

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mendatangi langsung lokasi penelitian untuk memperoleh data secara langsung di lapangan. Peneliti melakukan pengamatan (observasi) serta menyebarkan angket (kuesioner) kepada 30 responden yang terdiri dari 5 Pegawai Negeri Sipil dan 25 Masyarakat di Kecamatan Hilisalawa'ahe. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengumpulkan data yang relevan guna mendukung penyusunan skripsi. Adapun temuan dari hasil penelitian tersebut akan dideskripsikan sebagai berikut:

4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian

Sejarah Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan Pada tahun 2006 bergabung beberapa tokoh dari enam desa (Desa Maluo, Desa Hiliadulo, Desa Umbuasi, Desa Sisobahili Siwalawa, dan Desa Manawadano), Untuk menyepakati rencana pembekaran Wilayah Kecamatan Hilisalawa'ahe, yang pada waktu itu masih wilayah Kecamatan Lolowau Nias Selatan. Pertemuan diadakan pertama kali digedung Gereja Katolik ST Berua Maluo Desa Maluo. Pertemuan ini difasilitasi oleh para tokoh masyarakat dari enam desa turut hadir para tokoh yang mengkoordinir pertemuan tersebut, yaitu: Bapak Fatosola Halawa (alm) Pada saat itu menjabat sebagai anggota DPRD di Kabupaten. Nias Selatan dapil III, Bapak Sukahati Halawa (alm), Bapak Sabarudi Halawa (alm) dan Bapak Rorogo Halawa (alm).

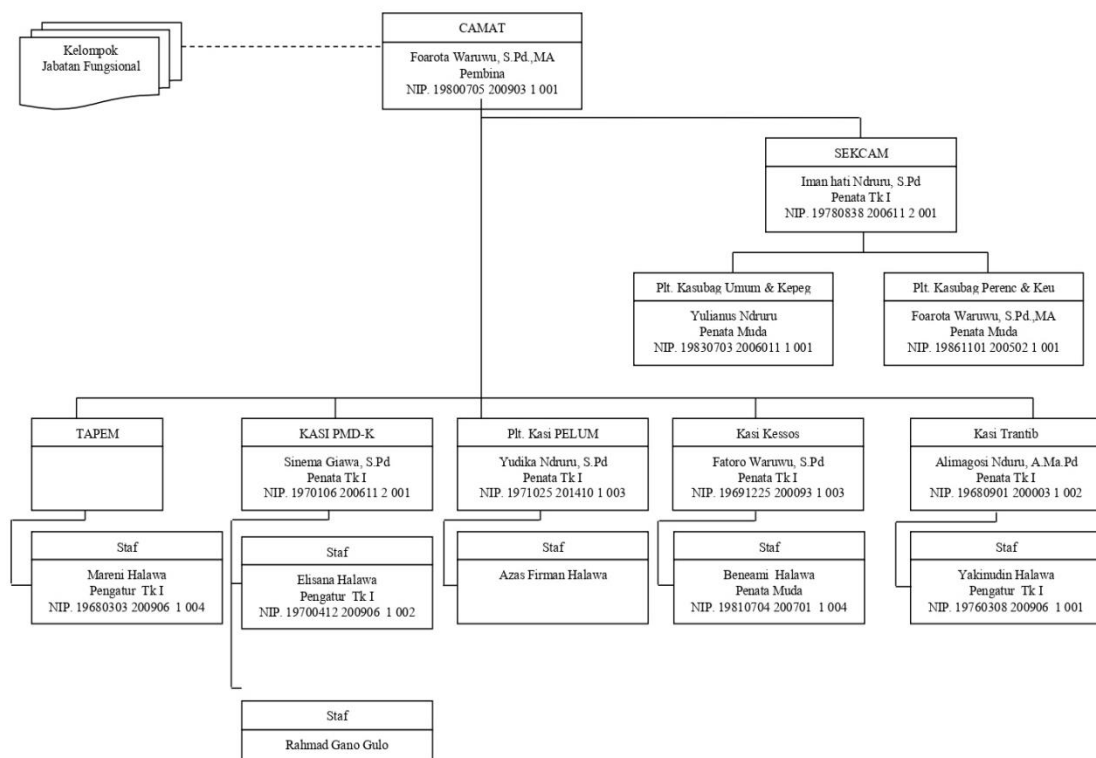
Pengajuan usulan pemekaran kecamatan Hilisalawa'ahe, pengendalian dana dan pembahasan lokasi perpindahan kantor Camat Hilisalawa'ahe dan kantor lainnya. Dengan usaha kerja sama panitia dan seluruh tokoh masyarakat sehingga segala dokumen administrasi dapat dilengkapi dan diteruskan kepada pemerintahan daerah Kabupaten Nias Selatan untuk diproses sebagai dasar untuk pemekaran Kecamatan Hilisalawa'ahe, sebagai salah satu Kecamatan di wilayah pemerintah Kabupaten Nias Selatan pada tahun 2009 dikeluarkan satu putusan pemerintahan daerah Kabupaten Nias Selatan, yakni pemekaran Desa Anaoma, dari Desa Umbunasi Kecamatan Lolowau Kabupaten Nias Selatan.

