, tujuan, ideologi, takdir, dari masing-masing kelompok.

3) Kumpulan orang banyak, mencakup:

- a) Orang banyak (*crowd*) sekelompok individu yang berada di suatu tempat tertentu. Mempunyai karakteristik antara lain:
- b) Tercipta karena adanya pandangan yang sama,
- c) Ada tanya jawab seputar fenomena yang melahirkan pusat perhatian,
- d) Teknik pembentukannya memakan waktu lama, dan

---

<sup>30</sup> *Ibid...*, hlm 16.

<sup>31</sup> *Ibid...*, hlm 18-19.

e) Perasaan integritas tercipta.

4) Perkumpulan (Asosiasi)

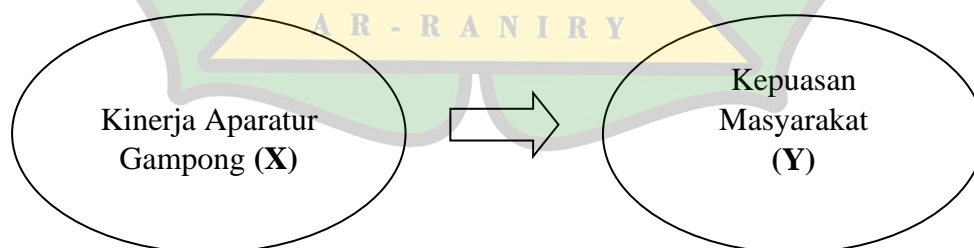
Perkumpulan merupakan satu integritas dengan individu yang tercipta secara sadar dan memiliki keinginan tertentu yang hendak digapai. Asosiasi dibuat berdasarkan minat, misi, ketertarikan, Pendidikan agama, dan bidang pekerjaan anggota.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah ilustrasi konseptual dari teori terkait yang menggunakan bermacam faktor yang telah diidentifikasi menjadi masalah yang serius. Jika ada dua atau lebih variabel dalam penelitian, kerangka pemikiran dalam penyelidikan perlu disajikan<sup>32</sup>.

Berlandaskan uraian teori yang telah diuraikan mengenai hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur, maka disusun kerangka berpikir seperti pada gambar 2.1.

**Gambar 2.1. Kerangka Berpikir**



<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&G*, Cetakan ke-25. (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm 60.

#### D. Hipotesis Penelitian

*Hypo* dan *thesis* adalah asal kata hipotesis. Istilah *hypo* (kurang dari) dan *thesis* (kebernaran) digunakan untuk menggambarkan sudut pandang seseorang. Hipotesis digunakan sebagai solusi sementara untuk perumusan masalah penelitian karena kesimpulan yang dicapai hanya didasarkan pada teori terkait dan belum pada fakta empiris yang dikumpulkan dari pengumpul data<sup>33</sup>.

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat hubungan antara kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

H<sub>1</sub> : Terdapat hubungan antara kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

---

<sup>33</sup> *Ibid...*, hlm 64.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel berfungsi sebagai panduan bagaimana variabel dalam penelitian digunakan dengan memberikan makna atau rincian kegiatan, mendukung suatu operasional untuk mengukur variabel tersebut<sup>1</sup>.

Berdasarkan kriteria yang digunakan, variabel dalam penelitian ini ialah.

**Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Jumlah
<b>Independent Variabel (X)</b>						
1.	Kinerja	Kinerja adalah jumlah dan mutu pekerjaan yang dihasilkan selama melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang dibebankan kepadanya.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kualitas Kerja</li><li>• Kuantitas</li><li>• Ketepatan waktu</li><li>• Efektivitas</li><li>• Kemandirian</li></ul>	1-5	Interval	A1-A5

<sup>1</sup> *Ibid...*, hlm 58.



		(Anwar Prabu Mangkunegara, 2005:9)				
<b>Dependent Variabel (Y)</b>						
2.	Kepuasan masyarakat	Kepuasan masyarakat ialah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja (hasil pekerjaannya) dengan harapannya. (Herlambang, 2014:77)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rasa puas masyarakat terpenuhi</li> <li>• Penyelesaian pekerjaan tepat waktu</li> <li>• Adanya keseimbangan</li> <li>• Biaya yang murah</li> <li>• Mutu yang baik</li> </ul>	1-5	Interval	B1-B5

## **B. Pendekatan dan Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan oleh Sugiyono, teknik kuantitatif

adalah bidang studi yang menggunakan data numerik yang kemudian diteliti secara statistik<sup>2</sup>.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode teknik survei yang berguna untuk mengumpulkan data dari fenomena yang ada dan mencari informasi faktual<sup>3</sup>. Dalam penelitian ini metode survei digunakan ialah dengan mendistribusikan kuesioner.

### C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Untuk melaksanakan penelitian, penting untuk memiliki sejumlah populasi sebagai sampel dimana responden dapat dipilih. Berikut adalah teknik yang digunakan:

#### 1. Subjek Penelitian

Separuh dari populasi yang digunakan sebagai sumber data merupakan subjek penelitian yang dapat mewakili total populasi. Menurut Sugiyono (2017:80), populasi adalah pengelompokan benda atau subjek (orang atau benda lain) yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti guna menarik kesimpulan dan yang memiliki seperangkat ciri tertentu<sup>4</sup>.

#### 2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling ialah cara untuk menentukan sampel yang akan dipakai dalam penelitian<sup>5</sup>. Sugiyono (2017:81) menyatakan bahwa sampel

---

<sup>2</sup> *Ibid...*, hlm 7.

<sup>3</sup> Raina, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Minat Beli Biji Kopi...*, hlm 33.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&G...*, hlm 81.

<sup>5</sup> Raina, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Minat Beli Biji Kopi...*, hlm 34.

mencerminkan ukuran dan karakteristik masyarakat. Bersumber dari rumus Slovin, sampel untuk penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah komponen/anggota sampel

N = jumlah komponen/anggota populasi

e = *margin of error* (batas toleransi kesalahan) dalam hal ini 9,75%

Dalam penelitian ini masyarakat yang terdapat di Gampong Subulussalam Timur terdiri dari 4 dusun. Populasi (N) dari 4 dusun tersebut adalah 2048<sup>6</sup>. Tingkat toleransi untuk kesalahan sampel (e<sup>2</sup>) sebesar 9,75% atau 0,0975. Menggunakan perhitungan slovin menentukan ukuran sampel berikut:

Pengambilan Sampel

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2048}{1 + 2048 \cdot (9,75\%)^2}$$

$$n = \frac{2048}{1 + 2048 \cdot (0,0975)^2}$$

$$n = \frac{2048}{1 + 2048 \cdot (0,00950625)}$$

$$n = \frac{2048}{1 + 19,4688}$$

$$n = \frac{2048}{20,4688}$$

<sup>6</sup> Kecamatan Simpang Kiri dalam Angka 2022

$$n = 100,054$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan rumus Slovin, 100 responden merupakan jumlah total sampel (n) yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yang dimana setiap orang di Gampong Subulussalam Timur memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden dengan usia 17 tahun ke atas.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Karena pengumpulan data merupakan tujuan utama dari penelitian, maka teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam proses tersebut. Husein Umar (2011) dalam skripsi Siti Nurjayanti (2019) menyatakan beberapa jenis pengumpulan data yang digunakan dalam penyelidikan ilmiah, masing-masing memiliki perangkat pengumpulan data tertentu yang relevan, antara lain<sup>7</sup>:

##### **1. Mengumpulkan Data Primer**

###### **a. Observasi**

Landasan dari semua penelitian, menurut Nasution adalah observasi. Ilmuwan hanya menggunakan data, atau informasi tentang dunia nyata yang telah dikumpulkan melalui observasi<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Siti Nurjayanti, *Hubungan Efektivitas Kerja Dengan Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Subbag Umum Dan Kepegawaian Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, (2019), hlm 32.

<sup>8</sup> Raina, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Minat Beli Biji Kopi...*, hlm 36.

Observasi adalah kata umum yang dapat diartikan sebagai segala bentuk pengumpulan data, baik yang dilakukan dengan merekam peristiwa, menghitungnya, mengukurnya, dan mencatatnya.

Untuk mendapatkan data yang akurat dan untuk memenuhi kebutuhan seperti pelayanan masyarakat, kenyamanan, dan pengukuran pelayanan, pendekatan ini dilakukan dengan mengamati dan mendokumentasikan objek studi secara langsung di lokasi penelitian.

#### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah proses menemukan informasi tentang sekelompok item atau variabel dalam penelitian, seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan lain sebagainya, menurut Suharsimi Harikunto (2013)<sup>9</sup>.

Teknik ini dipakai untuk mengumpulkan informasi tentang data populasi di Gampong Subulussalam Timur maupun sebagainya yang dapat berjalan lebih efisien.

##### **1) Pedoman observasi dan dokumentasi**

Saat mengumpulkan data awal dengan observasi, beberapa pedoman observasi digunakan sebagai panduan untuk memenuhi tujuan penelitian.

---

<sup>9</sup> Nurjayanti, *Hubungan Efektivitas Kerja Dengan Peningkatan...*, hlm 32.

**Tabel 3.2. Pedoman Observasi dan Dokumentasi**

No	Pedoman Observasi Dan Dokumentasi	Keterangan
1	Fasilitas pelayanan	Fasilitas aparatur gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2	Kenyamanan pelayanan	Sarana yang dimiliki pihak aparatur gampong digunakan selama proses pelayanan agar masyarakat lebih nyaman
3	Pengukuran pelayanan	Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
4	Dokumentasi	Struktur organisasi aparatur gampong, visi dan misi, aparatur gampong, data masyarakat.

### c. Angket (Kuesioner)

Pemberian daftar pertanyaan atau pertanyaan tertulis untuk dijawab kepada responden yaitu dalam bentuk isian atau simbol/tanda adalah cara kerja metode pengumpulan data angket (kuesioner)<sup>10</sup>.

Karena hanya satu pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden dari setiap pernyataan, maka kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup<sup>11</sup>.

Tujuan kuesioner adalah untuk mengumpulkan data mengenai tanggapan responden terhadap hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur

<sup>10</sup> *Ibid...*, hlm 32.

<sup>11</sup> Raina, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Minat Beli Biji Kopi...*, hlm 38.



Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam. Responden menerima kuesioner yang mereka isi dengan jujur dan tanpa paksaan. Langkah-langkah pembuatan angket dilakukan dengan aturan:

1. Menetapkan kisi-kisi kuesioner
2. Kuantifikasi elemen kuesioner
3. Menetapkan jenis kuesioner
4. Menghitung skor item kuesioner

Sebanyak 5 pernyataan masing-masing variable X dan Y yang dipakai dalam penelitian ini dengan ketentuan *Favorable* (Positif) dan *Unfavorable* (Negatif). Teknik pengukuran instrument penelitian ini menggunakan alat ukur *Likert's Summated Rating* (LSR) dengan 5 skala pengukuran yang tersedia dalam alternatif jawaban. Dalam kuesioner penelitian ini, tanggapan yang diberikan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

**Tabel 3.3. Skala Likert**

Pilihan Jawaban	Nilai	
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

**Tabel 3.4. Kisi-Kisi Instrumen Angket Penelitian**

Komponen	Unsur yang Ditanya	Nomor Pernyataan	Jumlah Pernyataan	Bentuk Pernyataan
Kinerja	Kualitas kerja	1	1	<i>Favorable</i>
	Kuantitas	2	1	<i>Favorable</i>
	Ketepatan waktu	3	1	<i>Favorable</i>
	Efektivitas	4	1	<i>Favorable</i>
	Kemandirian	5	1	<i>Favorable</i>
Kepuasan Masyarakat	Rasa puas masyarakat terpenuhi	6	1	<i>Favorable</i>
	Penyelesaian pekerjaan tepat waktu	7	1	<i>Favorable</i>
	Adanya keseimbangan	8	1	<i>Favorable</i>
	Biaya yang murah	9	1	<i>Favorable</i>
	Mutu yang baik	10	1	<i>Favorable</i>

## 2. Mengumpulkan Data Sekunder

Buku, makalah, jurnal, dan skripsi terdahulu merupakan sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder sering disebut sebagai metode penggunaan bahan dokumen, sehingga dalam hal ini peneliti menggunakan media dan mengumpulkan data atau dokumen itu sendiri.

## **E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Teknik yang peneliti gunakan untuk menganalisis dan mengolah data dari topik penelitian, pengolahan dan analisis data penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23.

### **1. Teknik Pengolahan Data**

Sebagai teknik pengolahan data dalam penelitian ini digunakan uji instrumen, uji asumsi dasar, dan uji asumsi klasik. Dalam mengevaluasi keakuratan data yang digunakan dalam penelitian ini dibantu dengan program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* versi 23.

#### **a. Uji Instrumen**

Uji instrumen ialah uji yang dipakai dalam penelitian kuantitatif yang menjadikan kuesioner sebagai alat ukur variabel penelitian. Data dikatakan baik jika kuesioner memenuhi standar validitas dan reliabilitas.

##### **1) Uji Validitas**

Suharsimi Arikunto (2013) menegaskan bahwa ukuran validitas adalah menunjukkan tingkat kevalidan instrumen penelitian. Suatu instrumen yang valid mempunyai nilai yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti bernilai rendah. Tingkat validitas instrumen mencerminkan sejauh mana

data yang dikumpulkan sesuai dengan deskripsi validitas yang dimaksud<sup>12</sup>.

Persamaan uji validitas adalah:

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

Keterangan:

- N = berapa banyak orang yang menjawab  
 X = hasil skor seluruh item  
 Y = Skor keseluruhan untuk semua produk  
 $\sum XY$  = total nilai distribusi XY  
 $\sum X$  = nilai total untuk variabel X  
 $\sum Y$  = nilai total untuk variabel Y  
 $\sum X^2$  = nilai kuadrat dari besaran X  
 $\sum Y^2$  = nilai kuadrat dari besaran Y

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2013), reliabilitas berarti suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk diandalkan dan digunakan sebagai alat pengumpulan data. Reliabilitas menunjukkan bahwa data lebih dipercaya akurasinya daripada instrumennya<sup>13</sup>.

Persamaan uji reliabilitas:

<sup>12</sup> Nurjayanti, *Hubungan Efektivitas Kerja Dengan Peningkatan...*, hlm 35-36.

<sup>13</sup> *Ibid...*, hlm 36-37.

$$r_i = \left( \frac{K}{(K-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitas instrument

$K$  = Jumlah pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$  = Varian total

## b. Uji Asumsi Dasar

Suatu pendekatan untuk mendeteksi apakah data penelitian homogen dan terdistribusi secara normal disebut dengan uji asumsi dasar.

### 1) Uji Normalitas

Imam Ghozali (2011) menegaskan bahwa uji normalitas berusaha untuk mengetahui apakah variabel residual dalam model regresi berdistribusi normal. Jika tes ini tidak dipakai maka uji statistik tidak valid untuk ukuran sampel yang kecil. Uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogrov-Smirnov*<sup>14</sup>.

Persamaan *Kolmogrov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

$$KD : 1,36 \frac{\sqrt{N_1+N_2}}{N_1N_2}$$

Keterangan:

$KD$  = Total Kolmogrov-Smirnov yang dicari

$N_1$  = Jumlah sampel yang dikumpulkan

<sup>14</sup> *Ibid...*, hlm 37.

$N_2$  = Jumlah sampel yang dikumpulkan

Pengambilan keputusan jika tingkat signifikansi variabel X dan Y lebih besar dari 0,05 ( $P > 0,05$ ), maka data dianggap normal. Sebaliknya, jika tingkat signifikansi variabel X dan Y kurang dari 0,05 ( $P < 0,05$ ), maka data dianggap tidak normal.

## 2) Uji Homogenitas

Uji homogenitas merupakan metode untuk mengidentifikasi apakah dua atau lebih kumpulan data sampel berasal dari populasi dengan variasi yang sama (homogen). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa kumpulan data diambil dari komunitas dengan varians yang seragam (homogen).

Pengambilan keputusan dalam uji homogenitas adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 diasumsikan data homogen, dan jika kurang dari 0,05 diasumsikan data tidak homogen.

### c. Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan apakah data yang diuji memenuhi kriteria dan memiliki estimasi tetap, tidak konsisten, dan tidak bias, digunakan uji asumsi klasik. Berikut adalah beberapa metode untuk uji asumsi klasik:

#### 1) Uji Normalitas Residual

Uji normalitas residual merupakan perbedaan antara nilai observasi dengan nilai prediksi yang didapat menggunakan model korelasi. Untuk memastikan apakah data berdistribusi normal atau tidak, digunakan uji normalitas residual. Dasar pengambilan



keputusan dalam uji normalitas residual adalah penelitian berdistribusi normal jika nilai sig > 0,05, dan tidak berdistribusi normal jika nilai sig < 0,05.

