

**Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik
Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat
Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata
Kabupaten Soppeng**

*(The Effect Of Five Dimensions Of Quality Of Public Services
Against Public Satisfaction Levels In Sub Ompo District Of
Lalabata Soppeng Regency)*

Hasnih¹⁾, Gunawan²⁾, Hasmin³⁾

¹⁾Mahasiswa PPs STIE Amkop, Makassar
Email: hasnihajir@yahoo.com

²⁾Dosen PPs STIE Amkop, Makassar
email: fadelgun@yahoo.co.id

³⁾Dosen PPs STIE Amkop, Makassar
Email:hasmintamsah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk : mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. Penelitian ini dilakukan pada kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng yang beralamat di JalanLawo No. 01 Kabupaten Soppeng. Sedangkan waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini selama 2 bulan dimulai Nopember sampai Desember 2016. Populasi penelitian ini adalah jumlah warga yang terdaftar sebagai masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Ompo yang berjumlah 290 orang. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif antara Bukti fisik, Keandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan variable empati tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Ompo. Hasil Pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai adjusted R square adalah 0,793. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kombinasi kelima variable independen yaitu bukti fisik(tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Sedangkan sisanya sebesar 25.3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti. Hasil perhitungan uji-t diketahui bahwa dari variabel Daya tanggap (X3) lebih besar hal ini dapat di tanggap dengan kepuasan masyarakat Kelurahan Ompo, hal ini juga menjelaskan bahwa dari kelima variable independen, Daya tanggap (X3) merupakan variable yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Ompo.

Kata kunci : Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan masyarakat

Abstract

This study aims to: determine the effect of service quality on satisfaction of the people in the village office Ompo District of Lalabata Soppeng Regency.

This research was conducted at the office of the District Urban Village Ompo Village of Lalabata District Soppeng Regency is located at Jalan Lawo No. 01 Soppeng. While the time will be used in this study for 2 months starting in November and December 2016. This research population is the number of residents registered as a community to get service at the Village Office Ompo 2015 which amounted to 290 people

The results of this study explains that there is a positive influence between the physical evidence, reliability, responsiveness and assurance of the satisfaction of the people, whereas empathy variable has no significant effect on satisfaction Ompo Village community. Test results obtained by the value of the coefficient of determination adjusted R-square is 0.793. This shows of community satisfaction is influenced by a combination of the five independent variables, physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy). The result of the calculation of the t-test is known that from the variable Responsiveness (X3) obtained by value Ompo Village community.

arithmetic amounted can be concluded that there is positive and significant correlation between responsiveness to community satisfaction village Ompo, it is also clear that of the five independent variables, responsiveness (X3) is a variable that provides a dominant influence on satisfaction

Keywords: physical evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and community satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik.

Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga

dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik.

Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas. Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat

disimpulkan bahwa kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan - kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya), begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat.

Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik, selanjutnya Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten di bawah kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah kelurahan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali sulit dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan.

Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya. Apalagi secara topografi kabupaten Soppeng merupakan daerah perbukitan.

Alasan mendasar yang menentukan wilayah ini sebagai objek kajian adalah wilayah ini secara geografis merupakan wilayah yang berada tepat di Ibukota Kabupaten, dimana banyaknya aktifitas yang berlangsung baik

aktifitas sosial, ekonomi, pemerintahan dan politik dipusatkan diwilayah ini. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Sedangkan pelayanan publik yang dimaksud disini adalah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kelurahan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan (pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan, dan lain-lain).

Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di Kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan good governance di Kelurahan Ompo.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana kinerja pemerintah Kelurahan Ompo dalam memberikan pelayanan publik? Sedangkan tujuan penelitian ini adalah di maksudkan untuk mengetahui apa penyebab rendahnya kinerja pemerintah kelurahan dalam

memberikan pelayanan publik, yang dikaji melalui lima (5) Dimensi kualitas pelayanan, adanya bukti fisik dikantor (Tangibles), sikap memberikan pelayanan yang memuaskan yang sudah dijanjikan segera, sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan (Responsiveness), Sikap yang mampu dan dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, sikap empaty yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan.