Pada tahun 2012 disahkan pemekaran Kecamatan Hilisalwa'ahe di Wilayah kabupaten Nias Selatan yang salah satunya Kecamatan Hilisalawa'ahe. Berdasarkan perencanaan dan kesempatan bersama melalui koordinasi pemerintah dan para Tokoh Masyarakat, sehingga Bupati Nias Selatan Drs. Idealisman Dakhi merestui perencanaan Kecamatan Hilisalawa'ahe yang dilaksanakan pada tanggal 14 februari 2013 di lapangan SD Hiliadulo, turut hadir masyarakat dari sebelas desa.

4.1.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Hilisalwa'ahe

Struktur organisasi merupakan susunan atau perwujudan dalam mencerminkan garis perintah, tugas, kewajiban, dan tanggung jawab dalam kantor. Adapun gambaran umum struktur organisasi Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan adalah sebagai berikut:

Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias



Sumber : Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias, 2025

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias

4.2 Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan untuk mengetahui apakah angket yang telah disebar oleh peneliti kepada responden telah diisi sesuai dengan petunjuk pengisian. Angket disebar sebanyak 33 responden dalam hal ini 19 orang (Kepala Desa dan Sekretaris Desa) dan 14 pegawai Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe yang berjumlah 33 orang.

Berdasarkan verifikasi data, semua angket tersebut telah kembali ketangan peneliti dalam keadaan utuh dan telah diisi sesuai dengan petunjuk. Maka angket telah diverifikasi dengan baik, sehingga data tersebut layak untuk dinyatakan sebagai data penelitian.

4.2.1 Karakteristik Responden

Sesuai dengan penjelasan pada bab sebelumnya, bahwa yang menjadi pemberi informasi (responden) pada penelitian ini adalah: 19 orang (kepala desa dan sekretaris desa) dan 14 Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Hilisalawa'ahe, yang berjumlah 33 orang yang ditetapkan peneliti berdasarkan sampel. Oleh karena itu, peneliti menguraikan karakteristik responden sebagai masukan untuk variabel yang ada pada penelitian ini serta lebih mudah untuk dipahami maka diuraikan berdasarkan, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil yang didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (*kuesioner*), berikut hasil data dari responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1
Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	100%
1	Laki-Laki	29	87.88%
2	Perempuan	4	12.12%
Total		33 orang	100%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas diketahui bahwa jumlah laki-laki lebih banyak dari pada jumlah perempuan, dengan presentase laki-laki 87,8% dan perempuan 12,2%, dengan jumlah total % secara keseluruhan adalah 100%.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil data yang diperoleh melalui penyebaran angket (*kuesioner*), kepada responden maka, karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.2
Presentase Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	100%
1	30-39 Tahun	11	33,33 %
2	40-49 Tahun	14	42,42%
3	50-59 Tahun	8	24,25 %
Total		33 Orang	100 %

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.2 paling banyak responden berusia 40-49 tahun, yakni sebanyak 14 (42,6%) responden, disusul responden berusia 50-59 Tahun sebanyak 8 (24,2 %) kemudian responden berusia 30-39 tahun sebanyak 11 (33,3%) orang responden.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari data yang diperoleh ditemukan tingkat pendidikan karyawan dan pelanggan yang berbeda. Dengan demikian karakteristik responden dengan tingkat pendidikan yang berbeda maka dikelompokkan antara lain:

