

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

#### 4.1.1 Deskripsi karakteristik Responden

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Gambaran umum mengenai guru berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Frequency
Laki – Laki	58	81.7%
Perempuan	13	28.3%
<b>Jumlah</b>	<b>71</b>	<b>100.0%</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa yang jumlah laki-laki memiliki jumlah 58 orang.

##### 2. Umur Responden

Gambaran umum mengenai guru berdasarkan umur pada saat pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2** Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Frequency
20 – 25 Tahun	5	7.0%
26 - 30 Tahun	23	32.4%
31 – 35 Tahun	31	43.6
>36	12	27.0%
<b>Jumlah</b>	<b>71</b>	<b>100.0%</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2020*

Dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa umur karyawan yang paling dominan adalah responden dengan umur 31 – 35 Tahun tahun sebanyak 31 orang

### 3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui pendidikan responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.3** Responden Berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Frequency
SMA	24	33.8%
D3	35	30.2%
S1	12	27.0%
Total	71	100.0%

*Sumber : Data diolah pada tahun 2020*

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pendidikan karyawan yang paling dominan adalah D3 sebanyak 35 orang

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang disebarkan kepada 71 responden adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.4** Hasil Jawaban Responden IKM

No	Pernyataan	Jawaban							
		SB (4)		B (3)		TB (2)		TSB (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Prosedur pengajuan perumahan yang diberikan oleh pihak pengembang sangat mudah	39	54.9	28	39.4	4	5.6	0	0
2	Persyaratan yang diminta tidak membebankan para pembeli	29	40.8	32	45.1	10	14.1	0	0
3	Para petugas memberikan kejelasan dalam proses pengajuan perumahan	32	45.1	26	36.6	11	15.5	2	2.8
4	Para petugas selalu mempunyai kedisiplinan dalam pelayanan yang diberikan	33	46.5	30	43.5	8	11.3	0	0
5	Petugas selalu bertanggung jawab terhadap masyarakat yang akan	21	43.7	33	46.5	4	5.6	3	4.2

	melakukan proses pengajuan perumahan								
6	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menanggapi keinginan masyarakat	22	31.0	39	54.9	8	11.3	2	2.8
7	Para selalu cekatan dalam menghadapi keinginan masyarakat	27	38.0	38	53.5	3	4.2	3	4,2
8	Petugas memberikan prioritas yang sama kepada setiap masyarakat	24	33.8	38	53.5	5	7.0	4	5.6
9	Petugas selalu sopan dan ramah pada setiap masyarakat	28	3.4	39	54.9	3	4.2	1	1.4
10	Pihak pengembang memberikan pembiayaan yang wajar pada perumahan yang ditawarkan	34	47.9	25	35.2	9	12.7	3	4.2
11	Pihak pengembang selalu meberikan riancian harga pada perumahan yang akan dibeli oleh masyarakat	31	43.7	36	50.7	3	4.2	1	1.4
12	Pihak pengembang selalu memberikan jadwal pada masyarakat untuk proses survey dan sebagainya	22	31.9	39	54.9	8	11.3	2	2.8
13	Kantor pengembangan memiliki suasana yang nyaman	26	36.6	40	56.3	4	5.6	1	1.4
14	Pihak pengembangan selalu memberikan keamanan bagi setiap masyarakat	26	36.6	41	57.7	4	5.6	0	0

*Sumber : Data diolah pada tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan 1 dengan pernyataan dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden (54.9%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 5 dengan pernyataan dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden (43.7%).

## 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis

**Tabel 4.5** Nilai Rata-Rata Unsur Pada Perumahan Subsidi Pesona Natar Residence

No	Indikator	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	3,49	Sangat baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,27	Sangat baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,24	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,35	Sangat baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,30	Sangat baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,14	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	3,25	Baik
8	Keadilan Mendapat Pelayanan	3,15	Baik
9	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	3,32	Sangat baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,27	Sangat baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,37	Sangat baik
12	Kepastian Biaya Pelayanan	3,14	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,28	Sangat baik
14	Keamanan Pelayanan	3,31	Sangat baik
<b>Rata-rata</b>		<b>3,28</b>	<b>Sangat baik</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan hasil penilaian seluruh indikator diatas dapat dikatakan memiliki rata-rata penilaian sangat baik. Berikut ini adalah hasil dari penilaian hasil perhitungan setiap indikator:

### 1. Prosedur Pelayanan

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa prosedur pelayanan memiliki rata-rata penilaian Sangat Baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.49. dengan demikian dapat dikatakasn bahwa prosedur pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan Sangat Baik.