Metode Penelitian Jenis ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata. Selanjutnya Sugiono (2008:11) berpendapat bahwa pada penelitian kualitatif, teori diartikan sebagai paradigma. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan sesuatu masalah.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Ompo Kabupaten Soppeng.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kehandalan (reliability) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Ompo Kabupaten Soppeng.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh daya tanggap (responsiveness) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Ompo Kabupaten Soppeng.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Ompo Kabupaten Soppeng.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh empati (emphaty) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Ompo Kabupaten Soppeng.

6. Untuk mengetahui Variabel manakah dari kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), dayatanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Ompo Kabupaten Soppeng.

I. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengertian Kualitas Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. L.P. Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Jika ditinjau secara terminology, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia administrasi (1998:104), yang mengemukakan bahwa: Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Moenir (2006:16), menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Menurut Kotler dalam Juniarso Ridwan (2009:18) mengemukakan bahwa :

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Selanjutnya Cristhoper (Tjandra, 2005:3) menyatakan : “Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang”.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2), yaitu : ”Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik. Kelompok pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

- 1) Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat

Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- 2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya "Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi" (2006:6). Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan sebagai kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kegiatan yang demikian, mengasumsikan pelayanan merupakan kegiatan yang dapat dilihat secara fisik maupun nonfisik. Armstrong (1999) dalam Prawira (2012) mendefinisikan jasa (pelayanan) adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Sedangkan Supranto (1997) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang serta lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Pelayanan dapat melekat pada kegiatan-kegiatan baik yang dapat dilihat secara fisik maupun tidak. Pernyataan yang sama juga dinyatakan, Juwono dkk (2003) menyatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan/organisasi. Pemberian nilai disamakan dengan aktivitas pemberian manfaat dan pemenuhan kebutuhan pengguna. Oleh sebab itu, pelayanan yang dihasilkan tentunya merupakan apresiasi keinginan pengguna.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah : (dalam Lupiyoadi, 2001)

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Adapun pengertian bukti fisik menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya dan. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan.

Aspek *tangible* juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan menjadi terlalu tinggi.

Dimensi *tangible* umumnya lebih penting terhadap pelanggan baru. Dimensi *tangible* umumnya tidak terlalu penting bagi pelanggan yang telah lama menjalin hubungan dengan produsen. Sehingga, produsen yang lebih mengutamakan pelanggan lama untuk bertumbuh harus lebih selektif dalam berinvestasi pada aspek *tangible*.

Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini biasa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang mewah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

b. Reliability (Kepercayaan)

Kehandalan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) adalah 'kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi'.

Menurut Tjiptono (2006:70), keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal disepakati.

Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu *time schedule* perlu disusun dengan teliti.

c. Responsiveness (daya tanggap)

Menurut Tjiptono (2006:70), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani

pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap (*responsiveness*) adalah 'suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan'.

Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apapun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

d. Assurance (jaminan)

Menurut Tjiptono (2006:70), jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf : bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Faktor keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula.

Sedangkan menurut (Zeithmal et. Al. 1990 : 122). Zeithmal dan Bitner (1996) yang dikutip dari Fandi Tjiptono (2002 : 70) menggolongkan *assurance* kedalam dimensi kualitas jasa yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi :

- 1) Kompetensi (*competence*), artinya ketrampilan dan pengetahuan yang
- 2) dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- 3) Kesopanan (*Courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- 4) Kreadibilitas (*Creadibility*), meliputi hal hal yang berhubungan dengan

kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi danlainnya.

Definisi jaminan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu ‘pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*)”.

Dari beberapa pengertian assurance yang di persepsikan oleh beberapa ahli, maka assurance adalah tindakan karyawan terhadap member atau pelanggan yang bersifat jaminan dan bertujuan untuk memberikan image terhadap pelanggan bahwasannya pelanggan akan lebih baik apabila mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

e. Empathy (Empati)

Menurut Tjiptono (2006:70), empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama.

Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet atau seperti anak kecil bila menginginkan sesuatu. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