Tabel 4.3
Daftar Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	100%
3	SMA	10 Orang	30,30
4.	Diploma (III)	5 Orang	15,15
5.	Sarjana (S1)	17 Orang	51,52
6.	Sarjana (S2)	1 Orang	0,03
Total		33 Orang	100%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.3 responden pendidikan SMA sebanyak 10 Orang (30.30%), Diploma III sebanyak 5 orang (15,15%), Sarjana (S1) sebanyak 17 (51,52 %) dan Sarjana (S2) sebanyak 1 (0,03%).

4.3 Pengolahan Angket

Pengolahan angket berskala pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam riset berupa survei. Alat penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Skor untuk skala likert adalah 5, 4, 3, 2, 1. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari: Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Dalam penelitian ini item pernyataan diberikan skor untuk masing-masing pernyataan atau pertanyaan dengan skor masing-masing disesuaikan dengan ketentuan awal yang digunakan dalam penelitian ini.

4.3.1 Hasil Skor Angket Variabel X

Dari hasil angket yang disebarkan oleh peneliti kepada responden, di mana angket tersebut bersifat tertutup, serta pada tiap-tiap angket memiliki lima opsi jawaban yang dimana setiap opsi jawaban memiliki skor penilaian yang berbeda beda.

Jumlah pernyataan angket pada variabel X sebanyak sepuluh pernyataan, dari masing-masing pernyataan tersebut diperoleh jawaban dan skor sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Skor Angket Variabel X

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Total
1	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	4	39
2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	32
3	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	2	2	38
4	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	3	3	38
5	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	36
6	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	41
7	2	2	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	36
8	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	38
9	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47

11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	25
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	28
13	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	44
14	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	31
15	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	35
16	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	43
17	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	38
18	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	1	2	30
19	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	44
20	1	4	2	2	4	1	4	2	2	3	3	3	31
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	41
22	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	28
23	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	33
24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	44
25	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	38
26	1	4	3	2	4	1	4	3	2	3	3	3	33
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39
28	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	27
29	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	34
30	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	45
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
32	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	42
33	1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	1	3	37

Sumber: Kuesioner Penelitian dan Diolah oleh Peneliti (2025)

4.3.2 Hasil Skor Angket Variabel Y

Dari hasil angket yang disebarakan oleh peneliti kepada responden, di mana angket tersebut bersifat tertutup, serta pada tiap-tiap angket memiliki lima opsi jawaban yang dimana setiap opsi jawaban memiliki skor penilaian yang berbeda beda.

Jumlah pernyataan angket pada variabel Y sebanyak delapan pernyataan, dari masing-masing pernyataan tersebut diperoleh jawaban dan skor sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Skor Angket Variabel Y

No	P1	P2	P3	p4	P5	P6	P7	P8	P09	P10	Y Total
1	2	4	4	4	4	2	4	2	3	4	33
2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	28
3	3	2	4	4	4	3	2	4	2	2	30

4	4	3	2	4	2	4	3	4	3	3	32
5	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	31
6	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	33
7	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	32
8	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	33
9	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	26
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
12	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	24
13	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	36
14	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	25
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	30
16	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	36
17	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	30
18	2	2	3	4	3	2	2	2	1	2	23
19	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	36
20	2	2	4	1	4	2	2	3	3	3	26
21	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	35
22	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	22
23	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	26
24	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	36
25	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	30
26	3	2	4	1	4	3	2	3	3	3	28
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
28	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	23
29	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	26
30	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
32	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	34
33	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	35

Sumber: Kuesioner Penelitian dan Diolah oleh Peneliti (2025)

4.4 Uji Validitas

4.4.1 Uji Validitas Variabel X

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas tiap-tiap butir pernyataan pada kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Untuk menguji validitas pada setiap item-item pernyataan peneliti menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. Suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai korelasi (r_{hitung}) dari butir pernyataan tersebut $> r_{tabel}$ (0.374), dengan tingkat signifikansi 5%.