### 2. Persyaratan Pelayanan

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Persyaratan Pelayanan memiliki rata-rata penilaian Sangat Baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.27. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Persyaratan Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

### **3. Kejelasan Petugas Pelayanan**

Dapat dilihat dari tabel diatas Kejelasan Petugas Pelayanan memiliki rata-rata penilaian Baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.24. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kejelasan Petugas Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

### **4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Kedisiplinan Petugas Pelayanan memiliki rata-rata penilaian Sangat Baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.35. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kedisiplinan Petugas Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

### **5. Persyaratan Pelayanan**

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Tanggung Jawab Petugas Pelayanan memiliki rata-rata penilaian Sangat Baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.30. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Tanggung Jawab Petugas Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

### **6. Kemampuan Petugas Pelayanan**

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Kemampuan Petugas Pelayanan memiliki rata-rata penilaian Baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.14. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kemampuan Petugas Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

### **7. Kecepatan Pelayanan**

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Kecepatan Pelayanan memiliki rata-rata penilaian Sangat Baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.25. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kecepatan Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

### **8. Keadilan Mendapat Pelayanan**

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Keadilan Mendapat Pelayanan memiliki rata-rata penilaian Baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar

3.15. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Keadilan Mendapat Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

#### **9. Kesoponan Dan Keramahan Petugas**

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Kesoponan Dan Keramahan Petugas memiliki rata-rata penilaian sangat baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.32. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kesoponan Dan Keramahan Petugas pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

#### **10. Kewajaran Biaya Pelayanan**

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Kewajaran Biaya Pelayanan memiliki rata-rata penilaian sangat baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.27. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kewajaran Biaya Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

#### **11. Kepastian Biaya Pelayanan**

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Kepastian Biaya Pelayanan memiliki rata-rata penilaian sangat baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.37. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kepastian Biaya Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

#### **12. Kepastian Biaya Pelayanan**

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Kepastian Biaya Pelayanan memiliki rata-rata penilaian Baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.14. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kepastian Biaya Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

#### **13. Persyaratan Pelayanan**

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Kenyamanan Lingkungan memiliki rata-rata penilaian sangat baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.28. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kenyamanan Lingkungan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

#### 14. Keamanan Pelayanan

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Keamanan Pelayanan memiliki rata-rata penilaian sangat baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3.31. dengan demikian dapat dikatakan bahwa Keamanan Pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Perumahan Pesona Natar Residence.

#### 4.3 Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penilaian pada tabel 4.5 makabilai indeks keseluruhan diperoleh nilai indeks sebesar 3.28. dengan demikian nilai indeks pada perumahan Pesona Natar Residence sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang =  $3.28 \times 25 = 81,93$
2. Mutu pelayanan A
3. Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Perumahan Pesona Natar Residence dapat dikatakan dalam kondisi yang sangat baik, namun bahwa kepuasan masyarakat masih “**harus ditingkatkan**” karena masyarakat menginginkan pelayanan yang jauh lebih baik.

#### 4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penilaian pada tabel 4.5 didapat nilai indeks terbesar terdapat pada indikator Prosedur Pelayanan dengan nilai indeks sebesar 3.49 dengan demikian dapat dikatakasn bahwa prosedur pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan Sangat Baik dan nilai terendah terdapat pada indikator Kepastian Biaya Pelayanan dengan nilai indeks sebesar 3.14 dengan demikian dapat dikatakasn bahwa prosedur pelayanan pada Prumahan Pesona Residence mampu dijalankan dengan Baik.

Berdasarkan hasil perhitungan didapat nilai indeks keseluruhan diperoleh nilai indek sebesar 3.28. Dengan demikian nilai indeks pada perumahan Pesona Natar

Residence apat dikatakan sangat baik. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa masyarakat Perumahan Pesona Natar Residence merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikannya oleh pihak pengembang perumahan. Dengan Indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Perumahan Pesona Natar Residence dapat dikatakan dalam kondisi yang sangat baik dengan didapat nilai sebesar 81,93, namun bahwa kepuasan masyarakat masih “**harus ditingkatkan**” karena masyarakat menginginkan pelayanan yang jauh lebih baik.