## 2) Uji Heteroskedartisitas

Heteroskedartisitas adalah salah satu asumsi dasar regresi. Heteroskedastisitas mengacu pada fakta bahwa variasi residual adalah sama untuk semua data atau bahwa varian dari variabel independen adalah sama untuk setiap nilai spesifik dari variabel independen lainnya. Ketika terjadi heteroskedartisitas, kesalahan yang muncul tidak acak tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis berdasarkan besarnya satu atau lebih variabel bebas<sup>15</sup>.

## 2. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan setelah mengumpulkan data empiris untuk penelitian kuantitatif, analisis data merupakan langkah yang mencakup tindakan berikut<sup>16</sup>:

- a. Data dikelompokkan
- b. Disajikan untuk masing-masing variabel
- c. Perhitungan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah, dan
- d. Perhitungan dilakukan untuk menelaah hipotesis yang telah dikemukakan.

Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan uji Korelasi sederhana, uji koefisien determinasi, dan

---

<sup>15</sup> *Ibid...*, hlm 39-40.

<sup>16</sup> *Ibid...*, hlm 40.

pengujian hipotesis (uji t). Data tersebut akan diteliti dengan menggunakan rata-rata skor keseluruhan yang dihasilkan dengan menggunakan teknik skala likert. Skala likert yang diberikan adalah Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (ST), Kurang Setuju (KS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) untuk mengetahui respon dari responden secara jujur dan objektif masing-masing responden<sup>17</sup>.

#### a. Korelasi Sederhana

Memahami hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) adalah tujuan dari korelasi sederhana. Menurut Sugiyono dalam Sri Mulyati (2020:48), teknik korelasi digunakan untuk menonjolkan keterkaitan antar variabel jika data variabelnya berbentuk interval atau rasio dan sumber datanya sama<sup>18</sup>.

*Test pearson product moment* yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai koefisien korelasi untuk pengujian ini berkisar dari -1 (ada hubungan negatif sempurna), 0 (tidak ada korelasi), dan 1 (ada korelasi signifikan/korelasi positif sempurna).

Tabel 3.5. menampilkan grafik interval yang digunakan untuk menentukan koefisien korelasi.

---

<sup>17</sup> *Ibid...*, hlm 41.

<sup>18</sup> Sri Mulyati, *Hubungan Pendapatan Orang Tua Dengan Prestasi Belajar Mahasiswa Prodi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, (2020), hlm 48.

**Tabel 3.5. Klasifikasi Nilai r**

Interval Koefisien	Keakuratan Hubungan
0,00-0,19%	Sangat Kecil
0,20-0,39%	Kecil
0,40-0,59%	Sedang
0,60-0,79%	Besar
0,80-100%	Sangat Besar

Rumus korelasi sederhana :

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

Keterangan:

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi variabel X dan Y

X = Penyimpangan dari rata-rata nilai variabel X

Y = Deviasi dari mean nilai variabel Y

$\sum XY$  = Jumlah perkalian nilai X dan Y

$X^2$  = Kuadrat dari X

$Y^2$  = Kuadrat dari nilai Y

#### b. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi Kinerja Aparatur Gampong (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), maka dilakukan analisis statistik menggunakan rumus koefisien determinasi (KD).

$$kd = r_{xy}^2 \cdot 100\%$$

Keterangan:

$k_d$  = jumlah koefisien determinasi

$r_{xy}^2$  = jumlah koefisien korelasi

### c. Uji Signifikansi (Uji-t)

Uji Signifikansi (uji t) dilakukan untuk melihat apakah koefisien korelasi dapat digeneralisasikan atau digunakan untuk mewakili populasi. Nilai  $r_{pearson}$  yang diperoleh kemudian digunakan untuk menghitung nilai  $t_{hitung}$  dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah tanggapan

$r^2$  = Koefisien determinasi

Angka  $t_{hitung}$  yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan angka  $t_{tabel}$ . Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan tingkat kepercayaan tertentu berarti signifikan. Uji t digunakan untuk menentukan signifikansi faktor koefisien korelasi. Berikut langkah-langkah pengujiannya:

#### 1) Menentukan hipotesis

$H_0 = t_{hitung} < t_{tabel} =$  Tidak terdapat hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

$H_1 = t_{hitung} > t_{tabel} =$  Terdapat hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

2) Menetapkan derajat signifikan

Derajat signifikan yang digunakan  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji dua arah)

3) Menetapkan  $t_{hitung}$

4) Menetapkan  $t_{tabel}$

Derajat kebebasan (df) = n-2 dan dicari tabel distribusi t dengan derajat 2,5%

5) Persyaratan pengujian

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

6) Menggabungkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

7) Membuat kesimpulan penilaian

AR - RANIRY

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Gampong Subulussalam Timur yang merupakan wilayah agraris dengan penduduk awal pada tahun 2002 yaitu sebanyak 198 KK. Letak geografis dan batas administratif Gampong Subulussalam Timur adalah bagian dari wilayah Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam yang dimekarkan dari Kabupaten Aceh Singkil pada tahun 2007.

Secara geografis Gampong Subulussalam Timur terletak pada posisi Latistude 1,5282233333333333 Logitude 95,678366666666 dengan ketinggian 30 derajat topografis. Luas wilayah Gampong Subulussalam Timur 4 km<sup>2</sup> Sedangkan Luas Permukiman 73,25 Ha<sup>1</sup>.

Gampong Subulussalam Timur memiliki empat dusun diantaranya 1) Dusun Sepakat, 2) Dusun Istiqomah, 3) Dusun Cepu Indah dan 4) Dusun Panglima. Jumlah masyarakat Gampong Subulussalam Timur menurut survei tahun 2022 berjumlah 2048 jiwa (539 KK). Mata pencaharian masyarakat dominan yakni petani, pedagang, Aparatur Sipil Negara (ASN), buruh, dan sebagainya<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Kecamatan Simpang Kiri Dalam Angka Tahun 2022 hlm 4.

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm 14-15.



## 2. Visi dan Misi Gampong Subulussalam Timur<sup>3</sup>

### Visi:

“Terwujudnya Tata Kelola Pemerintah Kampong yang Baik dan Bersih Guna Mewujudkan Kampong Subulussalam Timur yang Adil, Makmur, Sejahtera, Bermanfaat Serta Berakhlakul Karimah”.

### Misi:

1. Menyelenggarakan pemerintahan kampong yang siap melayani
2. Menciptakan pemerintahan yang transparan, bersih dan mandiri
3. Melaksanakan pembangunan yang merata dan tepat guna
4. Mengembangkan perekonomian masyarakat melalui pemanfaatan potensi desa
5. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat untuk mencapai taraf kehidupan yang lebih baik
6. Menggratiskan biaya SPP anak PAUD/TK setiap tahun, bantuan anak yatim, dan fakir miskin
7. Meningkatkan sumber daya manusia dan menggali sumber daya alam kampong subulussalam timur
8. Menciptakan lingkungan yang islami dan berakhlakul karimah

---

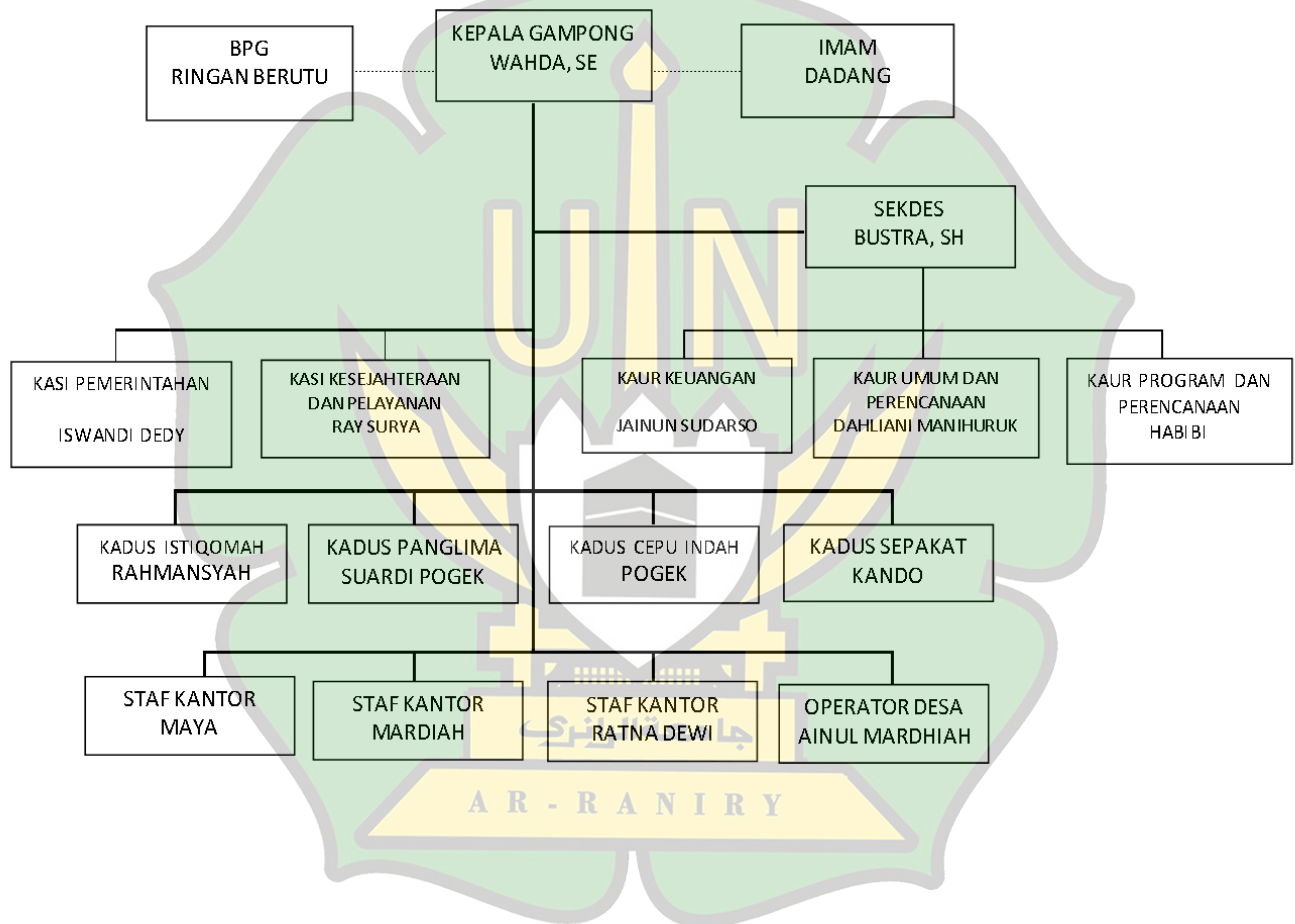
<sup>3</sup> Data Primer Dari Kantor Keuchik Subulussalam Timur

### 3. Struktur Organisasi Pemerintahan Gampong Subulussalam Timur

Tahun 2022-2027<sup>4</sup>

**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Pemerintahan Subulussalam Timur**

STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN GAMPONG SUBULUSSALAM TIMUR KECAMATAN SIMPANG KIRI KOTA SUBULUSSALAM PERIODE 2022-2027



<sup>4</sup> Data Primer Dari Kantor Keuchik Subulussalam Timur

#### 4. Deskripsi Pekerjaan/Job Description

Berdasarkan regulasi mengenai tugas perangkat desa (gampong) menurut Permendagri Nomor 84 tahun 2015, yang menjadi tugas masing-masing aparatur gampong ialah<sup>5</sup>:

##### a) Tugas Pokok Kepala Desa/Keuchik

- 1) Menyelenggarakan pemerintahan desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- 2) Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
- 3) Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- 4) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- 5) Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

---

<sup>5</sup> Permendagri Nomor 84 tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

**b) Tugas Pokok Imam<sup>6</sup>**

- 1) Memimpin, mengoordinir kegiatan peribadatan, pendidikan agama dan pelaksanaan Syariat Islam dalam kehidupan masyarakat,
- 2) Mengurus, menyelenggarakan dan memimpin kegiatan kemakmuran mesjid dan /atau meunasah,
- 3) Memberi pertimbangan dan pendapat kepada pemerintah gampong baik diminta maupun tidak diminta,
- 4) Bersama Keuchik, BPG, dan pemangku adat dalam menyelesaikan sengketa atau perselisihan dalam masyarakat,
- 5) Melakukan pembinaan dan pengujian terhadap kemampuan atau penguasaan ilmu agama bagi calon mempelai, dan
- 6) Menjaga dan memelihara nilai-nilai adat istiadat dan kebudayaan agar tidak bertentangan dengan syari'at islam.

**c) Tugas Pokok Badan Permusyawaratan Gampong**

- 1) Menggali aspirasi masyarakat,
- 2) Menampung aspirasi masyarakat,
- 3) Mengelola aspirasi masyarakat,
- 4) Menyalurkan aspirasi masyarakat,
- 5) Menyelenggarakan musyawarah Tuha Peuet Gampong,
- 6) Menyelenggarakan musyawarah gampong,
- 7) Membentuk panitia pemilihan keuchik,

---

<sup>6</sup> Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pemerintahan Gampong.

- 8) Menyelenggarakan musyawarah gampong khusus untuk pemilihan keuchik antar waktu,
- 9) Membahas dan menyepakati rancangan reusam gampong bersama keuchik,
- 10) Melaksanakan pengawasan terhadap kinerja keuchik,
- 11) Melakukan evaluasi laporan keternagan penyelenggaraan pemerintahan gampong,
- 12) Menciptakan hubungan kerja yang harmonis dengan pemerintah gampong dan lembaga gampong lainnya, dan
- 13) Melaksanakan tugas lain yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan.

**d) Tugas Pokok Sekretaris Desa/Gampong**

- 1) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- 2) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- 3) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPG, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

- 4) Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

- 1)

**e) Tugas Pokok Kepala Urusan Umum dan Perencanaan**

- 1) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.

**f) Tugas Pokok Kepala Urusan Keuangan**

- 1) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

**g) Tugas Pokok Kepala Urusan Program dan Perencanaan**

- 1) Mengoordinasikan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.



**h) Tugas Pokok Kepala Seksi Pemerintahan**

- 1) Melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan Profil Desa.

**i) Tugas Pokok Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan**

- 1) Melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- 2) Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

**j) Tugas Pokok Kepala Dusun**

- 1) Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- 2) Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.

- 3) Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- 4) Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

## B. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 2048 masyarakat di Gampong Subulussalam Timur pada tahun 2022. Berdasarkan rumus slovin jumlah responden yang diperoleh sebanyak 100 responden yang kemudian akan disebar kuesioner tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja Aparatur Gampong Subulussalam Timur.

### 1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 orang yang telah teridentifikasi sebagai responden yang akan dibagi menjadi beberapa kelompok menurut jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan bulanan.

#### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

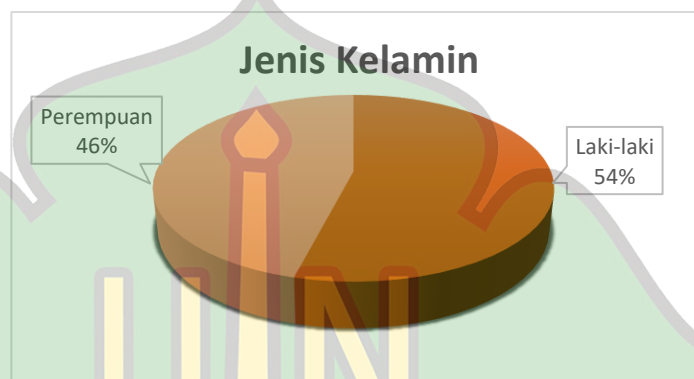
**Jenis Kelamin Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	54	54.0	54.0	54.0
Perempuan	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Data pada tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdiri atas 54 orang laki-laki dan 46 orang perempuan. Persentase perbandingan jenis kelamin responden dapat dilihat pada diagram 4.1.

**Diagram 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sesuai dengan diagram 4.1. Dapat dilihat bahwa dari 100 responden, yang berjenis kelamin laki-laki adalah 54%, sedangkan sisanya 46% adalah perempuan. Hasilnya, diagram 4.1 memperlihatkan jumlah responden laki-laki lebih besar daripada responden perempuan.