Rambat Lupiyoadi (2001:148) menerangkan empati adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan

secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet atau seperti anak kecil bila menginginkan sesuatu. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

f. Desain penelitian

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode Action Research yaitu penelitian yang berfokus langsung pada tindakan sosial. Ada beberapa pendapat mengenai definisi dari Action Research ini. Ada yang beranggapan dan mengartikan penelitian tindakan sebagai penelitian yang dilanjutkan dengan tindakan, atau kegiatan program (tindakan) diikuti dengan penelitian, pendapat ini tidaklah benar!. Pengertian awam yang agak benar adalah melakukan suatu tindakan sambil meneliti atau meneliti sambil bertindak. Pendapat mengenai Action Research yang lebih benar lagi adalah meneliti dan bertindak secara simultan. Uraian berikut ini kiranya dapat memperjelas pengertian yang benar tentang penelitian tindakan. ”Penelitian tindakan adalah bentuk intervensi skala kecil dalam Hal berfungsinya dunia nyata ini, dan memeriksa dengan cermat apakah intervensi itu efektif atau tidak”. Tentu definisi yang sesingkat ini sangat membantu bagi yang masih awam, tetapi kurang memadai bagi yang ingin tahu lebih lanjut tentang karakteristik dan cara pelaksanaannya. Action Research sebagai langkah- langkah dalam bentuk spiral yang terdiri dari, perencanaan (*planning*), tindakan (*action*), dan evaluasi hasil tindakan. Tiga langkah dalam spiral (siklus yang berulang-ulang) ini merupakan ciri khas utama penelitian tindakan sampai sekarang. Dalam definisi tersebut terdapat prinsip dilakukan oleh para peserta, yakni para pelaku program (praktis) yang kemudian lebih dikenal dengan sebutan partisipatoris. Ini berarti bahwa penelitian tindakan mesti melibatkan pelaku

kegiatan program, seperti guru, murid, kepala sekolah, dan sebagainya. Jika penelitian bermula dari peneliti di luar anggota (partisipan) kelompok yang bersangkutan, penelitian tersebut hanya bisa disebut penelitian tindakan apabila dilaksanakan secara kolaboratif, yakni terjalannya kerjasama tim peneliti dari luar dengan praktisi di dalam kelompok yang bersangkutan, beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian tindakan adalah suatu pendekatan untuk memperbaiki pelaksanaan suatu program dengan jalan melakukan suatu perubahan (intervensi) dan belajar dari pengalaman dalam perubahan yang dilakukan.
2. Penelitian tindakan adalah penelitian partisipatori, yakni penelitian yang melibatkan para pelaksana program yang bekerja ke arah perbaikan cara-cara kerja mereka.
3. Penelitian tindakan dilaksanakan melalui self-reflecrive spiral, yakni spiral siklus yang berulang yang meliputi: perencanaan tindakan (planning), pelaksanaan tindakan (acting), pengamatan sistematis terhadap tindakan (observing), refleksi (reflecting), dan perencanaan kembali (replanning), dan demikian seterusnya.

g. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Dalam organisasi perusahaan, masalah kepuasan pelanggan merupakan masalah yang urgen. Karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu hidup matinya suatu perusahaan. Banyak pakar yang memberikan definisi tentang kepuasan masyarakat/pelanggan. Menurut pakar pemasaran Kotler (dalam Nasution, 2004:104) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction*) : *Satisfaction is person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product perceived in relations to his or her expectations* (Kotler,2000). Kepuasan pelanggan adalah perasaan (*feeling*) yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan merupakan

evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan (dalam Zulian Yamit, 2005 : 78) Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 192). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003:28).

Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Gaspersz (Lukman, 2000:123) menyatakan bahwa pada dasarnya kepuasan masyarakat/pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama pelayanan prima.

Oleh karena itu, sebagai aparatur pelayanan tidak mempunyai sedikitpun alasan untuk tidak berupaya memuaskan masyarakat. Kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya.

Dengan mengetahui pelanggan, berarti aparatur pelayanan dengan mudah memahami keinginan pelanggan. Kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapannya terpenuhi. Menurut Gaspersz (1997:12) pada umumnya pelanggan menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian perlu di perhatikan dimensi waktu, dimensi biaya, maupun dimensi kualitas produk dan sikap. Karakteristik lebih cepat biasanya berkaitan dengan dimensi waktu yang menggambarkan kecepatan dan kemudahan untuk memperoleh produk itu.

Karakteristik lebih murah biasanya berkaitan dengan dimensi biaya yang menggambarkan harga atau ongkos dari suatu produk yang harus dibayarkan oleh pelanggan.

Karakteristik lebih baik berkaitan dengan produk yang dalam hal ini paling sulit untuk digambarkan secara tepat.

Dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik, SPAMEN LAN (Lukman, 2000:125) menyebutkan faktor penting kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Kepuasan pelanggan, adalah alat paling ampuh bagi kehidupan organisasi kita;
- b. Pelanggan harus diberi pelayanan yang terbaik dan seoptimal mungkin;
- c. Kepuasan pelanggan memerlukan upaya kerja profesional yang mantap;
- d. Memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab semua pihak dalam organisasi;
- e. Pelayanan yang memuaskan adalah tindakan kita, bukan iklan yang kita gembar-gemborkan Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Sedangkan prinsip pelayanan public menurut Kasmir (2005:18-21) yaitudasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut :

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri
- 3) Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- 9) Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Selanjutnya dalam Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum terdapat criteria kualitatif untuk menilai kualitas pelayanan public yaitu :

- 1) Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan / tidak.
- 2) Lamanya waktu pemberian pelayanan.
- 3) Ratio atau perbandingan antara jumlah pegawai atau tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang memint pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
- 4) Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
- 5) Frekuensi keluhan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
- 6) Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai pelayanan publik.

Selanjutnya Kep Menpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan

seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan

masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Unsur-unsur & Hakekat Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada

masyarakat secara professional. Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi PNS berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.

Penelitian Terdahulu

- A. **Intan Kusuma Dewi (2004)**, dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Aisyiyah Malang”. Hasil analisa menunjukkan bahwa Semua variabel berpengaruh dan variabel Empati (X4) mempunyai pengaruh dominan.
- B. **Mohammad Aris Wachjudi (2006)**, dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Asuransi Jiwa Sraya Branch Office Kota Malang Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Semua variabel berpengaruh dan variabel Jaminan (X4) mempunyai pengaruh dominan
- C. **Ana Restiani (2008)** dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Paise Di Rumah Sakit Saiful Anwar (RSSA) Malang (Studi Empiris Pada Perawat Pasien Askeskin Di IRNA II) ”. Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Semua variabel berpengaruh dan variabel Empati (X5) mempunyai pengaruh dominan.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan topik, masalah, dan kajian teori, maka hipotesis penelitian dirumuskan:

1. Bukti fisik (tangibles),berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.
2. Keandalan (reliability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.

3. Ketanggapan (responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.
4. Jaminan (assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.
5. Empati (empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.

Diduga bahwa faktor bukti fisik (tangibles) yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.

II. METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng yang beralamat di Jalan Lawo No. 01 Kabupaten Soppeng. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 5 (Lima) bulan mulai bulan Oktober 2016 sampai Maret 2017.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah adalah jumlah warga yang terdaftar sebagai masyarakat yang mendapatkan pelayanan (pembuatan pengantar KTP, akte kelahiran, pernikahan, kematian, jual beli, dll) di Kantor Kelurahan Ompo Tahun 2015 yang berjumlah 290 orang. Sehingga populasi penelitian ini adalah 290 orang.

Dengan melihat data jumlah populasi di atas, maka penulis mengambil metode penentuan jumlah sampel dengan rumus Slovin. Dari hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder yang berbentuk kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel formula dan sebagainya yang sedikit

banyak menggunakan matematika, sedangkan data kualitatif berupa data yang tidak dapat diukur dengan angka ataupun ukuran lain yang sifatnya eksak.

Uji Instrumen Penelitian

Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Dalam penelitian ini digunakan skala Likert 5 tingkat, dimana dibuat 5 alternatif jawaban yang akan diberikan bobot sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban Netral (N)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Prosedur pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menghitung skor variabel dari skor butir. Pertanyaan yang digunakan dapat dikatakan valid apabila korelasinya (r) melebihi 0,3. Untuk uji reliabilitas instrumen hanya dilakukan pada butir-butir valid yang diketahui pada uji validitas instrumen. Pengujian Cronbach Alpha digunakan untuk menguji tingkat keandalan (*reliability*) dari masing-masing variabel. Apabila nilai *cronbach alpha* semakin mendekati 1 mengidentifikasi bahwa semakin tinggi pula konsistensi reliabilitasnya.

Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

A. Rancangan Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dan regresi berganda. Model Regresi Linier Berganda ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih Variabel Independen terhadap satu variabel dependen.

B. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji regresi. Regresi dalam penelitian ini digunakan untuk menyelidiki efek satu variabel atau lebih variabel peramal (prediktor) dalam rangka mendapatkan model

terbaik dan sederhana yang dapat menggambarkan hubungan antara kedua jenis variabel tersebut.