Tabel 4.7
Uji Validitas Terhadap Butir-Butir
Pernyataan Kuesioner Variabel X

Pernyataan Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
P1	0.448	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P2	0.579	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P3	0.619	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P4	0.620	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P5	0.579	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P6	0.486	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P7	0.579	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P8	0.619	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P9	0.620	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P10	0.514	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P11	0.567	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)
P12	0.525	0.344	Valid (R Hitung> R Tabel)

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa hasil uji validitas untuk nilai r tabel signifikansi 5% dapat dicari berdasarkan jumlah responden hasil *person corelation* pada tabel diatas semua item pernyataan memiliki nilai r hitung > dari r tabel, sehingga dikatakan butir pernyataan semua item valid. (Untuk hasil total perhitungan SPSS dapat di lihat pada lampiran).

4.4.2 Uji Validitas Variabel Y

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas tiap-tiap butir pernyataan pada kuesioner yang telah di sebarakan kepada responden. Untuk menguji validitas pada setiap item-item pernyataan peneliti menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. Suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai korelasi (r_{hitung}) dari butir pernyataan tersebut > r_{tabel} (0.374), dengan tingkat signifikansi 5%.

Tabel 4.8
Uji Validitas Terhadap Butir-Butir
Pernyataan Kuesioner Variabel Y

Pernyataan Kuesioner	r hitung	r Tabel	Hasil
P1	0.666	0.344	valid (r hitung> r tabel)
P2	0.706	0.344	valid (r hitung> r tabel)
P3	0.486	0.344	valid (r hitung> r tabel)
P4	0.358	0.344	valid (r hitung> r tabel)
P5	0.486	0.344	valid (r hitung> r tabel)
P6	0.666	0.344	valid (r hitung> r tabel)
P7	0.706	0.344	valid (r hitung> r tabel)
P8	0.568	0.344	valid (r hitung> r tabel)
P9	0.574	0.344	valid (r hitung> r tabel)
P10	0.667	0.344	valid (r hitung> r tabel)

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2023)

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa hasil uji validitas dengan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0, maka untuk nilai r_{tabel} signifikansi 5% dapat dicari berdasarkan jumlah responden hasil *person corelation* pada tabel diatas semua item pernyataan memiliki nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, sehingga dikatakan butir semua pernyataan item valid. (Untuk hasil total perhitungan SPSS dapat di lihat pada lampiran).

4.4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk keusioner. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Adapun syarat suatu alat ukur dikatakan reliabel dimana koefisien dari *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka pernyataan dikatakan reliabel. Sebaliknya jika koefisien dari *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Untuk hasil dari uji reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang valid dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,676	12

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,783	10

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
Manajemen Perkantoran (X)	0.676	Reliabel
Pelayanan Publik (Y)	0.783	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Dari Tabel 4.10 diketahui hasil uji *cronbach alpha*, dengan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. Menunjukkan bahwa variabel X mempunyai nilai koefisien 0,676, dan variabel Y mempunyai nilai koefisien yaitu: 0,783 Maka masing-masing variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka disimpulkan kuesioner penelitian bersifat reliable.

4.4.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui hasil dari uji normalitas dilakukan suatu pengujian dengan menggunakan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. dengan ketentuan dasar pengambilan keputusan adalah:

- Apabila nilai Sig > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal
- Apabila nilai Sig < 0,05 maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50912627
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Dari Tabel 4.11 diketahui hasil uji normalitas menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29. Memiliki nilai Sig = 0,60 > 0,05, maka dapat diartikan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4.4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih. Terutama dalam menelaah pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Pengujian analisis statistik regresi linier sederhana pada penelitian ini dengan bantuan program komputer SPSS *for Windows* Versi 29.0. yang dapat dilihat hasil pengolahan SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.562	1.923		.193
	Manajemen Perkantoran	.900	.052	.952	.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN PUBLIK

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Dari tabel 4.10 diatas dijelaskan bahwa F hitung = 6478,106 dengan tingkat signifikansi / probabilitas $0,000 < 0,05$. Maka regresi sederhana dipakai untuk memprediksi pengaruh variabel Manajemen Perkantoran (X) terhadap variabel Pelayanan Publik (Y).