#### b. Berdasarkan Usia

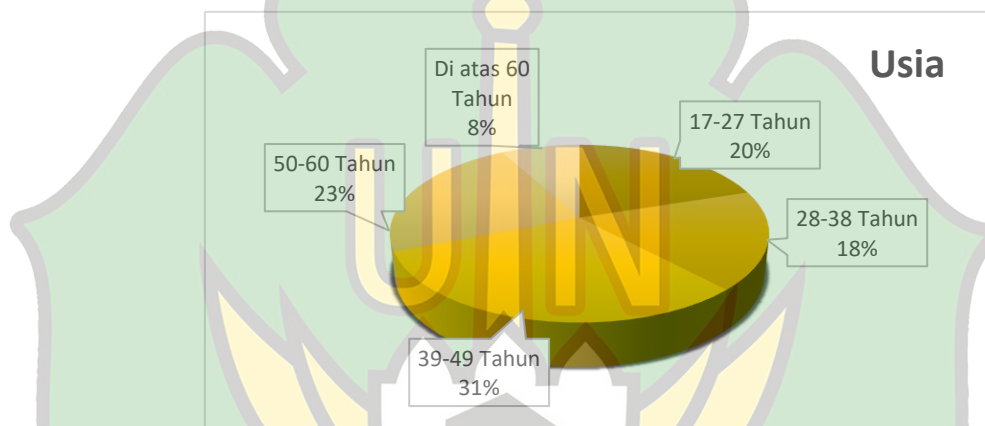
**Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia**

		Usia Responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-27 Tahun	20	20.0	20.0	20.0
	28-38 Tahun	18	18.0	18.0	38.0
	39-49 Tahun	31	31.0	31.0	69.0
	50-60 Tahun	23	23.0	23.0	92.0
	Di atas 60 Tahun	8	8.0	8.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Data pada tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan usia terbagi dalam beberapa kategori, 20 responden berusia 17-27 tahun, 18 responden berusia 28-38 tahun, 31 responden berusia 39-49 tahun, 23 responden berusia 50-60 tahun, dan 8 responden berusia lebih dari 60 tahun. Persentase berdasarkan usia responden dapat dilihat pada diagram 4.2.

**Diagram 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia**



Sesuai dengan diagram 4.2. 20% responden berusia 17-27 tahun, 18% responden berusia 28-38 tahun, 31% responden berusia 39-49 tahun, 23% responden berusia 50-60 tahun, dan 8% responden berusia lebih dari 60 tahun.

Oleh karena itu dari diagram 4.2. dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 39-49 tahun adalah yang paling dominan dalam penelitian ini, kemudian diikuti usia 50-60 tahun, 17-27 tahun, 28-38 tahun dan > 60 tahun merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

c. Berdasarkan Status Perkawinan

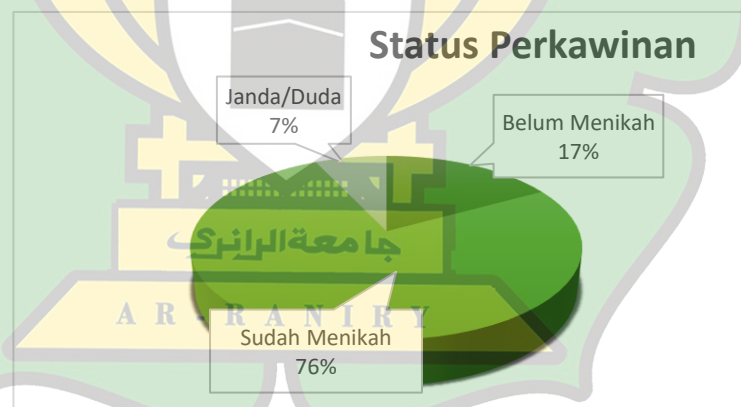
**Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Status Perkawinan**

Status Perkawinan Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	17	17.0	17.0	17.0
	Sudah Menikah	76	76.0	76.0	93.0
	Janda/Duda	7	7.0	7.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Data pada tabel 4.3. karakteristik responden berdasarkan status perkawinan terbagi dalam 17 orang yang belum menikah, 76 orang yang sudah menikah, dan 7 orang janda/duda. Persentase perbandingannya dapat dilihat pada diagram 4.3.

**Diagram 4.3. Karakteristik Berdasarkan Status Perkawinan**



Sesuai diagram 4.3. karakteristik responden berdasarkan status perkawinan yaitu belum menikah sebanyak 17%, kemudian yang sudah menikah sebanyak 76%, dan kelompok janda/duda sebanyak 7%.

Dapat disimpulkan bahwa responden yang berstatus sudah menikah adalah yang paling dominan dalam penelitian ini kemudian diikuti responden yang berstatus belum menikah dan kelompok janda/duda merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

**d. Berdasarkan Pendidikan**

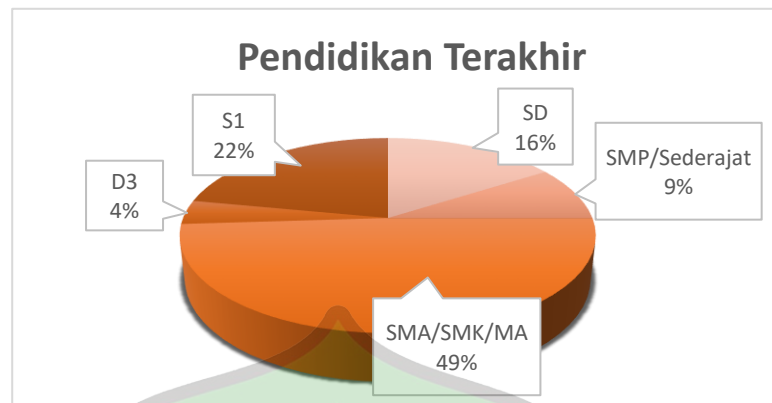
**Tabel 4.4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan**

		Pendidikan Terakhir Responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	16	16.0	16.0	16.0
	SMP/Sederajat	9	9.0	9.0	25.0
	SMA/SMK/MA	49	49.0	49.0	74.0
	D3	4	4.0	4.0	78.0
	S1	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Data pada tabel 4.4. karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang terdiri jenjang SD sejumlah 16 orang, SMP/Sederajat sejumlah 9 orang, SMA/SMK/MA sejumlah 49 orang, D3 sejumlah 4 orang dan S1 sejumlah 22 orang. Persentase perbandingannya dapat dilihat pada diagram 4.4.



**Diagram 4.4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan**

Sesuai diagram 4.4. dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan SD sebanyak 16%, SMP/Sederajat sebanyak 9%, SMA/SMK/MA sebanyak 49%, D3 sebanyak 4%, dan S1 sebanyak 22%.

Dapat disimpulkan bahwa responden dengan pendidikan SMA sederajat merupakan yang paling dominan, disusul pendidikan S1, SD, SMP sederajat dan jenjang D3 adalah responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

#### e. Berdasarkan Pekerjaan

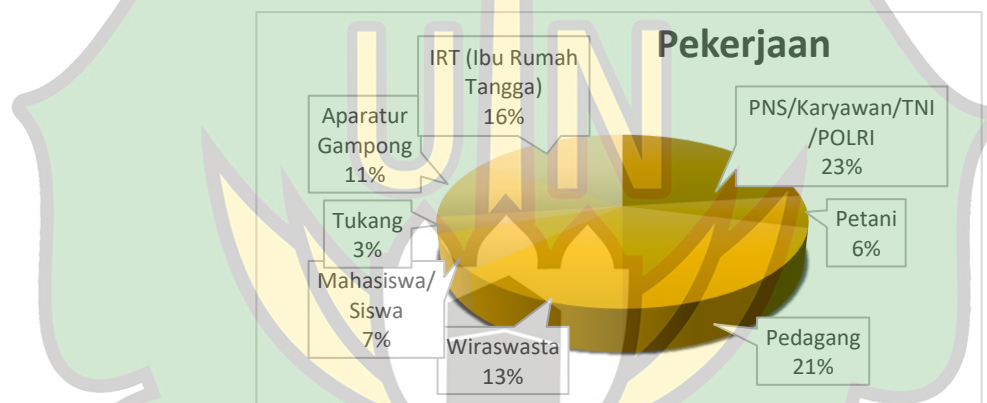
**Tabel 4.5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

		Pekerjaan Responden		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	PNS/Karyawan/TNI/POLRI	23	23.0	23.0	23.0
	Petani	6	6.0	6.0	29.0
	Pedagang	21	21.0	21.0	50.0
	Wiraswasta	13	13.0	13.0	63.0
	Mahasiswa/Siswa	7	7.0	7.0	70.0
	Tukang	3	3.0	3.0	73.0
	Aparatur Gampong	11	11.0	11.0	84.0
	IRT	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23

Data pada tabel 4.5. karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terdiri atas PNS/Karyawan/TNI/POLRI berjumlah 23 orang, petani berjumlah 6 orang, pedagang berjumlah 21 orang, wiraswasta berjumlah 13 orang, mahasiswa/siswa berjumlah 7 orang, tukang berjumlah 3 orang, aparatur gampong berjumlah 11 orang, dan IRT berjumlah 16 orang. Persentase perbandingannya dapat dilihat pada diagram 4.5.

**Diagram 4.5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**



Sesuai diagram 4.5. karakteristik responden berdasarkan pekerjaan PNS/Karyawan/TNI/POLRI sebanyak 23%, Petani sebanyak 6%, Pedagang sebanyak 21%, Wiraswasta sebanyak 13%, Mahasiswa/Siswa sebanyak 7%, Tukang sebanyak 3%, Aparatur Gampong sebanyak 11%, dan IRT (Ibu Runah Tangga) sebanyak 16%.

Dapat disimpulkan bahwa responden dengan pekerjaan PNS/Karyawan/TNI/POLRI yang paling dominan dalam penelitian ini, kemudian disusul pedagang, IRT, wiraswasta, Aparatur Gampong, siswa/mahasiswa, petani, dan tukang yang paling sedikit dalam penelitian ini.

## f. Berdasarkan Pendapatan

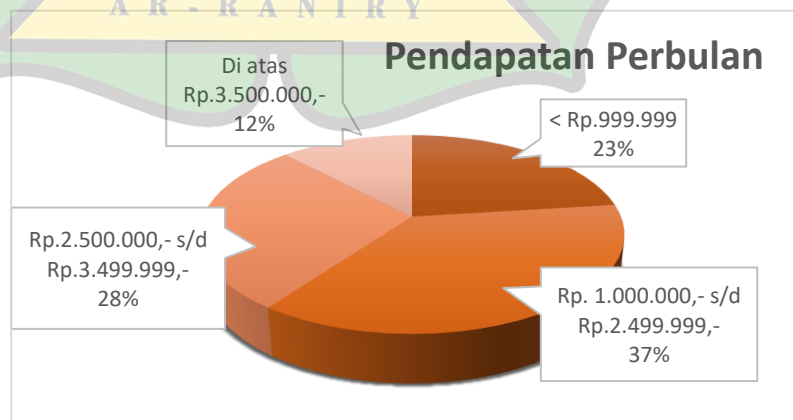
**Tabel 4.6. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan**

		Pendapatan Perbulan Responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari Rp.999.999,-	23	23.0	23.0	23.0
	Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.499.999,-	37	37.0	37.0	60.0
	Rp. 2.500.000,- s/d Rp. 3.499.999,-	28	28.0	28.0	88.0
	Di atas Rp. 3.500.000,-	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Data pada tabel 4.6. karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan terdiri atas pendapatan < Rp.999.999,- sebanyak 23 orang, Rp.1.000.000,- s/d Rp.2.499.999,- sebanyak 37 orang, Rp.2.500.000,- s/d Rp.3.499.999,- sebanyak 28 orang, dan > Rp.3.500.000,- sebanyak 12 orang. Persentase perbandingannya dapat dilihat pada diagram 4.6.

**Diagram 4.6. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan**



Sesuai diagram 4.6. karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan < Rp. 999.000,- sebanyak 23%, Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.499.999,- sebanyak 37%, Rp. 2.500.000,- s/d Rp. 3.499.999,- sebanyak 28%, dan > Rp.3.500.000,- sebanyak 12%.

Dapat disimpulkan bahwa pendapatan dominan dalam penelitian ini Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.499.999,- kemudian disusul Rp. 2.500.000,- s/d Rp. 3.499.999,- lalu < Rp. 999.000,- dan pendapatan > Rp.3.500.000,- merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

## **2. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kinerja (Variabel X)**

### **a. Tanggapan Responden Kinerja Aparatur Gampong**

Sesuai dengan kuesioner yang telah diberikan kepada masyarakat Gampong Subulussalam Timur dan aparatur gampong pada November 2022, maka peneliti akan menganalisis kinerja aparatur gampong, berdasarkan hasil pengisian kuesioner variabel (X) diperoleh data pada tabel 4.7.

**Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja (X)**

Kinerja Variabel (X)		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
A1	Kualitas kerja	0	0	5	5.0	5	5.0	37	37.0	53	53.0
A2	Kuantitas	1	1.0	4	4.0	8	8.0	60	60.0	27	27.0
A3	Ketepatan waktu	4	4.0	10	10.0	36	36.0	34	34.0	16	16.0
A4	Efektivitas	1	1.0	6	6.0	40	40.0	34	34.0	19	19.0
A5	Kemandirian	1	1.0	3	3.0	12	12.0	55	55.0	29	29.0

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Sesuai tabel 4.7. menunjukkan distribusi data tanggapan responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan indikator kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Hasil jawaban responden atas kategori setuju berjumlah 44% ( $37+60+34+34+55 = 220:5 = 44\%$ ), sangat setuju berjumlah 28,8% ( $53+27+16+19+29 = 144:5 = 28,8\%$ ), kurang setuju berjumlah 20,2% ( $5+8+36+40+12 = 101:5 = 20,2\%$ ), tidak setuju berjumlah 5,6% ( $5+4+10+6+3 = 28:5 = 5,6\%$ ), dan sangat tidak setuju berjumlah 1,4% ( $1+4+1+1 = 7:5 = 1,4\%$ ).

Data pada tabel 4.7. maka dapat ditinjau beberapa persepsi responden tentang variabel kinerja (X) dapat dijelaskan:

1. Pernyataan '**Kualitas kerja** yang dihasilkan dalam pemberian pelayanan berkaitan dengan kemampuan karyawan'. Responden yang menilai sangat tidak setuju 0 orang (0%), tidak setuju 5 orang (5%), kurang setuju 5 orang (5%), setuju 37 orang (37%), dan sangat setuju 53 orang (53%). Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa pernyataan kualitas kerja yang dihasilkan dalam pemberian pelayanan berkaitan dengan kemampuan karyawan responden sangat setuju 53% dengan pernyataan tersebut. Tabel 4.8. dan Diagram 4.7. berikut memberikan informasi tambahan.

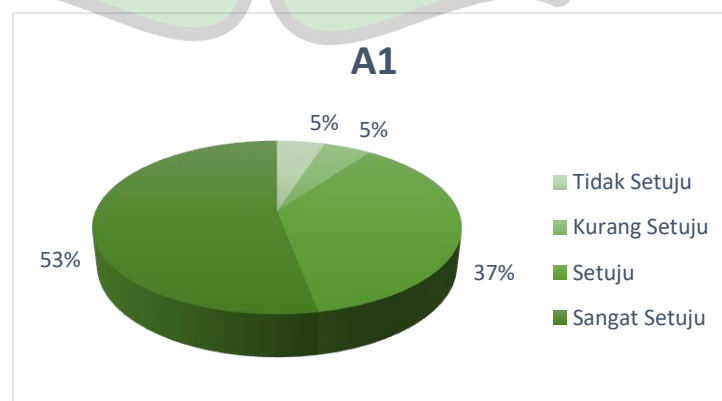
**Tabel 4.8. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Kerja**

**A1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	5	5.0	5.0	5.0
KS	5	5.0	5.0	10.0
S	37	37.0	37.0	47.0
SS	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

**Diagram 4.7. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Kerja**





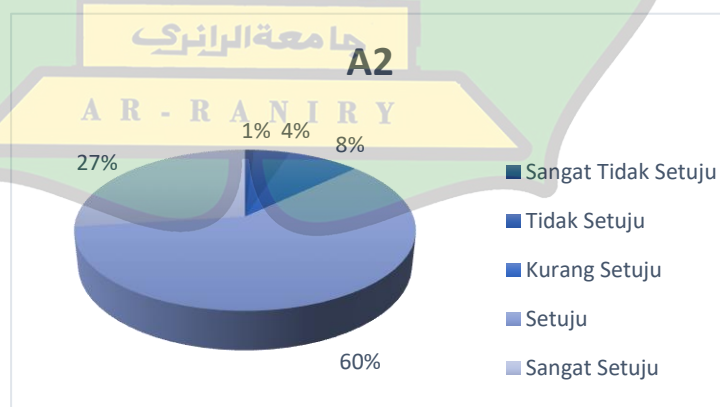
2. Pernyataan '**Kuantitas** yang dihasilkan karyawan sesuai dengan target pekerjaan'. Responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju 1 orang (1%), tidak setuju 4 orang (4%), kurang setuju 8 orang (8%), setuju 60 orang (60%), dan sangat setuju 27 orang (27%). Maka dari hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa kuantitas yang dihasilkan karyawan sesuai dengan target pekerjaan responden merasa setuju 60% dengan pernyataan tersebut. Tabel 4.9. dan diagram 4.8. untuk informasi lebih jelas.