Analisis regresi berganda dilakukan dengan *Annova* yakni dengan *output SPSS 16.00*. Syarat ini digunakan untuk menentukan korelasi antara variabel bebas, yakni Tangible (X1), Realibility (X2), Responsiveness (X3) Assurance (X4) dan Empathy (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan ketentuan jika probabilitas (sig) < taraf nyata (α) maka model regresi adalah model linier, sedangkan apabila probabilitas (sig) > taraf nyata (α) maka model regresi adalah model non- linier.

Definisi Operasional Variabel

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. L.P. Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Jika ditinjau secara terminology, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia administrasi (1998:104), yang mengemukakan bahwa: Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri.

B. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah : (dalam Lupiyoadi, 2001)

- 1) Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan

- yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
 - 3) Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
 - 4) Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
 - 5) Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

C. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Dalam organisasi perusahaan, masalah kepuasan pelanggan merupakan masalah yang urgen. Karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu hidup matinya suatu perusahaan. Menurut pakar pemasaran Kotler (dalam Nasution, 2004:104) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan

dengan harapannya. Kepuasan Pelanggan (Customer satisfaction) : Satisfaction is person 's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product perceived in relations to his or her expectations (Kotler,2000). Kepuasan pelanggan adalah perasaan (felling) yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan (dalam Zulian Yamit, 2005 : 78) Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 192). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003:28).

Oleh karena itu, sebagai aparatur pelayan tidak mempunyai sedikitpun alasan untuk tidak berupaya memuaskan masyarakat. Kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayan mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil pengujian validitas pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1: Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel	Item	Pearson Correlation	P Value/Signif	Ket
1	Tangibels (X1)	X1.1	0,772	0,198	Valid
		X1.2	0,606	0,198	Valid
		X1.3	0,752	0,198	Valid
2	Realibility (X2)	X2.1	0,577	0,198	Valid
		X2.2	0,596	0,198	Valid
		X2.3	0,659	0,198	Valid
3	Responsiveness (X3)	X3.1	0,516	0,198	Valid
		X3.2	0,532	0,198	Valid
		X3.3	0,794	0,198	Valid
4	Assurance (X4)	X4.1	0,753	0,198	Valid
		X4.2	0,512	0,198	Valid
		X4.3	0,565	0,198	Valid

5	Empaty (X5)	X5.1	0,426	0,198	Valid
		X5.2	0,769	0,198	Valid
		X5.3	0,811	0,198	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada masing-masing item/instrument tiap variabel pada penelitian ini, korelasi menurut Pearson (r tabel) untuk n=75 maka taraf α 0,05 yaitu sebesar 0,198. Nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) Variabel *Tangible*/bukti fisik berada antara 0,606-0,772. Hal ini menunjukkan nilai r hitung > r tabel 0,198 dan menunjukkan bahwa semua butir pernyataan pada kuesioner *Tangible* adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Hasil pengujian reliabilitas pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2: Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Ket
1	Tangibels (X1)	.770	Reliabel
2	Realibility (X2)	.701	Reliabel
3	Responsiviness (X3)	.713	Reliabel
4	Assurance (X4)	.698	Reliabel
5	Empathy (X5)	.764	Reliabel
6	Kepuasan Masyarakat (Y)	.750	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa nilai cronbach Alpha dari setiap instrumen reliabel pada penelitian memiliki nilai > 0.60. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap instrumen variabel adalah reliabel.

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi dari model penelitian disajikan sebagai berikut:

Tabel 3: Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.89	.793	.778	.272

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Hasil perhitungan regresi menggunakan program SPSS Ver. 20.00 sebagaimana terlihat pada table 3 tersebut diketahui bahwa nilai adjusted R square adalah 0,793. Hal ini menunjukkan

bahwa sebesar 79,3% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kombinasi kelima variabel independen yaitu bukti fisik(X1),kehandalan(X2), daya tanggap(X3), jaminan (X4) dan kepedulian (X5),Sedangkan sisanya sebesar 20,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti.