4.4.6 Analisis Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi *product moment* merupakan teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data dari dua variabel tersebut adalah sama.

Koefisien korelasi dipergunakan untuk mengukur derajat keeratan hubungan antara dua variabel atau koefisien yang mengukur kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y.

Untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Sofyan Siregar (2017: 251), dapat dijabarkan dengan ketentuan:

- Antara 0,80 - 1,000 = Korelasi Sangat Kuat
- Antara 0,60 - 0,799 = Korelasi Kuat
- Antara 0,40 - 0,599 = Korelasi Sedang
- Antara 0,20 - 0,399 = Korelasi Rendah
- Antara 0,00 - 0,399 = Korelasi Sangat Rendah

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		Manajemen Perkantoran	Pelayanan Publik
Manajemen Perkantoran	Pearson Correlation	1	.998**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	30	30
Pelayanan Publik	Pearson Correlation	.998**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	33	33
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.11 hasil *corelation* dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. Menunjukkan keeratan antara hubungan human relations dan kinerja terdapat koefisien korelasi 0,998.

Hal tersebut menandakan bahwa korelasi bersifat positif antara pemasaran dengan keputusan pembelian, dimana tingkat hubungannya adalah Antara 0,90 – 1,000 dengan kata lain hasil dari pengujian nilai korelasi masuk kedalam kategori korelasi sangat kuat.

4.4.7 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah tingkat variabel X terhadap variabel Y yang dinyatakan dalam presentase (%). Presentase diperoleh dengan terlebih dahulu mengkuadratkan koefisien korelasi dikalikan 100%.

Koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu nilai yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel tak bebas.

Tabel 4.14
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.952 ^a	.906	.903	1.53327
a. Predictors: (Constant), Manajemen Perkantoran				
b. Dependent Variable: PELAYANAN PUBLIK				

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui nilai koefisien determinasi (*R-Square*) adalah 0,906, yang dimasukkan kedalam rumus:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,906 \times 100\%$$

$$KD = 90,6 \%$$

Sehingga dapat disimpulkan nilai tersebut dapat diartikan variabel pemasaran mampu mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 90,6 %. Untuk 9,4 % di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4.4.8 Uji Hipotesis

Hipotesis statistik adalah dalam perumusan hipotestik, antara nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) selalu berpasangan, apabila salah satu ditolak, maka yang

lain pasti diterima sehingga keputusan yang tegas, yaitu kalau H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Secara teknis dilakukan perbandingan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} .

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel X dan variabel Y dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.562	1.923		1.332	.193
	Manajemen Perkantoran	.900	.052	.952	17.257	.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN PUBLIK

Sumber: Hasil Penelitian, Olahan SPSS Versi 29.0 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui hasil dari uji t variabel X Manajemen Perkantoran adalah 17.257 dengan tingkat signifikansi 5% di dapat t_{tabel} sebesar 17,257. Diketahui nilai $Sig = 0,000 < 0,05$.

Interpretasi:

- Jika nilai $Sig < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y .
- Jika nilai $Sig > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y .

Jadi, nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ pada taraf signifikansi 5% maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y , atau “ H_a diterima dan H_0 ditolak”. Jadi, diketahui bahwa “Manajemen Perkantoran berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik,” atau semakin baik Manajemen Perkantoran semakin mempengaruhi Pelayanan Publik.

4.5 Analisa Hasil Pembahasan

Dalam penelitian ini peneliti melibatkan pegawai negeri sipil dan masyarakat Kecamatan Hilisalawa'ahe sebanyak 33 orang dengan pengumpulan data menyebarkan angket (*kuesioner*). Data yang diperoleh melalui angket diolah dan diverifikasi untuk keabsahan data dari angket tersebut sehingga terbukti hasil pengujian validitas dan uji reliabilitas dikatakan valid dan reliabel dengan total pernyataan yaitu sebanyak 22 pernyataan yang terdiri dari dua belas pernyataan untuk variabel X dan sepuluh pernyataan untuk variabel Y. Hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa pengaruh Manajemen Perkantoran (X) berpengaruh positif terhadap Pelayanan Publik (Y). Hasil pembahasan didasarkan pada rumusan masalah yang akan dijabarkan sebagai berikut:

4.5.1 Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan.