**Tabel 4.9. Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas Kerja**

		A2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	4	4.0	4.0	5.0
	KS	8	8.0	8.0	13.0
	S	60	60.0	60.0	73.0
	SS	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

**Diagram 4.8. Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas Kerja**



3. Pernyataan '**Ketepatan waktu** dalam proses pelayanan'. Responden yang memberi tanggapan sangat tidak setuju 4 orang (4%), tidak setuju

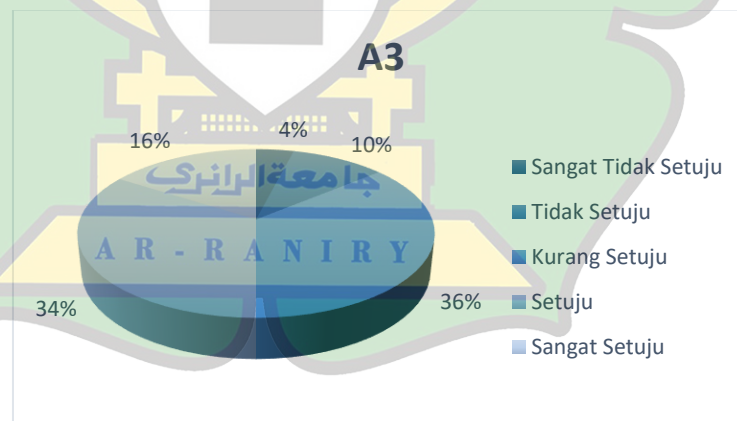
10 orang (10%), kurang setuju 36 orang (36%), setuju 34 orang (34%), dan sangat setuju 16 orang (16%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam proses pelayanan responden merasa kurang setuju 36% atas pernyataan tersebut. Tabel 4.10. dan diagram 4.9. untuk informasi lebih jelas.

**Tabel 4.10. Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu**

		A3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	10	10.0	10.0	14.0
	KS	36	36.0	36.0	50.0
	S	34	34.0	34.0	84.0
	SS	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

**Diagram 4.9. Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu**



4. Pernyataan 'Efektivitas penggunaan sumber daya yang ada dalam menunjang hasil pelayanan'. Responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju 1 orang (1%), tidak setuju 6 orang (6%), kurang setuju 40 orang (40%), setuju 34 orang (34%), dan sangat setuju 19 orang (19%). Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan

responden bahwa efektivitas penggunaan sumber daya dimana responden merasa kurang setuju dengan persentase 40% atas pernyataan tersebut. Tabel 4.11. dan diagram 4.10. untuk informasi lebih jelas.

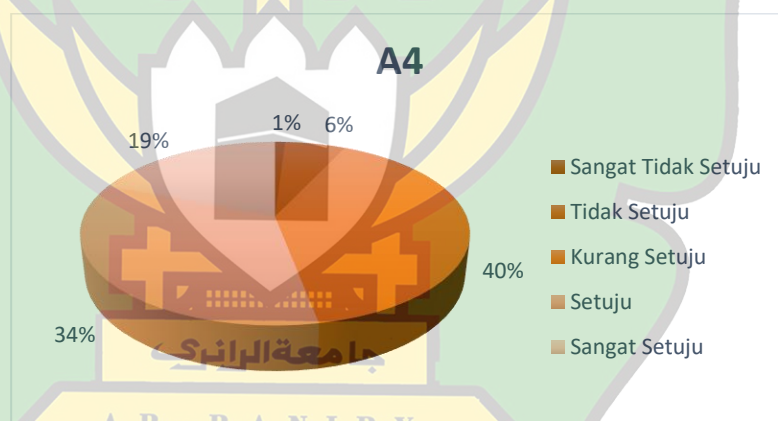
**Tabel 4.11. Tanggapan Responden Terhadap Efektivitas**

**A4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	6	6.0	6.0	7.0
	KS	40	40.0	40.0	47.0
	S	34	34.0	34.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

**Diagram 4.10. Tanggapan Responden Terhadap Efektivitas**



5. Pernyataan '**Kemandirian** dalam menjalankan fungsi kerja secara bertanggung jawab. Tanggapan responden sangat tidak setuju 1 orang (1%), tidak setuju 3 orang (3%), kurang setuju 12 orang (12%), setuju 55 orang (55%), dan sangat setuju 29 orang (29%). Dari tanggapan tersebut disimpulkan bahwa pernyataan kemandirian dalam menjalankan fungsi kerja dimana responden merasa setuju dengan

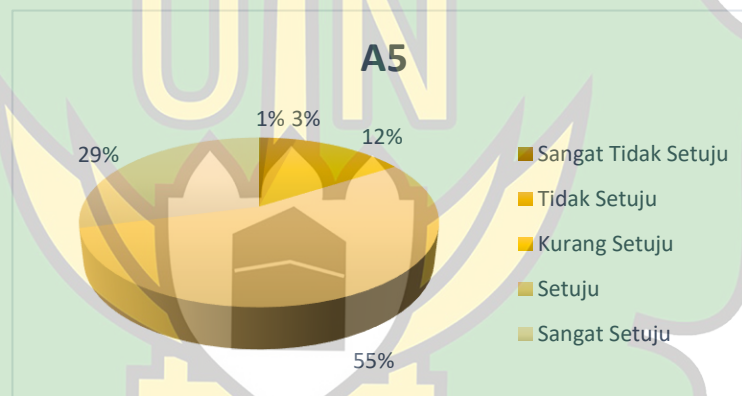
persentase 55% atas pernyataan tersebut. Tabel 4.12. dan diagram 4.11. untuk informasi lebih jelas.

**Tabel 4.12. Tanggapan Responden Terhadap Kemandirian**

		A5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.0	3.0	4.0
	KS	12	12.0	12.0	16.0
	S	55	55.0	55.0	71.0
	SS	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

**Diagram 4.11. Tanggapan Responden Terhadap Kemandirian**



### 3. Analisis Perhitungan Skala Likert Variabel Kinerja (X)

Analisis skala likert dilakukan untuk mengukur interpretasi jawaban responden. Uji ini dilakukan dengan rumus Indeks % = total skor : Y x 100.

a. **Kualitas Kerja (A1)**

**Tabel 4.13. Perhitungan Skala Likert Kualitas Kerja (A1)**

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 0 = 0	0 – 19%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 5 = 10	20 – 39%	Tidak Setuju
KS	3	x 5 = 15	40 – 59%	Kurang Setuju
S	4	x 37 = 148	60 – 79%	Setuju
SS	5	x 53 = 265	80 – 100%	Sangat Setuju
Total Skor = 438				

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Agar memperoleh hasil intrerpretasi, perlu diketahui lebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana : total skor = 438

$$Y = 5 \cdot 100 = 500$$

Maka:

$$\begin{aligned} \text{Indeks \%} &= \text{total skor} : Y \cdot 100 \\ &= 438 : 500 \cdot 100 \\ &= 87,6 \text{ (kategori sangat setuju)} \end{aligned}$$

Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat setuju dengan kualitas kerja yang dihasilkan dalam pemberian pelayanan berkaitan dengan kemampuan karyawan.

**b. Kuantitas (A2)**

**Tabel 4.14. Perhitungan Skala Likert Kuantitas (A2)**

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 1 = 1	0 – 19%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 4 = 8	20 – 39%	Tidak Setuju
KS	3	x 8 = 24	40 – 59%	Kurang Setuju
S	4	x 60 = 240	60 – 79%	Setuju
SS	5	x 27 = 135	80 – 100%	Sangat Setuju
Total Skor = 408				

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Agar memperoleh hasil intrerpretasi, perlu diketahui lebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana : total skor = 408

$$Y = 5 \cdot 100 = 500$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$= 408 : 500 \cdot 100$$

$$= 81,6 \text{ (kategori sangat setuju)}$$

Maka dari hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat setuju dengan kuantitas yang dihasilkan karyawan sesuai dengan target pekerjaan.



c. **Ketepatan Waktu (A3)**

**Tabel 4.15. Perhitungan Skala Likert Ketepatan Waktu (A3)**

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 4 = 4	0 – 19%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 10 = 20	20 – 39%	Tidak Setuju
KS	3	x 36 = 108	40 – 59%	Kurang Setuju
S	4	x 34 = 136	60 – 79%	Setuju
SS	5	x 16 = 80	80 – 100%	Sangat Setuju
Total Skor = 348				

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Agar memperoleh hasil intrerpretasi, perlu diketahui lebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana : total skor = 348

$$Y = 5 \cdot 100 = 500$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$= 348 : 500 \cdot 100$$

$$= 69,6 \text{ (kategori setuju)}$$

Berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju dengan ketepatan waktu dalam proses pelayanan.

**d. Efektivitas (A4)**

**Tabel 4.16. Perhitungan Skala Likert Efektivitas (A4)**

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 1 = 1	0 – 19%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 6 = 12	20 – 39%	Tidak Setuju
KS	3	x 40 = 120	40 – 59%	Kurang Setuju
S	4	x 34 = 136	60 – 79%	Setuju
SS	5	x 19 = 95	80 – 100%	Sangat Setuju
Total Skor = 364				

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Agar memperoleh hasil intrerpretasi, perlu diketahui lebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$\text{Dimana : total skor} = 364$$

$$Y = 5 \cdot 100 = 500$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$= 364 : 500 \cdot 100$$

$$= 72,8 \text{ (kategori setuju)}$$

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa responden merasa setuju atas pernyataan efektivitas penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian (A5)

Tabel 4.17. Perhitungan Skala Likert Kemandirian (A5)

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 1 = 1	0 – 19%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 3 = 6	20 – 39%	Tidak Setuju
KS	3	x 12 = 36	40 – 59%	Kurang Setuju
S	4	x 55 = 220	60 – 79%	Setuju
SS	5	x 29 = 145	80 – 100%	Sangat Setuju
Total Skor = 408				

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23

Agar memperoleh hasil intrerpretasi, perlu diketahui lebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana : total skor = 408

$$Y = 5 \cdot 100 = 500$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$= 408 : 500 \cdot 100$$

$$= 81,6 \text{ (kategori sangat setuju)}$$

Dari tanggapan tersebut disimpulkan bahwa responden merasa sangat setuju dengan pernyataan kemandirian dalam menjalankan fungsi kerja.

**Tabel 4.18. Perhitungan Skala Likert Variabel X**

No	Kinerja (X)	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Persentase	Kategori
1	Kualitas Kerja (A1)	0	5	5	37	53	438	87,6%	Sangat Setuju
2	Kuantitas (A2)	1	4	8	60	27	408	81,6%	Sangat Setuju
3	Ketepatan Waktu (A3)	4	10	36	34	16	348	69,6%	Setuju
4	Efektivitas (A4)	1	6	40	34	19	364	72,8%	Setuju
5	Kemandirian (A5)	1	3	12	55	29	408	81,6%	Sangat Setuju

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

#### **4. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)**

##### **a. Tanggapan Responden Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)**

Sesuai dengan kuesioner yang telah diberikan kepada masyarakat Gampong Subulussalam Timur pada November 2022, maka peneliti akan menganalisis kepuasan masyarakat (Y) diperoleh data pada tabel 4.19.

**Tabel 4.19. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Kepuasan Masyarakat (Y)		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	Rasa puas masyarakat terpenuhi	0	0	1	1.0	4	4.0	54	54.0	41	41.0
Y2	Penyelesaian pekerjaan tepat waktu	0	0	0	0	6	6.0	49	49.0	45	45.0
Y3	Adanya keseimbangan	4	4.0	11	11.0	23	23.0	39	39.0	23	23.0
Y4	Biaya yang murah/tanpa biaya	0	0	1	1.0	7	7.0	57	57.0	35	35.0
Y5	Mutu yang baik	3	3.0	15	15.0	36	36.0	23	23.0	23	23.0

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Sesuai tabel 4.19. menunjukkan distribusi data tanggapan responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan indikator rasa puas masyarakat terpenuhi, Penyelesaian pekerjaan tepat waktu, adanya keseimbangan, biaya yang murah/tanpa biaya, dan mutu yang baik.

Tanggapan responden pada kategori setuju senilai 44.4% dari hasil penjumlahan ( $54+49+39+57+23 = 222:5 = 44.4\%$ ), sangat setuju senilai 33,4% dari hasil penjumlahan ( $41+45+23+35+23 = 167 : 5 = 33.4\%$ ), kurang setuju senilai 15.2% dari hasil penjumlahan ( $4+6+23+7+36 = 76:5 = 15.2\%$ ), tidak setuju senilai 5.6% dari hasil

penjumlahan ( $1+11+1+15 = 28:5 = 5.6\%$ ), dan sangat tidak setuju senilai 1,4% yaitu dari hasil penjumlahan ( $4+3 = 7:5 = 1.4\%$ ).

Data pada tabel 4.19. maka dapat ditinjau beberapa persepsi responden tentang variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dijelaskan:

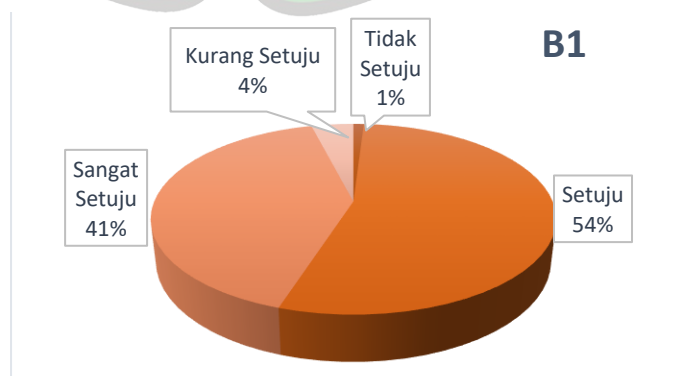
- a. Pernyataan '**Rasa puas masyarakat** terpenuhi atas pelayanan yang diberikan'. Tanggapan responden menjawab sangat tidak setuju 0 orang (0%), tidak setuju 1 orang (1%), kurang setuju 4 orang (4%), setuju 54 orang (54%), dan sangat setuju 41 orang (41%). Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa rasa puas masyarakat terpenuhi atas pelayanan yang diberikan dan responden merasa setuju dengan persentase 54% atas pernyataan tersebut. Tabel 4.20. dan diagram 4.12. untuk informasi lebih jelas.

**Tabel 4.20. Tanggapan Responden Terhadap Rasa Puas Masyarakat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	4	4.0	4.0	5.0
	S	54	54.0	54.0	59.0
	SS	41	41.0	41.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23

**Diagram 4.12. Tanggapan Responden Terhadap Rasa Puas Masyarakat**





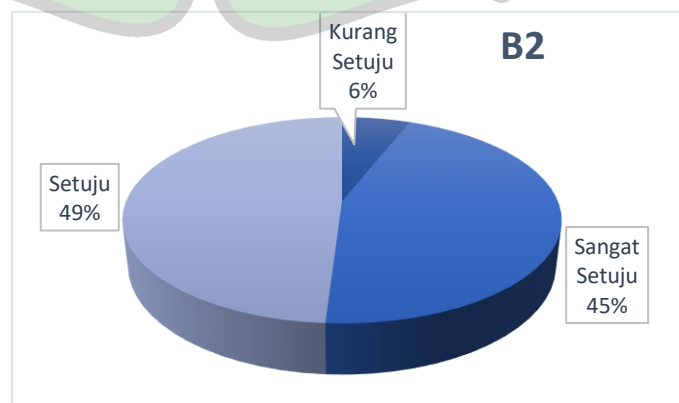
- b. Pernyataan '**Penyelesaian pekerjaan tepat waktu** atas kegigihan petugas dalam memberikan pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu'. Tanggapan responden atas kategori sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), tidak setuju 0 orang (0%), kurang setuju 6 orang (6%), setuju 49 orang (49%), dan sangat setuju 45 orang (45%). Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa penyelesaian pekerjaan tepat waktu atas kegigihan petugas dalam memberikan pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu dan responden merasa setuju dengan persentase 49% atas pernyataan tersebut. Tabel 4.21. dan diagram 4.13. untuk informasi lebih jelas.

**Tabel 4.21. Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6.0	6.0	6.0
	S	49	49.0	49.0	55.0
	SS	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

**Diagram 4.13. Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas**



- c. Pernyataan ‘**Adanya keseimbangan** antara hak dan kewajiban pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Gampong dengan masyarakat’. Tanggapan dengan kategori sangat tidak setuju 4 orang (4%), tidak setuju 11 orang (11%), kurang setuju 23 orang (23%), setuju 39 orang (39%), dan sangat setuju 23 orang (23%). Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban pelayanan yang diberikan oleh aparatur gampog dengan masyarakat dan responden merasa setuju dengan persentase 39% atas pernyataan tersebut. Tabel 4.22. dan diagram 4.14. untuk informasi lebih jelas.