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis secara parsial ini digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial Tangibels (X1), Realibility (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Empathy (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Ompo.Hasil pengujiannya dapat dilihat dari perbandingan antara nilai t-hitung dan t-tabel. Adapun hasil pengujian secara parsial dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4: Hasil Analisis Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.829	.429		11.260	.000
	X1	.121	.034	.261	3.525	.001
	X2	.141	.039	.276	3.621	.001
	X3	.291	.046	.490	6.361	.000
	X4	.111	.047	.196	2.358	.021
	X5	.167	.040	.309	3.706	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4, maka diperoleh *model persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:*

$$Y = 4,829 + 0,121X1 + 0,141X2 + 0,291X3 + 0,111X4 + 0,167X5$$

Dimana :

- X1 = *Bukti Fisik (tangible)*
- X2 = *Kehandalan (reliability)*
- X3 = *Daya Tanggap (responsiveness)*
- X4 = *Jaminan (assurance)*
- X5 = *Empati / kepedulian (empathy)*
- y = *Kepuasan Masyarakat*

Adapun hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai constanta (β_0) diperoleh sebesar 4,829 yang berarti bahwa kepuasan

- masyarakat sebesar 4,829 poin tanpa adanya pengaruh kelima variabel independen ($X1$, $X2$, $X3$, $X4$, dan $X5$).
2. Variabel Independen *Tangible* atau bukti fisik ($X1$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,121 yang berarti bahwa setiap terjadi perubahan bukti fisik ($X1$) sebesar 1 poin akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,121 poin dengan asumsi bahwa variabel independen lain ($X2$, $X3$, $X4$, dan $X5$) tetap.
 3. Variabel Independen *reliability* atau kehandalan ($X2$) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,141 yang berarti bahwa setiap perubahan 1 poin yang disebabkan oleh variabel kehandalan aparat dalam memberikan pelayanan, akan mempengaruhi secara positif kepuasan masyarakat sebesar 0,141 poin dengan asumsi bahwa variabel independen lain ($X1$, $X3$, $X4$ dan $X5$) tetap.
 4. Variabel Independen *responsiveness* atau daya tanggap ($X3$) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,291 yang berarti bahwa setiap terjadi perubahan 1 poin pada variabel daya tanggap aparat memberikan pelayanan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,291 poin dengan asumsi bahwa variabel independen lain ($X1$, $X2$, $X4$ dan $X5$) tetap.
 5. Variabel Independen *assurance* atau Jaminan ($X4$) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,111 yang berarti bahwa setiap terjadi perubahan pada variable hubungan tersebut ($X4$) sebesar 1 poin akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,111 poin dengan asumsi bahwa variabel independen lain ($X1$, $X2$, $X3$ dan $X5$) tetap.

6. Variabel Independen *empathy* atau kepedulian ($X5$) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,167 yang berarti bahwa setiap terjadi perubahan pada variable hubungan tersebut ($X5$) sebesar 1 poin akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,167 poin dengan asumsi bahwa variabel independen lain ($X1$, $X2$, $X3$ dan $X4$) tetap.

Tabel berikut akan menyajikan hasil perhitungan SPSS:

Tabel 5: Hasil Uji secara Simultan (Uji-F) ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.561	5	3.912	52.868	.000 ^a
	Residual	5.106	69	.074		
	Total	24.667	74			

a. Predictors: (Constant), $X5$, $X1$, $X2$, $X3$, $X4$

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Asumsi :

Berdasarkan tabel 5 diperoleh Jika *F-tabel* lebih besar daripada *F-hitung*, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel penelitian (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian) secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya jika *F-tabel* lebih kecil dari pada *F-hitung*, berarti secara simultan atau bersama-sama variabel-variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan taraf nyata sebesar 5% atau 0,05, dimana dk pembilang = $6 - 1 = 5$, dan dk penyebut = $75 - 6 = 69$, maka diperoleh *F-tabel* sebesar 2,35

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS Ver 20.00 diperoleh *F-hitung* sebesar 52,868 ini berarti bahwa $F-tabel < F-hitung$, yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara serempak antara variabel penelitian (*bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati*) terhadap kinerja kepuasan masyarakat, sehingga dengan demikian hipotesis penelitian

yang menyatakan “Di duga bahwa faktor bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dengan kepuasan masyarakat, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.”, DITERIMA

Sistem pelayanan di Kantor Kelurahan Ompo

Kelurahan sebagai sentra pelayanan publik terdepan di Kabupaten Soppeng diharapkan memberikan pelayanan prima kepada warga yang mengurus segala keperluan yang terkait dengan administrasi kependudukan. Semua urusan mulai dari pengurusan KTP, kartu keluarga, izin keramaian, surat tanah, dan lain-lain sampai kepada urusan pernikahan atau perceraian bemuara di kantor ini. Hajad hidup orang banyak memang memerlukan pengakuan administrasi pemerintahan agar hidup dan kehidupan dalam masyarakat menjadi lebih tenang karena segala urusan mempunyai kekuatan hukum.