Dalam mengetahui pengaruh manajemen perkantoran yang telah dilaksanakan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe terhadap pelayanan publik pada masyarakat Hilisalawa'ahe. Peneliti melakukan penyebaran angket (*kuesioner*) kepada lima pegawai dan masyarakat. Untuk itu peneliti menggunakan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0 dengan hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang ditimbulkan dari Manajemen Perkantoran terhadap pelayanan publik. Berdasar hasil uji hipotesis menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0, diketahui hasil dari uji t. Variabel X manajemen perkantoran adalah 17.257 dengan tingkat signifikasi 5% di dapat t_{tabel} sebesar 1.701. Diketahui nilai $Sig = 0,000 < 0,05$. Maka sesuai dengan interpretasi: Jika nilai $Sig < 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, sebaliknya, Jika nilai $Sig > 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh manajemen perkantoran berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan.

Hal ini kuat berdasarkan teori Rusdiana (2021:3). Manajemen perkantoran sebagai rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan kantor. Pelayanan kantor yang dimaksudkan adalah

segenap pekerjaan kantor yang dilaksanakan untuk mendukung tercapainya tujuan pokok apapun. Kenyataannya sasaran manajemen kantor tidak hanya pekerjaan kantor yang sifatnya berupa *fulls menulis*, akan tetapi telah mencakup berbagai unsur seperti *office personnel*, *office space*, komunikasi kantor, metode perkantoran, keuangan, manajemen kearsipan dan lain-lain..

Dan didukung oleh Darmansah, (2020). Manajemen perkantoran adalah suatu fungsi tertentu. Fungsi adalah sekelompok tugas pekerjaan meliputi sejumlah kegiatan yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat, pelaksanaan, atau karena merupakan suatu urutan, sehingga saling berkaitan atau saling bergantung satu sama lain..

4.5.2 Besaran pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan

Dalam proses analisis data, peneliti menggunakan program komputer SPSS for Windows versi 29.0 sebagai alat bantu untuk melakukan perhitungan statistik guna memastikan keakuratan hasil. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan, ditemukan bahwa variabel Manajemen Perkantoran memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap Pelayanan Publik, yakni sebesar 90,6%. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,906.

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas manajemen perkantoran memiliki kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Semakin baik tata kelola perkantoran, termasuk dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Artinya, aspek manajerial tidak hanya menyangkut pengaturan internal organisasi, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan dan kepercayaan publik terhadap kinerja instansi pemerintah.

Menurut Rasyid, (2018) Manajemen Perkantoran adalah suatu kegiatan tertentu yang memuat sekelompok tugas pekerjaan meliputi sejumlah kegiatan yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat, pelaksanaan, atau karena merupakan suatu urutan, sehingga saling berkaitan atau saling bergantung satu sama lain. Manajemen perkantoran juga dikatakan sebagai suatu kegiatan pengelolaan data dan informasi yang dilakukan secara teratur, sistematis dan terus

menerus, mengikuti kegiatan organisasi dengan tujuan mencapai keberhasi-lan dari tugas organisasi yang bersangkutan

Menurut Mufida (2024) Pelayanan publik adalah aspek krusial dalam administrasi pemerintahan, yang melibatkan semua barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik harus memenuhi standar yang ditetapkan untuk memastikan kepuasan masyarakat. Kantor kecamatan, sebagai salah satu instansi pemerintah daerah, harus memberikan pelayanan berkualitas dalam bentuk jasa atau perizinan. Hal ini diperkuat oleh Menurut Rahmadana, *et.al* (2020:2-3) Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
2. Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Dengan pengaruh sebesar 90,6%, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas manajemen perkantoran adalah langkah strategis dan prioritas utama untuk membenahi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan. Oleh karena itu, reformasi dalam hal peningkatan kompetensi aparatur, penerapan teknologi informasi, serta sistem pengawasan yang ketat menjadi keharusan dalam menciptakan manajemen perkantoran yang profesional dan adaptif terhadap tuntutan masyarakat modern