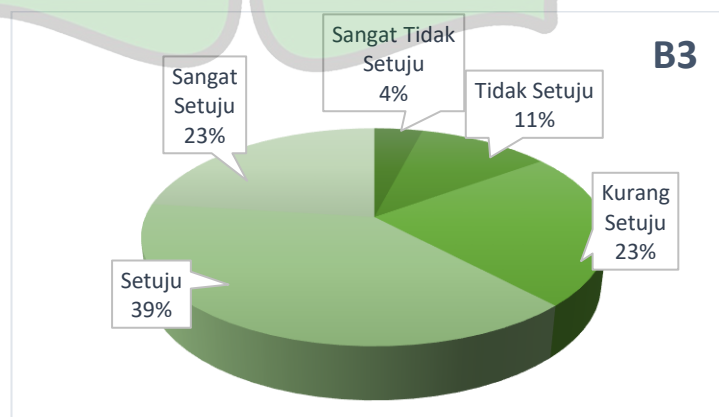
**Tabel 4.22. Tanggapan Responden Terhadap Keseimbangan Hak**

**B3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	11	11.0	11.0	15.0
	KS	23	23.0	23.0	38.0
	S	39	39.0	39.0	77.0
	SS	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

**Diagram 4.14. Tanggapan Responden Terhadap Keseimbangan Hak**



- d. Pernyataan ‘Segala keperluan administrasi yang berkaitan dengan pelayanan dengan **biaya yang murah/tanpa biaya**’. Tanggapan dengan kategori sangat tidak setuju 0 orang (0%), tidak setuju 1 orang (1%), kurang setuju 7 orang (7%), setuju 57 orang (57%), dan sangat setuju 35 orang (35%). Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa segala keperluan administrasi yang berkaitan dengan pelayanan dengan biaya yang murah/tanpa biaya dan responden merasa setuju dengan persentase 57% atas pernyataan tersebut. Tabel 4.23. dan diagram 4.15. untuk informasi lebih jelas.

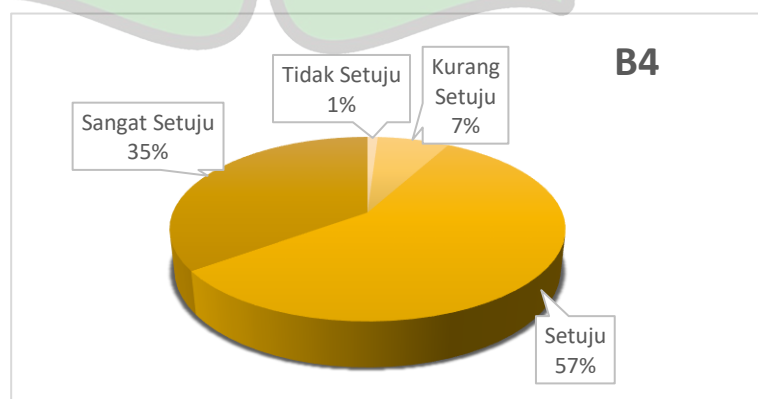
**Tabel 4.23. Tanggapan Biaya yang Murah/Tanpa Biaya**

**B4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	7	7.0	7.0	8.0
S	57	57.0	57.0	65.0
SS	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23

**Diagram 4.15. Tanggapan Biaya yang Murah/Tanpa Biaya**



- e. Pernyataan ‘Hasil kegiatan administrasi Aparatur Gampong dengan kepentingan masyarakat memberikan **mutu yang baik**’. Tanggapan atas kategori sangat tidak setuju 3 orang (3%), tidak setuju 15 orang (15%), kurang setuju 36 orang (36%), setuju 23 orang (23%), dan sangat setuju 23 orang (23%). Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa hasil kegiatan administrasi aparatur gampong dengan kepentingan masyarakat memberikan mutu yang baik dan responden merasa kurang setuju dengan persentase 36% atas pernyataan tersebut. Tabel 4.24. dan diagram 4.16. untuk informasi lebih jelas.

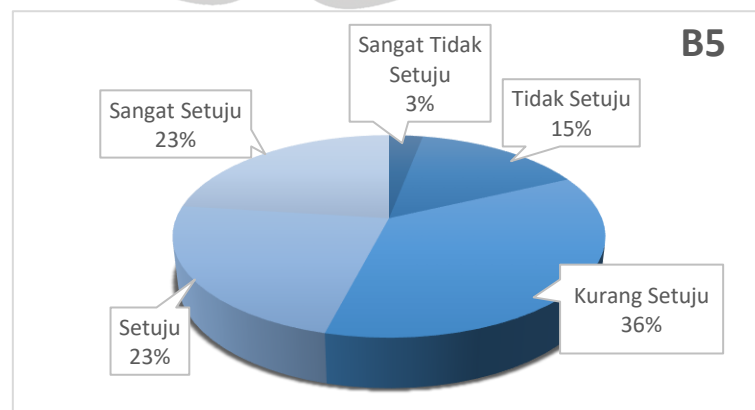
**Tabel 4.24. Tanggapan Responden Terhadap Mutu yang Baik**

**B5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	3	3.0	3.0	3.0
TS	15	15.0	15.0	18.0
KS	36	36.0	36.0	54.0
S	23	23.0	23.0	77.0
SS	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

**Diagram 4.16. Tanggapan Responden Terhadap Mutu yang Baik**



## 5. Analisis Perhitungan Skala Likert Variabel Kepuasan Masyarakat

(Y)

### a. Rasa Puas Masyarakat Terpenuhi (B1)

**Tabel 4.25. Perhitungan Skala Likert Rasa Puas Masyarakat Terpenuhi (B1)**

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 0 = 0	0 – 19%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 1 = 2	20 – 39%	Tidak Setuju
KS	3	x 4 = 12	40 – 59%	Kurang Setuju
S	4	x 54 = 216	60 – 79%	Setuju
SS	5	x 41 = 205	80 – 100%	Sangat Setuju
Total Skor = 435				

Agar memperoleh hasil intrerpretasi, perlu diketahui lebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana : total skor = 435

$$Y = 5 \cdot 100 = 500$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$= 435 : 500 \cdot 100$$

$$= 87 \text{ (kategori sangat setuju)}$$

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa rasa puas masyarakat terpenuhi atas pelayanan yang diberikan dan responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

**b. Kedisiplinan Petugas (B2)**

**Tabel 4.26. Perhitungan Skala Likert Penyelesaian Pekerjaan Tepat Waktu (B2)**

	Nilai	Tanggapan Responden	Kadar Nilai	Ukuran
STS	1	x 0 = 0	0 – 19%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 0 = 0	20 – 39%	Tidak Setuju
KS	3	x 6 = 18	40 – 59%	Kurang Setuju
S	4	x 45 = 225	60 – 79%	Setuju
SS	5	x 49 = 196	80 – 100%	Sangat Setuju
Total Skor = 439				

Agar memperoleh hasil intrerpretasi, perlu diketahui lebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \frac{\text{total skor}}{Y} \cdot 100$$

Dimana : total skor = 439

$$Y = 5 \cdot 100 = 500$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \frac{\text{total skor}}{Y} \cdot 100$$

$$= \frac{439}{500} \cdot 100$$

$$= 87,8 \text{ (kategori sangat setuju)}$$

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa penyelesaian pekerjaan tepat waktu atas kegigihan petugas dalam memberikan pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu dan responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut.



c. **Keseimbangan Hak (B3)**

**Tabel 4.27. Perhitungan Skala Likert Keseimbangan Hak (B3)**

Nilai	Nilai	Tanggapan Responden	Ukuran	Nilai
STS	1	x 4 = 4	0 – 19%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 11 = 22	20 – 39%	Tidak Setuju
KS	3	x 23 = 69	40 – 59%	Kurang Setuju
S	4	x 39 = 156	60 – 79%	Setuju
SS	5	x 23 = 115	80 – 100%	Sangat Setuju
Total Skor = 366				

Agar memperoleh hasil intrerpretasi, perlu diketahui lebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$\text{Dimana : total skor} = 366$$

$$Y = 5 \cdot 100 = 500$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$= 366 : 500 \cdot 100$$

$$= 73,2 \text{ (kategori setuju)}$$

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban pelayanan yang diberikan oleh aparatur gampog dengan masyarakat dan responden merasa setuju dengan pernyataan tersebut.

**d. Biaya yang Murah/Tanpa Biaya (B4)**

**Tabel 4.28. Perhitungan Skala Likert Biaya yang Mura/Tanpa Biaya (B4)**

Nilai	Nilai	Tanggapan Responden	Ukuran	Nilai
STS	1	x 0 = 0	0 – 19%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 1 = 2	20 – 39%	Tidak Setuju
KS	3	x 7 = 21	40 – 59%	Kurang Setuju
S	4	x 57 = 228	60 – 79%	Setuju
SS	5	x 35 = 175	80 – 100%	Sangat Setuju
Total Skor = 426				

Agar memperoleh hasil intrerpretasi, perlu diketahui lebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana : total skor = 426

$$Y = 5 \cdot 100 = 500$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$= 426 : 500 \cdot 100$$

$$= 85,2 \text{ (kategori sangat setuju)}$$

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa segala keperluan administrasi yang berkaitan dengan pelayanan dengan biaya yang murah/tanpa biaya dan responden merasa sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

e. Mutu yang Baik (B5)

Tabel 4.29. Perhitungan Skala Likert Mutu yang Baik (B5)

Nilai	Nilai	Tanggapan Responden	Ukuran	Nilai
STS	1	x 3 = 3	0 – 19%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	x 15 = 30	20 – 39%	Tidak Setuju
KS	3	x 36 = 108	40 – 59%	Kurang Setuju
S	4	x 23 = 92	60 – 79%	Setuju
SS	5	x 23 = 115	80 – 100%	Sangat Setuju
Total Skor = 348				

Agar memperoleh hasil intrerpretasi, perlu diketahui lebih dahulu nilai skor terbesar (X) dan skor terkecil (Y) menggunakan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

Dimana : total skor = 348

$$Y = 5 \cdot 100 = 500$$

Maka:

$$\text{Indeks \%} = \text{total skor} : Y \cdot 100$$

$$= 348 : 500 \cdot 100$$

$$= 69,6 \text{ (kategori setuju)}$$

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tanggapan responden bahwa hasil kegiatan administrasi aparatur gampong dengan kepentingan masyarakat memberikan mutu yang baik dan responden merasa setuju dengan pernyataan tersebut.

**Tabel 4.30. Perhitungan Skala Likert Variabel Y**

No	Kepuasan Masyarakat (Y)	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Persentase	Kategori
1	B1	0	1	4	54	41	435	87%	Sangat Setuju
2	B2	0	0	6	45	49	439	87,8%	Sangat Setuju
3	B3	4	11	23	39	23	366	73,2%	Setuju
4	B4	0	1	7	57	35	426	85,2%	Sangat Setuju
5	B5	3	15	36	23	23	348	69,6%	Setuju

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

### C. Teknik Pengolahan Data

Uji instrumen, uji asumsi dasar, dan uji asumsi klasik dilakukan dengan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23 untuk menguji angket tentang hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Simpang Kecamatan Kiri, Kota Subulussalam.

#### 1. Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap sampel sebanyak 100 orang untuk menentukan item pernyataan dengan skor total pada taraf signifikansi 2,5%. Butir pernyataan dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  sebesar 0.22410. Tabel 4.31. menampilkan temuan uji validitas.

**Tabel 4.31. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	R Tabel (Taraf Signifikansi 2,5%)	Keterangan
X	Kualitas kerja	0.610	0.22410	Valid
	Kuantitas	0.674		Valid
	Ketepatan waktu	0.711		Valid
	Efektivitas	0.672		Valid
	Kemandirian	0.478		Valid
Y	Rasa puas masyarakat terpenuhi	0.633	0.22410	Valid
	Penyelesaian pekerjaan tepat waktu	0.632		Valid
	Adanya keseimbangan	0.702		Valid
	Biaya yang murah	0.584		Valid
	Mutu yang baik	0.718		Valid

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Tabel 4.31 menunjukkan hasil uji validitas. Berdasarkan tabel di atas, koefisien validitas ( $R$ )  $>$   $r_{tabel} = 0,22410$ , menunjukkan bahwa hasil dinyatakan valid dan penelitian dapat dilanjutkan.

## b) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas melibatkan pengukuran seberapa konsisten gejala yang sama diukur atau seberapa konsisten temuan yang dihasilkan. Karena setiap item pernyataan diukur dalam skala interval, maka uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ). Jika nilai *alpha* ( $\alpha$ )  $> 0.60$  instrumen tersebut dianggap reliabel. Tabel 4.32. memuat hasil uji reliabilitas.

**Tabel 4.32. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Reliabilitas <i>Coefficient</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X	5 Item Pernyataan	0.621	Reliabel
Y	5 Item Pernyataan	0.641	Reliabel

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Tabel 4.32 menunjukkan bahwa nilai *alpha* ( $\alpha_X = 0.621$  dan  $\alpha_Y = 0.641$ )  $> 0.60$  maka disimpulkan temuan uji reliabilitas dianggap reliabel.

## 2. Uji Asumsi Dasar

### a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kenormalan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data dianggap normal dan jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , data dianggap tidak normal. Jika data berdistribusi normal, analisis



data dapat dilanjutkan. Pengujian *Kormogrov-Smirnov* digunakan untuk mengetahui normalitas data, dan hasilnya ditunjukkan pada tabel 4.33 dan 4.34 sebagai hasil variabel X dan variabel Y.

**Tabel 4.33. Hasil Uji Normalitas Kinerja (X)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			KINERJA
N			100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		19.66
	Std. Deviation		2.705
Most Extreme Differences	Absolute		.130
	Positive		.130
	Negative		-.076
Test Statistic			.130
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.061 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.055
		Upper Bound	.068

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 624387341.

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Hasil uji normalitas data menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini normal. Tabel 4.33 menunjukkan bahwa uji normalitas variabel x menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,061, dimana  $0,061 > 0,05$ .

**Tabel 4.34. Hasil Uji Normalitas Kinerja (Y)****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		KEPUASAN MASYARAKAT	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	20.14	
	Std. Deviation	2.674	
Most Extreme Differences	Absolute	.093	
	Positive	.093	
	Negative	-.089	
Test Statistic		.093	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.032 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2- tailed)	Sig.	.323 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.311
		Upper Bound	.335

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 334431365.

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Hasil uji normalitas data menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini normal. Tabel 4.34 menunjukkan bahwa uji normalitas variabel Y menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,323, dimana  $0,323 > 0,05$ .

Kedua variabel tersebut telah diuji normalitasnya, dan hasilnya menunjukkan bahwa kedua variabel terdistribusi secara normal, sehingga penelitian bisa dilanjutkan.

### b) Uji Homogenitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah varian antara kedua kelompok sama atau tidak. Dapat disimpulkan bahwa varian kelompok dikatakan homogen jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Hasil uji homogenitas ditampilkan pada Tabel 4.35.

**Tabel 4.35. Hasil Uji Homogenitas**  
**Test of Homogeneity of Variances**

HASILXY

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.005	1	198	.946

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Hasil dari tabel 4.35 uji homogenitas menunjukkan skor signifikansi  $0,946 > 0,05$ . Dengan demikian variasi sampel kelompok dapat dinyatakan sama (homogen).

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas Residual

Uji normalitas residual bertujuan untuk memeriksa apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak, karena model korelasi yang baik ialah yang mempunyai nilai residual berdistribusi dengan normal. Variasi untuk setiap kelompok dapat dianggap residual jika tingkat signifikansinya  $> 0,05$ . Hasil uji normalitas residual terdapat pada Tabel 4.36.

**Tabel 4.36. Hasil Uji Normalitas Residual****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35623025
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.051
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

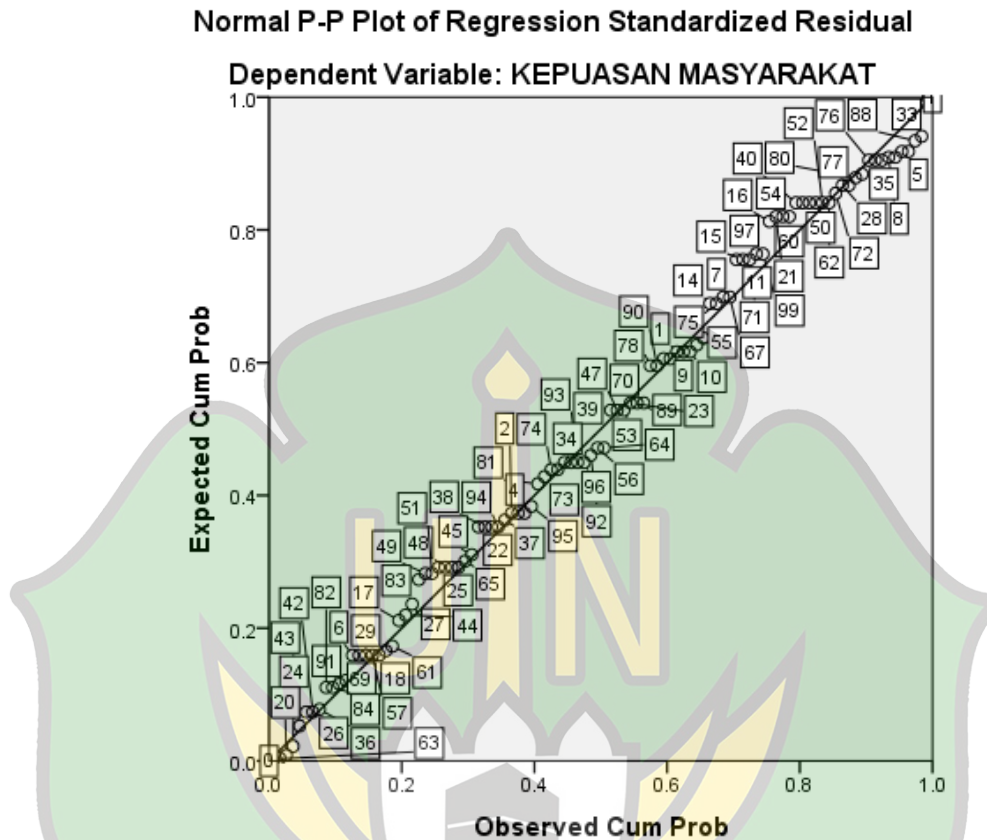
d. This is a lower bound of the true significance.