Sudah tidak zamannya lagi sekarang semua urusan dipersulit, seperti motto zaman zahilyah dulu bahwa “ kalau bisa dipermudah kenapa harus dipersulit “ . Justru dengan gerakan reformasi birokrasi yang diproklamkan oleh kementerian pemberdayaan aparat negara, semua urusan seharusnya lebih dipermudah dan diperlancar dengan azas transparansi, akuntabel, cepat, dan cermat. *Service exchange* atau pelayanan prima wajib hukumnya dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintah yang langsung melayani kebutuhan masyarakat sebagai hak dari warga yang setia membayar pajak.

Kelurahan Ompo, merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Kabupaten Soppeng. Dalam melaksanakan tugas pokok, Kelurahan Ompo pada Pemerintah Kabupaten Soppeng mempunyai fungsi yaitu melayani masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan masyarakat, memajukan dalam pemberdayaan masyarakat sebagai aparat pemerintah yang mengatur wilayahnya tertib dan aman, dan melaksanakan pembangunan yang lebih maju.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Di dalam gambaran umum ini responden di kategorikan berdasar jenis kelamin, pekerjaan, dan jenjang pendidikan. Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat didominasi oleh laki-laki, dan sebagian besar berpendidikan SD/Ibtidaiyah. Hasil uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui suatu instrumen valid dan reliabel atau tidak. Semua pernyataan dari variabel bebas (X) yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) serta (Y) kepuasan masyarakat setelah diolah dengan SPSS 20.0 for windows semua instrumen dianggap valid dan reliabel. Selanjutnya dari penyebaran kuesioner yang dibagikan ke 75 responden kepada masyarakat di kantor Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng menunjukkan hasil pengujian secara statistik bahwa secara simultan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dan dari hasil pengujian tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Adapun penjelasan masing-masing dari variable sebagai berikut :

Pengaruh bukti fisik (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X1 menunjukkan variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel buktifisik (X1) nilai *t-hitung* sebesar 3,525. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel bukti fisik (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Pengaruh keandalan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X2 menunjukkan variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel keandalan (X2) nilai *t-hitung* sebesar 3,621. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel

keadilan (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Pengaruh daya tanggap (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X3 menunjukkan variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel daya tanggap (X3) nilai *t-hitung* sebesar 6,361. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel daya tanggap (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Pengaruh jaminan (X4) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X4 menunjukkan variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel jaminan (X4) nilai *t-hitung* sebesar 2,358. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel jaminan (X4) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Pengaruh empati (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X5 menunjukkan variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel empati (X5) nilai *t-hitung* sebesar 3,706. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel empati (X5) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

IV. KESIMPULAN

Adapun Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tangible/bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima.
2. Reliability/kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima.
3. Responsiveness/daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima.

4. Assurance/jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima.
5. Empathy/empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima.
6. Dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yaitu variabel *responsiveness/dayatanggap* dan *empathy/empati*

V. REFERENSI

- Assauri. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*, jilid1. PT Gramedia. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gie, The Liang .1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Penerbit Gunung Agung. Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control*. Terjemahan. Edisi

- kedelapan, jilid I, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Salemba Empat. Jakarta.
- Malhotra, Mathur, Greene. 2003. *Too Young too Wed (The Lives, Rights, and Health of Young Married Girls)*. International Center for Research on Women (ICRW).
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Edisi Revisi. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Prawira, Jantra. 2012. *Pelayanan Sektor Publik*. BP. FE-Unhas. Makassar.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Ridwan Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Penerbit Nuansa. Bandung.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta. Bandung
- 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Supranto. 1997. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Suprpto, 2009. *Komunikasi Organisasi*. Edisi V. Cetakan ketujuh. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjandra, W. Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik : Pembaruan*. Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandi. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- 2002. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.
- 2007. *Pemasaran Jasa, edisi revisi*. Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- Yamit, Zulian . 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zeithaml, V. et al. 1990. *Delivering Quality*. 5th Edition, Free Press A Division of Macmillan Inc.
- Zeithaml, Valarie A, Bitner, Mary Jo 1996. *Services Marketing*. Edisi 1. MCGraw-Hill. Boston