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Tabel 4.36 menunjukkan hasil uji normalitas residual yang menunjukkan bahwa tingkat signifikansi adalah 0,200. Mengingat nilai signifikansinya  $0,200 > 0,05$ , maka jelas bahwa nilai residual pada penelitian ini berdistribusi normal. Untuk lebih jelasnya, lihat regresi P-Plot pada gambar 4.2 di bawah ini.

A R - R A N I R Y

**Gambar 4.2. P-Plot Normalitas Residual**



*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.2. titik-titik pada keluaran SPSS dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dianggap berdistribusi normal jika titik atau data mendekati atau mengikuti garis diagonal. Sebaliknya, nilai residual tidak berdistribusi normal jika titik-titiknya jauh dari diagonal. Hasil plot P-P residual pada penelitian ini dapat dilihat pada garis diagonal yang menunjukkan berdistribusi normal.

## b) Uji Heteroskedartisitas

Salah satu praduga mendasar dalam regresi adalah uji heteroskedastisitas, yang menentukan apakah varians dari residual didistribusikan secara tidak merata di semua data dalam model regresi linier. Model regresi dianggap valid jika nilai signifikansinya  $> 0,05$ , sedangkan model regresi dianggap tidak valid jika nilai signifikansinya  $< 0,05$ . Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada Tabel 4.37.

**Tabel 4.37. Hasil Uji Heteroskedartisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.576	1.059		1.488	.140
KINERJA	.015	.053	.028	.274	.785

a. Dependent Variable: RES2

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel 4.37 terlihat jelas bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data penelitian, dan model regresi dinyatakan valid karena nilai signifikansi uji heteroskedastisitas adalah 0,785 yang menunjukkan nilai signifikansi  $> 0,05$  ( $0,785 > 0,05$ ).

## D. Teknik Analisis Data

### 1. Korelasi Sederhana

Untuk mendukung hipotesis yang diajukan dengan menggunakan metode uji korelasi, maka temuan penelitian dianalisis mengenai hubungan antara kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di



Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat derajat hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi ( $r$ ). Jenis hubungan antara variabel X dan Y dapat bersifat positif atau negatif, dan dapat dilihat bahwa jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel tersebut berkorelasi. Namun, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel tersebut tidak berkorelasi.

Pedoman untuk derajat hubungan:

1. *Pearson Correlation* dengan nilai 0,00 s/d 0,20 = tidak ada korelasi
2. *Pearson Correlation* dengan nilai 0,21 s/d 0,40 = korelasi lemah
3. *Pearson Correlation* dengan nilai 0,41 s/d 0,60 = korelasi sedang
4. *Pearson Correlation* dengan nilai 0,61 s/d 0,80 = korelasi kuat
5. *Pearson Correlation* dengan nilai 0,81 s/d 100 = korelasi sempurna

**Tabel 4.38. Hasil Uji Korelasi**

		KINERJA	KEPUASAN MASYARAKAT
KINERJA	Pearson Correlation	1	.473**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
KEPUASAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	.473**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Dari tabel 4.38. dapat diamati nilai signifikansi hubungan kinerja dengan kepuasan masyarakat adalah 0,000, maksudnya nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yakni terdapat hubungan antara kinerja aparatur gampong

dengan kepuasan masyarakat. Selanjutnya pada derajat hubungan *pearson correlation* bernilai 0,473 atau *pearson correlation* 0,41 s/d 0,60 = berkorelasi sedang. Dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur gampong mempunyai hubungan positif dengan kepuasan masyarakat yang berderajat korelasi sedang.

## 2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk menentukan seberapa besar kontribusi kinerja (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y), yang menggunakan perhitungan statistik dan koefisien determinasi (KD) dari SPSS versi 23.

**Tabel 4.39. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.473 <sup>a</sup>	.224	.216	2,368

a. Predictors: (Constant), KINERJA

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Berdasarkan Tabel 4.39. besarnya nilai korelasi/hubungan (R) sebesar 0,473, dan output menunjukkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,224 artinya terdapat korelasi sebesar 22,4% antara variabel bebas kinerja (X) dan variabel terikat kepuasan masyarakat (Y).

## 3. Uji Signifikansi (Uji-t)

Untuk menentukan apakah variabel bebas dan variabel terikat berhubungan secara substansial atau tidak, digunakan uji-t. Tabel 4.40. berisi temuan uji signifikansi (uji-t).

**Tabel 4.40. Hasil Uji Signifikansi (Uji-t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.947	1.746		6.270	.000
KINERJA	.468	.088	.473	5.315	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

*Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 23*

Dari tabel 4.40. hasil uji-t di atas dapat diamati bahwa  $t_{hitung}$  berjumlah 5.315, berikut langkah-langkah penilaiannya:

1. Menentukan hipotesis

$H_0 = t_{hitung} < t_{tabel} =$  Tidak terdapat hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

$H_1 = t_{hitung} > t_{tabel} =$  Terdapat hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

2. Menetapkan derajat signifikan

Derajat signifikan yang digunakan  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji dua sisi)

3. Menetapkan  $t_{hitung}$

Dari tabel 4.40. diperoleh  $t_{hitung}$  senilai 5,315

4. Menetapkan  $t_{tabel}$

Derajat kebebasan (df)  $n-k$  atau  $100-2=98$  dan dicari tabel distribusi  $t$  dengan derajat 2,5% sehingga diperoleh hasil  $t_{\text{tabel}}$  senilai 2,27636

5. Persyaratan pengujian

$H_0$  diterima jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$

$H_0$  ditolak jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

6. Gabungkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$

Nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $5,315 > 2,27636$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

7. Kesimpulan

Nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $5,315 > 2,27636$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat hubungan secara signifikan antara kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

**4. Pembahasan**

**a. Hubungan Kinerja Aparatur Gampong dengan Kepuasan Masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam**

Penelitian ini bermaksud untuk melihat hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan diperoleh hubungan yang signifikan antara kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang

Kiri Kota Subulussalam. Sesuai dengan hasil penelitian menggunakan uji signifikansi (uji-t) diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 5,315 > t_{tabel} 2,27636$ . Dapat dipastikan bahwa kinerja aparatur berhubungan dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

**b. Persentase Hubungan Kinerja Aparatur Gampong dengan Kepuasan Masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam**

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada pihak aparatur gampong dan masyarakat Subulussalam Timur dan telah diuji dengan SPSS versi 23, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan sebesar 22,4% antara kepuasan masyarakat dengan kinerja aparatur gampong di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam. Nilai tersebut memperlihatkan adanya 22,4% perubahan dari variabel Kepuasan Masyarakat yang diperlihatkan melalui hubungan Kinerja Aparatur Gampong. Hal ini dapat dilihat pada nilai  $R\ Square$  yang bernilai 22,4% yang memperlihatkan akan variabel X berhubungan dengan variabel Y atau korelasi keeratannya rendah dan sisanya sebesar 77.6% disebabkan oleh faktor hubungan lainnya.

## BAB V

### PENUTUP

Setelah mengkaji hubungan kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

#### A. Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis dan pembahasan yang telah disusun pada bab sebelumnya:

1. Terdapat hubungan yang signifikan dari kinerja aparatur gampong dengan kepuasan masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa tanggapan yang dilakukan oleh responden aparatur gampong dan masyarakat Subulussalam Timur, dimana hasil pengujian hubungan metode uji signifikansi (uji-t) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $t_{hitung} 5,315 > t_{tabel} 2,27636$ , hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja aparatur gampong (X) dengan kepuasan masyarakat (Y).
2. Hasil uji R Square yang memperlihatkan akan variabel X berhubungan dengan variabel Y senilai 22.4% atau korelasi keeratannya rendah dan sisanya sebesar 77.6% disebabkan oleh faktor hubungan lainnya. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan sebesar 22.4% antara



kepuasan masyarakat dengan kinerja aparatur gampong di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam.

## **B. Saran**

1. Kepada Aparatur Gampong Subulussalam Timur sejauh ini sudah baik dalam melakukan pelayanan, namun akan lebih baik lagi untuk sarana komputer/laptop ditambah agar mempercepat setiap operasional kantor untuk melayani masyarakat dan pihak administrasi menempel poster mengenai informasi persyaratan administrasi.
2. Kepada masyarakat Gampong Subulussalam Timur hendaknya apabila ingin mengurus surat menyurat yang berkenaan dengan aparat gampong di kantor keuchik agar mengikuti segala prosedur yang diberikan oleh pihak administrasi sehingga pelayanan berjalan dengan lancar.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran Surah At-Taubah Ayat 105.
- Christiani, Charis. *Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal*. Serat Acitya-Jurnal Ilmiah, no. 6 2004: 17–26.
- Febridayanti, Ayu, Hanny Purnamasari, dan Gun Gun Gumilar. *Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Sekretariat DPRD Kabupaten Karawang*. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial 9, no. 4 2022: 1483–1490.
- Garvera, R. Rindu. *Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)*. Journal of Chemical Information and Modeling 53, no. 9 2013: 1689–1699.
- Hamka, dan Yuni Nuardi Tasmita. *Pengaruh Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros*. Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran 1, 2019.
- Hasyim, Syarif Shamir. *Analisis Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Alumunium Alca Pada PT Alfo Citra Abadi Medan*. Literasi:Jurnal Bisnis dan Ekonomi 25, no. 2 2018: 160–172.
- Ikhsan, Mhd. *Analisis Hubungan Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Nagari Lunang Utara Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan*. Qawwam : The Leader's Writing 2, no. 1 2021: 13–27.

Iswanto, Jefri. *Kompetensi, Profesionalisme Kerja Dan Kinerja Karyawan*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara 14, no. 2 2017: 184–191.

Karyono, Ootong. *Analisis Kinerja Badan Permusyaratan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Cikijing Kabupaten Majalengka*. Jurnal Dialogika Manajemen dan Administrasi 1, no. 1 2019: 38–42.

Kecamatan Simpang Kiri Dalam Angka 2022

Mudjiran, dan Siti Noor Hidayati. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Maksipreneur 2, no. 2 2013: 8.

Mulyati, Sri. *Hubungan Pendapatan Orang Tua Dengan Prestasi Belajar Mahasiswa Prodi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*. 2020.

Nisak, Saimatun, dan Adityawarman. *Analisis Pengaruh Etos Kerja Islami, Disiplin Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah*. Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business 1, no. 1 2021: 28–42.

Nurjayanti, Siti. *Hubungan Efektivitas Kerja Dengan Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Subbag Umum Dan Kepegawaian Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, 2019.

Pangesti, P. N. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja, Etos Kerja Serta Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Ptpn Ix Kebun Kaligua* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Purwokerto).

Permendagri Nomor 84 tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pemerintahan Gampong.

Raina, Bunsu. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Minat Beli Biji Kopi Arabika Di Kecamatan Silih Nara Aceh Tengah*, 2022.

Sembiring, Menanti, dan Ingan Ukur Sitepu. *Analisis Hubungan Pelayanan Aparatur Desa Dengan Kepuasan Masyarakat Di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe*. *Jurnal Regionomic* 3, no. 1 2021: 54–63.

Silaen, Novia Ruth et.al, *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Bhakti Persada. 2021.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&G*. Cetakan ke-25. Bandung: Alfabeta, 2017.

Sulaksono, Hari. *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Yogyakarta: deepublish, 2015.

Supriyadi, Ibnu. *Hubungan Pelayanan Aparatur Pemerintahan Desa Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember*. *Majalah Ilmiah DIAN ILMU* 12, no. 1 2018.

Tim Pustaka Phoenix. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta: PT Media Pustaka Phoenix, 2007.

Tunjungsari, P. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. POS Indonesia (PERSERO) Bandung*. *Jurnal Universitas Komputer Indonesia*, 1(1), 1-14. 2011.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah



## Lampiran 1. SK Pembimbing

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Nomor: B.5068/Un.08/FDK/Kp.00.4/12/2022

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023

**DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.  
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;  
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;  
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;  
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;  
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;  
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;  
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2022, Tanggal 17 November 2021.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Kamaruddin, S.Ag, MA (Sebagai Pembimbing Utama)  
2). Fakhruddin, SE, MM (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:  
Nama : Mira Adelia  
NIM/Jurusan : 190403050/Manajemen Dakwah (MD)  
Judul : Hubungan Kinerja Aparatur Gampong dengan Keputusan Masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 05 Desember 2022 M

11 Jumadil Awal 1444 H

an: Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dekan

Kusmayati Hatta

**Tembusan:**

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

**Keterangan:**

SK berlaku sampai dengan tanggal: 05 Desember 2023

## Lampiran 2. Surat Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.4380/Un.08/FDK-1/PP.00.9/10/2022  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Keuchik Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam
2. Aparatur Gampong Desa Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam
3. Masyarakat Dalam Wilayah Desa Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Mira Adelia / 190403050**  
Semester/Jurusan : VII / Manajemen Dakwah  
Alamat sekarang : Jalan Lingkar Kampus, Lr. Pelangi

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Hubungan Kinerja Aparatur Gampong dengan Kepuasan Masyarakat di Desa Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 13 Oktober 2022  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 15 Januari  
2023

Dr. Mahmuddin, M.Si.





**PEMERINTAH KOTA SUBULUSSALAM  
KECAMATAN SIMPANG KIRI  
KAMPONG SUBULUSSALAM TIMUR**

Jl. Fakinah Dusun Istiqomah Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam Aceh 24782

Subulussalam Timur, 26 November 2022

Nomor : 65/11.75.300.1.17/2023  
Lampiran : Satu lembar  
Perihal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UTN Ar-Raniry  
di-  
Banda Aceh

1. Menindaklanjuti surat saudara No. B.4380/Un.08/FDK-1/PP.00.9/10/2022 tanggal 13 Oktober 2022 Perihal: Penelitian Ilmiah Mahasiswa.
2. Berknaan dengan hal tersebut dengan ini menerangkan bahwa saudara:  
Nama : Mira Adelia  
NIM : 190403050  
Semester/Jurusan : VII/Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
3. Benar telah melakukan penelitian di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam selama 20 (Dua Puluh) hari, terhitung mulai tanggal 06 November s/d 26 November 2022 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul: **"HUBUNGAN KINERJA APARATUR GAMPONG DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI GAMPONG SUBULUSSALAM TIMUR KECAMATAN SIMPANG KIRI KOTA SUBULUSSALAM"**.
4. Demikian surat ini kami sampaikan; atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

Subulussalam Timur, 26 November 2022  
Kepala Kampung Subulussalam Timur



Lampiran 4. UU No. 32 Tahun



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA  
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 32 TAHUN 2004

TENTANG  
PEMERINTAHAN DAERAH  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintahan daerah, yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia;
  - b. bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antarsusunan pemerintahan dan antarpemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara;

c. bahwa ...

SALINAN



MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 84 TAHUN 2015  
TENTANG  
SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA PEMERINTAH DESA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 62 dan Pasal 64 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
  2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik





**QANUN KOTA BANDA ACEH**

**NOMOR 1 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**PEMERINTAHAN GAMPONG**

**DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA**

**WALIKOTA BANDA ACEH,**

- Menimbang :**
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 117 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan, tugas, fungsi, pembiayaan, organisasi dan perangkat pemerintahan Gampong atau nama lain diatur dengan qanun kabupaten/kota;
  - b. bahwa Gampong merupakan kesatuan masyarakat hukum adat yang memiliki batas-batas wilayah, berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat yang diakui dan dihormati berdasarkan keistimewaan Aceh dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu membentuk Qanun Kota Banda Aceh tentang Pemerintahan Gampong;
- Mengingat :**
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 8 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
  3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Propinsi Daerah Istimewa Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3894);
  4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
  5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);

6. Undang... 11

Lampiran 7. Tabulasi Jawaban Responden

TABULASI JAWABAN RESPONDEN

No	Nama Responden	Identitas Responden						Kinerja					Total	Kepuasan Masyarakat					Total
		JK	US	SP	PT	PK	PP	A1	A2	A3	A4	A5		B1	B2	B3	B4	B5	
1	Musriadi	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
2	Zainudin	1	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
3	Amansyah	1	4	2	5	1	4	5	5	2	2	4	18	5	5	2	5	3	20
4	Jumidar	2	3	2	3	8	1	5	4	5	3	4	21	4	4	4	4	4	20
5	Ansari	1	3	2	2	3	3	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
6	Rayanti	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	18	4	4	2	3	4	17
7	Bustra	1	1	1	5	7	3	5	4	3	4	5	21	5	4	4	4	5	22
8	Ainal Mahfudh	1	1	1	3	5	1	5	3	3	4	4	19	5	5	5	4	4	23
9	Savitri Nurhafidha	2	1	1	5	1	3	5	4	3	3	5	20	5	5	3	5	3	21
10	Nirnalisma	2	4	2	3	8	1	5	4	3	3	5	20	5	5	3	5	3	21
11	Saumi	2	3	2	2	3	3	5	3	3	3	4	18	4	4	4	5	4	21
12	Alimin Lingga	1	3	2	3	2	3	5	4	4	3	4	20	5	5	5	5	4	24
13	Rosmada	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	20	5	5	3	4	3	20
14	Almaida	2	1	1	3	5	1	4	5	3	3	4	19	5	5	3	5	3	21
15	Nur Zaimah	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	18	5	5	3	5	3	21
16	M. Ilham	1	2	1	4	1	3	5	5	1	5	1	17	5	5	1	5	5	21
17	Putri Maulida	2	1	1	3	5	1	5	5	1	1	5	17	5	5	1	5	1	17
18	Rizal. U	1	4	2	4	1	4	4	4	2	4	4	18	3	4	3	3	4	17
19	Muhammad Tafsir	1	4	2	5	1	4	5	4	5	4	3	21	4	4	3	4	3	18
20	Ane Utami	2	4	2	5	1	4	5	5	5	5	5	25	4	4	2	4	3	17
21	Safnidar	2	4	2	2	3	3	5	4	3	4	3	19	5	5	5	4	3	22
22	Sofyan	1	4	2	5	1	4	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18
23	Nadia Kinsi	2	1	1	5	5	1	5	4	5	4	3	21	4	4	4	5	4	21
24	Ramsana	2	5	3	1	8	1	4	4	4	5	4	21	4	4	2	4	2	16
25	Sahirwan	1	3	2	3	1	3	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	2	19
26	Amiruddin	1	4	2	3	4	3	4	4	2	2	4	16	3	4	2	4	2	15
27	Resni	2	5	2	1	8	1	5	5	4	4	5	23	5	5	1	5	4	20
28	Usman Kombih	1	5	2	1	2	2	5	5	4	2	2	18	5	5	4	4	4	22
29	Rances Lingga	1	4	2	3	3	2	4	4	3	2	5	18	5	5	1	5	1	17
30	Maiyudin	1	4	2	5	1	4	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
31	Abdul Jalil	1	2	3	3	6	3	4	4	4	4	4	20	4	3	2	3	2	14
32	Aminul Jihan Zahira	2	1	1	3	5	1	5	4	3	3	5	20	4	4	4	4	2	18
33	Julaini	2	4	2	5	8	1	2	3	2	3	5	15	5	5	5	5	5	25
34	Ufrizal	1	4	2	5	1	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
35	Sukak Baiyah	2	4	2	1	3	2	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
36	Sahuma	2	2	2	3	8	1	4	4	3	3	4	18	4	3	2	4	3	16
37	Rudianto	1	2	2	3	3	3	5	4	3	3	4	19	4	4	4	4	3	19
38	Rasyidin	1	5	2	3	4	2	3	4	3	3	4	17	4	4	3	4	3	18
39	Sukadyo	1	4	2	3	4	2	5	4	3	3	4	19	4	4	4	4	4	20
40	Murdana	1	3	2	1	4	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
41	Rosmani	2	2	2	1	8	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
42	Sopian Sagala	1	3	2	3	3	2	4	4	2	2	4	16	3	4	2	4	2	15
43	Sani Sagala	1	4	2	1	2	2	5	4	4	3	3	19	4	3	2	4	3	16
44	Temah	2	5	2	1	2	2	5	4	3	3	4	19	4	4	3	4	3	18
45	Mudin Manik	1	5	2	1	2	2	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	3	21
46	Iswandi Dedi	1	2	2	2	7	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
47	Mishayati	2	2	2	5	1	3	5	4	3	3	4	19	5	5	4	4	2	20
48	Musliha	2	3	2	3	8	1	5	4	3	4	4	20	4	5	3	4	3	19
49	Ringan Berutu	1	3	2	3	7	2	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	3	18
50	Moyor	2	5	3	1	8	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

51	Iten Manik	1	4	2	1	6	3	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	3	18
52	Rika Rahmawati	2	1	1	5	1	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
53	Rusna	2	4	3	1	8	1	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	3	20
54	Ismail	1	3	2	3	4	4	5	4	2	3	5	19	5	4	4	5	4	22
55	Nur Paizah	2	3	2	5	1	4	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	5	22
56	Ayu Sartika	2	1	1	3	5	1	5	5	5	4	5	24	4	4	5	4	5	22
57	Dahlia Selian	2	4	2	3	7	3	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17
58	Darwis Koto	1	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	3	20
59	Nurmaini	2	3	2	1	8	1	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
60	Bambang	1	1	2	1	4	2	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	5	22
61	Safi'i	1	2	2	5	1	4	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	3	19
62	Umi Salamah	2	1	2	3	3	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
63	Dadang	1	3	2	3	7	3	5	5	5	5	5	25	2	3	4	2	5	16
64	Busman Lingga	1	3	2	3	4	2	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	5	22
65	Sumiati	2	3	2	2	8	1	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
66	Suardi Pogek	1	3	2	3	7	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
67	Juharnif	1	2	2	3	4	3	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22
68	Razizah	2	1	2	3	8	1	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	4	23
69	Hakimin Bintang	1	1	1	5	1	2	5	4	3	3	3	18	4	4	3	4	2	17
70	Samawati	2	2	2	5	1	2	5	4	3	4	5	21	5	5	5	4	2	21
71	Amri Berutu	1	2	2	3	3	2	5	5	1	3	4	18	5	5	3	5	3	21
72	Iin Suherlin Bancin	1	2	2	3	1	3	2	1	4	5	2	14	5	5	4	4	2	20
73	Reti Susanti	2	2	2	3	8	1	4	2	2	3	5	16	4	5	2	5	2	18
74	Sataruddin Capah	1	3	2	3	3	2	5	4	2	3	4	18	4	4	4	4	3	19
75	Anita	2	2	2	4	1	4	5	4	2	4	4	19	5	5	3	5	3	21
76	Hasbi Hutabarat	1	4	2	2	4	2	5	2	3	3	4	17	5	4	4	5	4	22
77	Sema Hutabarat	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	18	5	5	5	4	3	22
78	Sabtudin	1	1	1	3	5	1	2	2	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19
79	Indah Amalia	2	1	1	4	1	2	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19
80	Sideh	2	4	2	1	3	2	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	4	24
81	Chairul	1	1	1	3	4	2	2	2	3	3	4	14	4	4	3	4	2	17
82	Sunarti	2	1	1	5	1	2	4	4	3	3	3	17	4	4	2	4	2	16
83	Amrasa	1	5	2	1	3	2	2	3	4	3	4	16	4	4	4	4	1	17
84	Fitriani	2	1	1	5	1	2	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	2	16
85	Munawarah	2	4	3	3	8	1	4	4	2	3	4	17	4	4	3	4	3	18
86	Anto Saputra	1	2	1	3	4	4	5	4	3	3	5	20	4	4	4	4	3	19
87	Rosfina	2	3	3	5	1	3	5	5	1	2	4	17	4	4	5	5	4	22
88	Nurma	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	16	5	5	5	4	3	22
89	Samihin	1	3	2	3	6	3	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21
90	Erniyanti	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	16	4	4	3	5	3	19
91	Habibi	1	2	2	3	7	2	4	4	4	4	3	19	3	4	5	3	2	17
92	Samsuar	1	4	2	5	7	3	5	5	3	5	4	22	4	5	4	3	5	21
93	Pogek Payung	1	3	2	3	7	3	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	20
94	Sukri BA	1	3	2	3	7	2	3	3	3	4	4	17	4	5	3	3	3	18
95	Wahda	1	2	2	5	7	3	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	3	21
96	Musyani	2	3	2	3	8	1	4	3	4	5	4	20	4	3	4	5	4	20
97	Mirwandi	1	3	2	3	4	2	3	4	4	4	5	20	4	5	4	4	5	22
98	Wagirin	1	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	19	4	5	4	5	5	23
99	Kamisah	2	3	2	3	3	2	4	4	4	5	3	20	4	5	4	4	5	22
100	Farida Solin	1	3	2	5	1	3	4	4	3	4	2	17	4	4	4	5	5	22



Lampiran 8. Hasil SPSS Karakteristik Responden

**Karakteristik Responden**

**Jenis Kelamin Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	54	54.0	54.0	54.0
Perempuan	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Usia Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-27 Tahun	20	20.0	20.0	20.0
28-38 Tahun	18	18.0	18.0	38.0
39-49 Tahun	31	31.0	31.0	69.0
50-60 Tahun	23	23.0	23.0	92.0
Di atas 60 Tahun	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Status Perkawinan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Belum Menikah	17	17.0	17.0	17.0
Sudah Menikah	76	76.0	76.0	93.0
Janda/Duda	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan Terakhir Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	16	16.0	16.0	16.0
SMP/Sederajat	9	9.0	9.0	25.0
SMA/SMK/MA	49	49.0	49.0	74.0
D3	4	4.0	4.0	78.0
S1	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pekerjaan Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/Karyawan/ TNI/POLRI	23	23.0	23.0	23.0
	Petani	6	6.0	6.0	29.0
	Pedagang	21	21.0	21.0	50.0
	Wiraswasta	13	13.0	13.0	63.0
	Mahasiswa/Siswa	7	7.0	7.0	70.0
	Tukang	3	3.0	3.0	73.0
	Aparatur Gampong	11	11.0	11.0	84.0
	IRT	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pendapatan Perbulan Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari Rp.999.999,-	23	23.0	23.0	23.0
	Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.499.999,-	37	37.0	37.0	60.0
	Rp. 2.500.000,- s/d Rp. 3.499.999,-	28	28.0	28.0	88.0
	Di atas Rp. 3.500.000,-	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran 9. Jawaban Variabel X dan Y

**A1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	5	5.0	5.0	5.0
KS	5	5.0	5.0	10.0
S	37	37.0	37.0	47.0
SS	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**A2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	4	4.0	4.0	5.0
KS	8	8.0	8.0	13.0
S	60	60.0	60.0	73.0
SS	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**A3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	4.0	4.0	4.0
TS	10	10.0	10.0	14.0
KS	36	36.0	36.0	50.0
S	34	34.0	34.0	84.0
SS	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**A4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	6	6.0	6.0	7.0
KS	40	40.0	40.0	47.0
S	34	34.0	34.0	81.0
SS	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**A5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.0	1.0	1.0
TS	3	3.0	3.0	4.0
KS	12	12.0	12.0	16.0
S	55	55.0	55.0	71.0
SS	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	4	4.0	4.0	5.0
S	54	54.0	54.0	59.0
SS	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	6	6.0	6.0	6.0
S	49	49.0	49.0	55.0
SS	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	4.0	4.0	4.0
TS	11	11.0	11.0	15.0
KS	23	23.0	23.0	38.0
S	39	39.0	39.0	77.0
SS	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	7	7.0	7.0	8.0
S	57	57.0	57.0	65.0
SS	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	3	3.0	3.0	3.0
TS	15	15.0	15.0	18.0
KS	36	36.0	36.0	54.0
S	23	23.0	23.0	77.0
SS	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 10. Hasil Teknik Pengolahan Data

**VALIDITAS X**

**Correlations**

		A1	A2	A3	A4	A5	KINERJA
A1	Pearson Correlation	1	.651**	.097	.137	.159	.610**
	Sig. (2-tailed)		.000	.338	.175	.113	.000
	N	100	100	100	100	100	100
A2	Pearson Correlation	.651**	1	.196	.188	.205*	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000		.051	.061	.041	.000
	N	100	100	100	100	100	100
A3	Pearson Correlation	.097	.196	1	.619**	.167	.711**
	Sig. (2-tailed)	.338	.051		.000	.096	.000
	N	100	100	100	100	100	100
A4	Pearson Correlation	.137	.188	.619**	1	.056	.672**
	Sig. (2-tailed)	.175	.061	.000		.582	.000
	N	100	100	100	100	100	100
A5	Pearson Correlation	.159	.205*	.167	.056	1	.478**
	Sig. (2-tailed)	.113	.041	.096	.582		.000
	N	100	100	100	100	100	100
KINERJA	Pearson Correlation	.610**	.674**	.711**	.672**	.478**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**VALIDITAS Y**

**Correlations**

		B1	B2	B3	B4	B5	KEPUASAN_M ASYARAKAT
B1	Pearson Correlation	1	.644**	.199*	.603**	.094	.633**
	Sig. (2-tailed)		.000	.047	.000	.353	.000
	N	100	100	100	100	100	100
B2	Pearson Correlation	.644**	1	.192	.423**	.204*	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000		.056	.000	.042	.000
	N	100	100	100	100	100	100
B3	Pearson Correlation	.199*	.192	1	.072	.474**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.047	.056		.475	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
B4	Pearson Correlation	.603**	.423**	.072	1	.213*	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.475		.034	.000
	N	100	100	100	100	100	100
B5	Pearson Correlation	.094	.204*	.474**	.213*	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	.353	.042	.000	.034		.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN_M ASYARAKAT	Pearson Correlation	.633**	.632**	.702**	.584**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

## Reliabilitas X

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	5

## Reliabilitas Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	5

## NORMALITAS X

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KINERJA	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	19.66	
	Std. Deviation	2.705	
Most Extreme Differences	Absolute	.130	
	Positive	.130	
	Negative	-.076	
Test Statistic		.130	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.061 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.055
		Upper Bound	.068

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 624387341.

## NORMALITAS Y

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KEPUASAN MASYARAKAT	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	20.14	
	Std. Deviation	2.674	
Most Extreme Differences	Absolute	.093	
	Positive	.093	
	Negative	-.089	
Test Statistic		.093	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.032 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.323 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.311
		Upper Bound	.335

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 334431365.



## HOMOGENITAS

### Test of Homogeneity of Variances

HASILXY

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.005	1	198	.946

## NORMALITAS RESIDUAL

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35623025
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.051
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.

## HETEROSKEDASTISITAS

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.576	1.059		1.488	.140
	KINERJA	.015	.053	.028	.274	.785

a. Dependent Variable: RES2

AR - RANIRY

Lampiran 11. Hasil Analisis Data

### KORELASI SEDERHANA

#### Correlations

		KINERJA	KEPUASAN MASYARAKAT
KINERJA	Pearson Correlation	1	.473**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
KEPUASAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	.473**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### KOEFISIEN DETERMINASI

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.473 <sup>a</sup>	.224	.216	2.368

a. Predictors: (Constant), KINERJA

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

### UJI-T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.947	1.746		6.270	.000
	KINERJA	.468	.088	.473	5.315	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

## R TABEL

### FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Degree of Freedom (df=N-2)	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0.025	0.05	0.075	0.08	0.1
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0.05	0.1	0.15	0.16	0.2
1	0.99923	0.99692	0.99307	0.99211	0.98769
2	0.97500	0.95000	0.92500	0.92000	0.90000
3	0.92372	0.87834	0.83994	0.83277	0.80538
4	0.86796	0.81140	0.76718	0.75919	0.72930
5	0.81659	0.75449	0.70809	0.69987	0.66944
6	0.77133	0.70673	0.65985	0.65164	0.62149
7	0.73184	0.66638	0.61982	0.61174	0.58221
8	0.69730	0.63190	0.58606	0.57815	0.54936
9	0.66691	0.60207	0.55713	0.54942	0.52140
10	0.63997	0.57598	0.53202	0.52450	0.49726
11	0.61594	0.55294	0.50998	0.50265	0.47616
12	0.59433	0.53241	0.49043	0.48329	0.45750
13	0.57479	0.51398	0.47295	0.46598	0.44086
14	0.55702	0.49731	0.45719	0.45039	0.42590
15	0.54077	0.48215	0.44290	0.43626	0.41236
16	0.52585	0.46828	0.42986	0.42337	0.40003
17	0.51207	0.45553	0.41791	0.41155	0.38873
18	0.49931	0.44376	0.40689	0.40067	0.37834
19	0.48745	0.43286	0.39670	0.39060	0.36874
20	0.47639	0.42271	0.38723	0.38126	0.35983
21	0.46604	0.41325	0.37841	0.37255	0.35153
22	0.45634	0.40439	0.37016	0.36441	0.34378
23	0.44721	0.39607	0.36243	0.35677	0.33652
24	0.43860	0.38824	0.35516	0.34960	0.32970
25	0.43047	0.38086	0.34831	0.34285	0.32328
26	0.42278	0.37389	0.34184	0.33646	0.31722
27	0.41547	0.36728	0.33572	0.33043	0.31149
28	0.40854	0.36101	0.32991	0.32470	0.30606
29	0.40194	0.35505	0.32440	0.31926	0.30090
30	0.39564	0.34937	0.31915	0.31409	0.29599
31	0.38964	0.34396	0.31415	0.30916	0.29132
32	0.38389	0.33879	0.30938	0.30445	0.28686
33	0.37840	0.33384	0.30482	0.29996	0.28259
34	0.37313	0.32911	0.30045	0.29565	0.27852
35	0.36807	0.32457	0.29626	0.29153	0.27461
36	0.36322	0.32022	0.29225	0.28757	0.27086
37	0.35855	0.31603	0.28839	0.28377	0.26727
38	0.35406	0.31201	0.28469	0.28012	0.26381
39	0.34973	0.30813	0.28112	0.27660	0.26048
40	0.34555	0.30440	0.27768	0.27322	0.25728
41	0.34152	0.30079	0.27437	0.26995	0.25419
42	0.33763	0.29732	0.27117	0.26680	0.25121
43	0.33387	0.29396	0.26808	0.26376	0.24833
44	0.33023	0.29071	0.26509	0.26081	0.24555
45	0.32671	0.28756	0.26220	0.25797	0.24286
46	0.32330	0.28452	0.25941	0.25521	0.24026
47	0.31999	0.28157	0.25670	0.25255	0.23773
48	0.31678	0.27871	0.25407	0.24996	0.23529
49	0.31367	0.27594	0.25153	0.24745	0.23292
50	0.31064	0.27324	0.24905	0.24502	0.23062

51	0.30771	0.27063	0.24665	0.24265	0.22839
52	0.30485	0.26809	0.24432	0.24036	0.22622
53	0.30207	0.26561	0.24205	0.23812	0.22411
54	0.29937	0.26321	0.23985	0.23595	0.22206
55	0.29673	0.26087	0.23770	0.23384	0.22006
56	0.29417	0.25859	0.23561	0.23178	0.21812
57	0.29167	0.25637	0.23358	0.22978	0.21623
58	0.28923	0.25420	0.23159	0.22782	0.21438
59	0.28686	0.25209	0.22966	0.22592	0.21258
60	0.28454	0.25003	0.22777	0.22406	0.21083
61	0.28227	0.24803	0.22593	0.22225	0.20912
62	0.28006	0.24606	0.22413	0.22048	0.20745
63	0.27790	0.24415	0.22238	0.21875	0.20582
64	0.27579	0.24228	0.22067	0.21706	0.20423
65	0.27373	0.24045	0.21899	0.21542	0.20267
66	0.27171	0.23866	0.21735	0.21380	0.20115
67	0.26974	0.23691	0.21575	0.21223	0.19967
68	0.26781	0.23520	0.21419	0.21068	0.19821
69	0.26592	0.23352	0.21265	0.20918	0.19679
70	0.26407	0.23188	0.21115	0.20770	0.19539
71	0.26225	0.23028	0.20968	0.20625	0.19403
72	0.26048	0.22871	0.20824	0.20484	0.19269
73	0.25874	0.22716	0.20683	0.20345	0.19139
74	0.25703	0.22565	0.20545	0.20209	0.19010
75	0.25536	0.22417	0.20410	0.20076	0.18885
76	0.25372	0.22272	0.20277	0.19945	0.18761
77	0.25211	0.22130	0.20147	0.19817	0.18641
78	0.25053	0.21990	0.20019	0.19691	0.18522
79	0.24898	0.21853	0.19894	0.19568	0.18406
80	0.24746	0.21718	0.19771	0.19447	0.18292
81	0.24596	0.21586	0.19650	0.19328	0.18180
82	0.24450	0.21457	0.19532	0.19211	0.18070
83	0.24305	0.21329	0.19415	0.19096	0.17961
84	0.24164	0.21204	0.19301	0.18984	0.17855
85	0.24025	0.21081	0.19188	0.18873	0.17751
86	0.23888	0.20960	0.19078	0.18765	0.17649
87	0.23753	0.20841	0.18969	0.18658	0.17548
88	0.23621	0.20725	0.18863	0.18553	0.17449
89	0.23491	0.20610	0.18758	0.18449	0.17352
90	0.23363	0.20497	0.18654	0.18348	0.17256
91	0.23237	0.20386	0.18553	0.18248	0.17162
92	0.23114	0.20276	0.18453	0.18149	0.17069
93	0.22992	0.20169	0.18355	0.18053	0.16978
94	0.22872	0.20063	0.18258	0.17958	0.16888
95	0.22754	0.19958	0.18163	0.17864	0.16800
96	0.22637	0.19856	0.18069	0.17772	0.16713
97	0.22523	0.19755	0.17977	0.17681	0.16627
98	0.22410	0.19655	0.17886	0.17591	0.16543
99	0.22299	0.19557	0.17796	0.17503	0.16460
100	0.22189	0.19460	0.17708	0.17416	0.16378

Lampiran 13. T Tabel

### Tabel Titik Kritis Distribusi t

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

df	t	t	t	t	t
	$\alpha$ 0.025	0.05	0.075	0.08	0.1
1	25.45170	12.70620	8.44896	7.91582	6.31375
2	6.20535	4.30265	3.44279	3.31976	2.91999
3	4.17653	3.18245	2.68077	2.60543	2.35336
4	3.49541	2.77645	2.39206	2.33287	2.13185
5	3.16338	2.57058	2.24228	2.19096	2.01505
6	2.96869	2.44691	2.15103	2.10431	1.94318
7	2.84124	2.36462	2.08973	2.04601	1.89458
8	2.75152	2.30600	2.04576	2.00415	1.85955
9	2.68501	2.26216	2.01270	1.97265	1.83311
10	2.63377	2.22814	1.98695	1.94810	1.81246
11	2.59309	2.20099	1.96633	1.92843	1.79588
12	2.56003	2.17881	1.94945	1.91231	1.78229
13	2.53264	2.16037	1.93537	1.89887	1.77093
14	2.50957	2.14479	1.92346	1.88750	1.76131
15	2.48988	2.13145	1.91324	1.87774	1.75305
16	2.47288	2.11991	1.90439	1.86928	1.74588
17	2.45805	2.10982	1.89664	1.86187	1.73961
18	2.44501	2.10092	1.88980	1.85534	1.73406
19	2.43344	2.09302	1.88372	1.84953	1.72913
20	2.42312	2.08596	1.87829	1.84433	1.72472
21	2.41385	2.07961	1.87339	1.83965	1.72074
22	2.40547	2.07387	1.86896	1.83542	1.71714
23	2.39788	2.06866	1.86494	1.83157	1.71387
24	2.39095	2.06390	1.86126	1.82805	1.71088
25	2.38461	2.05954	1.85789	1.82483	1.70814
26	2.37879	2.05553	1.85480	1.82186	1.70562
27	2.37342	2.05183	1.85193	1.81913	1.70329
28	2.36845	2.04841	1.84929	1.81659	1.70113
29	2.36385	2.04523	1.84683	1.81424	1.69913
30	2.35956	2.04227	1.84454	1.81205	1.69726
31	2.35557	2.03951	1.84240	1.81000	1.69552
32	2.35184	2.03693	1.84040	1.80809	1.69389
33	2.34834	2.03452	1.83852	1.80629	1.69236
34	2.34506	2.03224	1.83676	1.80461	1.69092
35	2.34197	2.03011	1.83511	1.80302	1.68957
36	2.33906	2.02809	1.83354	1.80153	1.68830
37	2.33632	2.02619	1.83207	1.80012	1.68709
38	2.33372	2.02439	1.83067	1.79878	1.68595
39	2.33126	2.02269	1.82935	1.79751	1.68488
40	2.32893	2.02108	1.82810	1.79631	1.68385
41	2.32672	2.01954	1.82691	1.79517	1.68288
42	2.32462	2.01808	1.82577	1.79409	1.68195
43	2.32262	2.01669	1.82469	1.79305	1.68107
44	2.32071	2.01537	1.82366	1.79207	1.68023
45	2.31889	2.01410	1.82268	1.79113	1.67943
46	2.31715	2.01290	1.82174	1.79023	1.67866
47	2.31549	2.01174	1.82084	1.78937	1.67793

48	2.31390	2.01063	1.81998	1.78855	1.67722
49	2.31238	2.00958	1.81916	1.78776	1.67655
50	2.31091	2.00856	1.81837	1.78700	1.67591
51	2.30951	2.00758	1.81761	1.78627	1.67528
52	2.30816	2.00665	1.81688	1.78558	1.67469
53	2.30687	2.00575	1.81618	1.78491	1.67412
54	2.30562	2.00488	1.81551	1.78426	1.67356
55	2.30443	2.00404	1.81486	1.78364	1.67303
56	2.30327	2.00324	1.81423	1.78304	1.67252
57	2.30216	2.00247	1.81363	1.78246	1.67203
58	2.30108	2.00172	1.81305	1.78190	1.67155
59	2.30005	2.00100	1.81249	1.78137	1.67109
60	2.29905	2.00030	1.81194	1.78085	1.67065
61	2.29808	1.99962	1.81142	1.78034	1.67022
62	2.29714	1.99897	1.81091	1.77986	1.66980
63	2.29624	1.99834	1.81042	1.77939	1.66940
64	2.29536	1.99773	1.80994	1.77893	1.66901
65	2.29451	1.99714	1.80948	1.77849	1.66864
66	2.29369	1.99656	1.80904	1.77806	1.66827
67	2.29289	1.99601	1.80860	1.77765	1.66792
68	2.29212	1.99547	1.80818	1.77724	1.66757
69	2.29137	1.99495	1.80777	1.77685	1.66724
70	2.29064	1.99444	1.80738	1.77647	1.66691
71	2.28993	1.99394	1.80699	1.77611	1.66660
72	2.28924	1.99346	1.80662	1.77575	1.66629
73	2.28857	1.99300	1.80626	1.77540	1.66600
74	2.28792	1.99254	1.80590	1.77506	1.66571
75	2.28729	1.99210	1.80556	1.77473	1.66543
76	2.28668	1.99167	1.80522	1.77441	1.66515
77	2.28608	1.99125	1.80490	1.77410	1.66488
78	2.28549	1.99085	1.80458	1.77379	1.66462
79	2.28493	1.99045	1.80427	1.77350	1.66437
80	2.28437	1.99006	1.80397	1.77321	1.66412
81	2.28383	1.98969	1.80368	1.77293	1.66388
82	2.28330	1.98932	1.80339	1.77265	1.66365
83	2.28279	1.98896	1.80311	1.77239	1.66342
84	2.28229	1.98861	1.80284	1.77212	1.66320
85	2.28180	1.98827	1.80257	1.77187	1.66298
86	2.28132	1.98793	1.80231	1.77162	1.66277
87	2.28086	1.98761	1.80206	1.77138	1.66256
88	2.28040	1.98729	1.80181	1.77114	1.66235
89	2.27996	1.98698	1.80157	1.77091	1.66216
90	2.27952	1.98667	1.80133	1.77068	1.66196
91	2.27909	1.98638	1.80110	1.77046	1.66177
92	2.27868	1.98609	1.80087	1.77024	1.66159
93	2.27827	1.98580	1.80065	1.77003	1.66140
94	2.27787	1.98552	1.80043	1.76982	1.66123
95	2.27748	1.98525	1.80022	1.76962	1.66105
96	2.27710	1.98498	1.80001	1.76942	1.66088
97	2.27673	1.98472	1.79981	1.76922	1.66071
98	2.27636	1.98447	1.79961	1.76903	1.66055
99	2.27600	1.98422	1.79941	1.76884	1.66039
100	2.27565	1.98397	1.79922	1.76866	1.66023



Lampiran 14. Angket Penelitian

**Angket**

**Kepada Yth,**

**Bapak/Ibu/Saudara/Saudari**

**Di**

**Tempat**

Dengan hormat,

Saya yang tersebut dibawah ini :

Nama : Mira Adelia  
NIM : 190403050  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai “**Hubungan Kinerja Aparatur Gampong dengan Kepuasan Masyarakat di Gampong Subulussalam Timur Kecamatan Simpang Kiri Kota Subulussalam**”

Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya. Saya mohon kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan selengkap-lengkapannya dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman selama ini

Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Darussalam, 23 November 2022

Peneliti,

Mira Adelia

## DAFTAR PERTANYAAN

### **Petunjuk Pengisian:**

Bacalah semua pernyataan dengan teliti kemudian berilah tanda (√) pada salah satu jawaban dari pilihan yang paling sesuai dengan yang di alami.

### **Keterangan jawaban:**

1. STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2. TS (Tidak Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

3. KS (Kurang Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/I berpendapat apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan setuju.

3. S (Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

4. SS (Sangat Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Peneliti,

Mira Adelia  
NIM. 190403050

## Identitas Responden

Nama:

1. Jenis Kelamin  1. Laki-laki  
 2. Perempuan
2. Usia  1. 17-27 Tahun  
 2. 28-38 Tahun  
 3. 39-49 Tahun  
 4. 50-60 Tahun  
 5. Di atas 60 Tahun
3. Status Perkawinan  1. Belum Menikah  
 2. Sudah Menikah  
 3. Janda/Duda
4. Pendidikan Terakhir  1. SD  
 2. SMP  
 3. SMA/SMK/MA  
 4. D3  
 5. S1
5. Pekerjaan  1. PNS/Karyawan/TNI/POLRI  
 2. Petani  
 3. Pedagang  
 4. Wiraswasta  
 5. Mahasiswa/siswa  
 6. Tukang  
 7. Aparatur Gampong  
 8. IRT (Ibu Rumah Tangga)
6. Pendapatan Perbulan  1. Kurang dari Rp. 999.000,-  
 2. Rp. 1.000.000,- s/d Rp.2.499.999,-  
 3. Rp.2.500.000,- s/d Rp.3.499.999,-  
 4. Di atas Rp.3.500.000,-

### Pendapat Responden

<b>Kinerja</b> <b>Variabel (X)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>KS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
A1	<b>Kualitas</b> kerja yang dihasilkan dalam pemberian pelayanan berkaitan dengan kemampuan karyawan					
A2	<b>Kuantitas</b> yang dihasilkan karyawan sesuai dengan target pekerjaan					
A3	<b>Ketepatan waktu</b> dalam proses pelayanan					
A4	<b>Efektivitas</b> penggunaan sumber daya yang ada dalam menunjang hasil pelayanan					
A5	<b>Kemandirian</b> dalam menjalankan fungsi kerja secara bertanggung jawab					

<b>Kepuasan Masyarakat</b> <b>Variabel (Y)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>KS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
B1	<b>Rasa puas masyarakat terpenuhi</b> atas pelayanan yang diberikan					
B2	<b>Penyelesaian pekerjaan tepat waktu</b> atas kegigihan petugas dalam memberikan pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu					
B3	<b>Adanya keseimbangan</b> antara hak dan kewajiban pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Gampong dengan masyarakat					
B4	Segala keperluan administrasi yang berkaitan dengan pelayanan dengan <b>biaya yang murah/tanpa biaya</b>					
B5	Hasil kegiatan administrasi Aparatur Gampong dengan kepentingan masyarakat memberikan <b>mutu yang baik</b>					

Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian di Subulussalam Timur



Gambar 1. Pengisian Kuesioner oleh Responden



Gambar 2. Pengisian Kuesioner oleh Responden



Gambar 3. Pengisian Kuesioner oleh Responden





Gambar 4. Pengisian Kuesioner oleh Aparatur Gampong



Gambar 5. Pengisian Kuesioner oleh Aparatur Gampong



Gambar 6. Tampak Luar Kantor Keuchik Subulussalam Timur



## Lampiran 16. Dokumentasi Sidang Munaqasyah



Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

**Biodata Diri**

Nama : Mira Adelia  
Tempat/Tgl. Lahir : Samadua Aceh Selatan, 10 Februari 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat Rumah : Dusun Istiqomah Subulussalam Timur Kec.  
Simpang Kiri Kota Subulussalam  
Telp/Hp : 082210217972  
E-Mail : [miraadelia021@gmail.com](mailto:miraadelia021@gmail.com)

**Riwayat Pendidikan**

2006 : Tk Dharma Wanita  
2007-2013 : SD 06 Subulussalam  
2013-2016 : MTsN 1 Simpang Kiri  
2016-2019 : SMA N 1 Simpang Kiri  
2019-2023 : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

**Biodata Orang Tua**

Ayah : A. N. B. A. T. S. Pd  
Ibu : Nirnalisma

Banda Aceh, 06 Juli 2023

Mira Adelia