

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BAGIAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION IN THE PUBLIC
ADMINISTRATION SERVICE***

Nia Sonani¹⁾, Iis Anisa Yulia²⁾

¹⁾Universitas Nusa Bangsa, ²⁾Universitas Nusa Bangsa
Correspondece author : niasonani774@gmail.com

ABSTRACT

This study is to analyze the effect of Service Quality on Pubic Satisfaction both partially or simultaneously. By using multiple linear regression method with quitioner as primary data. The results showed that independent variabel had a significant effect on dependent variable. Together they have a significant effect on public satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat baik secara parsial maupun simultan. Menggunakan metode regresi linear berganda dengan menggunakan kuisisioner sebagai data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Secara bersama-sama variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Birokrasi pada sektor publik pada dasarnya dihadirkan untuk melayani masyarakat dengan baik. Dalam menjalankan programnya, birokrasi publik menjalankan visi nya sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945. Seluruh layanan publik harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya salah satunya dengan melakukan penyederhanaan layanan publik yaitu berupa penyederhanaan prosedur pelayanan agar pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit.

Dalam organisasi publik di Indonesia para administrator lebih terbiasa dengan dilayani dibanding dengan melayani, maka pada dasarnya para calon administrator publik harus dibekali dengan konsep

melayani (*to serve*) sebagai bagian dari konsekuensi pekerjaan. Oleh karena itu pemerintah sebaiknya merubah pola pelayanan publik yang awalnya dilayani menjadi melayani. Perubahan paradigma pelayanan publik dilakukan karena kurangnya perhatian penyedia layanan terhadap kepuasan masyarakat akibatnya sering muncul keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan publik. Indikator kepuasan masyarakat terhadap kegiatan pelayanan publik diantaranya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Kecamatan Bogor Selatan merupakan bagian dari perangkat daerah di Kota Bogor, memiliki kedudukan sangat strategis dan terdepan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang bekerja untuk melayani

masyarakat dan berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien. Sesuai dengan uraian diatas, penelitian ini menganalisa tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor.

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat penerima jasa pelayanan publik di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. Penelitian dilakukan dengan analisis model regresi untuk melihat efek kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini dijadikan bahan pertimbangan dan masukan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor.

MATERI DAN METODE

Kualitas

Kualitas merupakan kecocokan persyaratan dengan segala sesuatu dengan benar sejak awal hingga akhir yang didalamnya meliputi proses yang benar dan berkelanjutan yang dilakukan untuk menyenangkan pengguna. (Tjiptono, 2010)

Kualitas adalah pencapaian standar oleh seorang, kelompok, lembaga mengenai yang didalamnya termasuk SDM, kualitas cara kerja, kualitas proses dan hasil kerja atau produksi yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti yang memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimalisasi pemenuhan tuntutan masyarakat. (Triguno, 2009).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan yang dilaksanakan birokrasi publik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan KTP, IMB, dan sebagainya. (Dwiyanto, 2009).

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan

masyarakat oleh penyelenggara pemerintah berupa aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Sinambela, 2009).

Indikator Pelayanan Publik

Zeithaml dan Parasuraman (2010) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu: 1). *Reability*, 2). *Tangibles* 3). *Responsiveness* 4). *Assurance* 5). *Empathy*.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Selnes (dalam Rayi Endah, 2008), kepuasan masyarakat meliputi tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*) yang memberikan pelayanan.

Beberapa penelitian yang telah melakukan penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat diantaranya adalah Andrianto Wahyu Eka Pratama (2014) dan Tika Astia (2015) dengan obyek penelitian di kelurahan dan kecamatan.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analisis yaitu penelitian untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan subyek yang diteliti.

Sampel dan Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu dengan syarat orang yang ditemui itu cocok dengan sumber data.

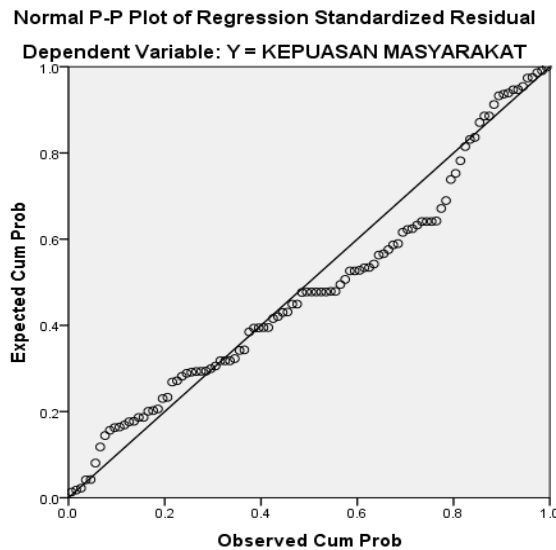
Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak dapat diketahui dengan pasti, maka digunakan metode pengumpulan data sesuai dengan yang dinyatakan Roscoe dalam Sugiyono (2017:102) menyatakan ukuran sampel sebaiknya 10 kali atau lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian. Berdasarkan teori tersebut, karena jumlah

variabel yang digunakan adalah 6 variabel maka jumlah responden adalah sebanyak 60 orang.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dari gambar histogram dan *normal probability plot* di atas terlihat bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal



Gambar 1. Grafik Normal Probability Plot

b. Uji Multikolinearitas

Tabel. 1. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a				Colenariaty Statistic	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			Tollerance	VIF
B	Std. Error	Beta	t	Sig.			
1 (Constant)	6.232	1.219		5.112	.000	,103	8,211
X ₁ = BUKTI FISIK	.572	.099	.568	1.791	.000	,103	8,211
X ₂ = DAYA TANGGAP	.152	.165	.157	.919	.021	,103	8,211
X ₃ = EMPATI	.064	.098	.073	.651	.017	,103	8,211
X ₄ = JAMINAN	.150	.157	.160	.958	.041	,103	8,211
X ₅ = KEANDALAN	.023	.104	.028	.226	.022	,103	8,211

a. Dependent Variable: Y = KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat diketahui nilai VIF adalah 8,211 yang berarti juga menunjukkan bahwa nilai $VIF < 10 = 8,211 < 10$. Dari hasil terlihat bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam penelitian ini.

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi untuk menguji regresi linear terkait ada tidaknya korelasi antar kesalahan pengganggu periode t dengan kesalahan pada periode t-1 sebelumnya. Uji ini dapat dilihat dengan melihat besaran Durbin Watson (Gujarati, 2014).

Tabel. 2 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.755 ^a	.743	.271		1.230	1.803

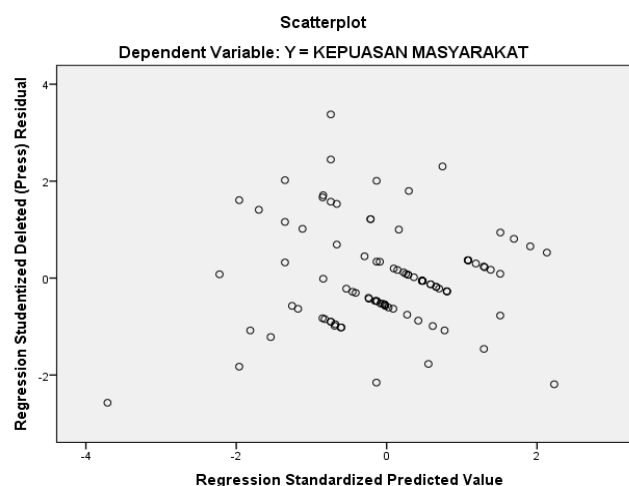
a. Predictors: (Constant), X₅ = KEANDALAN, X₁ = BUKTI FISIK, X₄ = JAMINAN, X₃ = EMPATI, X₂ = DAYA TANGGAP

b. Dependent Variable: Y = KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil pengujian terlihat pada tabel 2, nilai Durbin Watson untuk model regresi pada penelitian ini sebesar 1,803 sehingga

dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan tidak ada autokorelasi

d. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Grafik Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik scatterplot terlihat titik-titik menyebar diatas dan dibawah 0 pada sumbu Y, maka dikatakan tidak ada gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil persamaan model regresi dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = 1,232 + 0,572 X_1 + 0,152 X_2 + 0,064 X_3 + 0,150 X_4 + 0,023 X_5 + e_i$$

Di mana :

- X₁ : Bukti Fisik
- X₂ : Keandalan
- X₃ : Daya Tanggap
- X₄ : Jaminan
- X₅ : Empati

Analisis terhadap persamaan regresi di atas akan dilakukan setelah dilakukan uji statistik terhadap persamaan tersebut.

a. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R²) adalah suatu ukuran “kebaik-suai” (*Goodness of Fit*) untuk mengetahui seberapa baik garis regresi sampel cocok dengan data. Gujarati (2014:98), mengatakan bahwa koefisien determinasi adalah besaran proporsi variasi dalam variabel Y yang dijelaskan oleh variabel independent secara gabungan. Besarnya koefisien determinasi dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan menggunakan program SPSS Versi 22.0 yang terdapat pada tabel 2. Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,743. Hal ini berarti 74,3% dari variasi

kepuasan masyarakat dapat dipaparkan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 25,7% dijelaskan oleh variabel yang ada di luar penelitian ini.

Pada Tabel 4, diperoleh *Adjusted R Square* 0,711. Angka ini menunjukkan nilai *R Square* yang telah dicocokkan dan telah dilepaskan dari derajat bebas, sehingga benar-benar memperlihatkan pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

b. Uji t

Uji ini untuk mengetahui masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat

standar pengujian yang digunakan sebagai berikut:

a. Bila signifikansi $< 0,05$. Artinya variabel kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat.

b. Bila signifikansi $> 0,05$. Artinya variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hasil uji parsial setiap variabel adalah sebagai berikut:

1. Uji t variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa nilai keyakinan yang didapat lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat.

2. Uji t variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa nilai keyakinan yang didapat lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,021 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh antara daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat.

3. Uji t variabel Empati terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa nilai

keyakinan yang didapat lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,017 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh antara empati terhadap kepuasan masyarakat.

4. Uji t variabel Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,041 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara jaminan terhadap kepuasan masyarakat.

5. Uji t variabel Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,022 < 0,05$. Hal ini berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh antara variabel keandalan terhadap kepuasan masyarakat.

c. Uji Variabel Bebas Secara Bersamaan

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat digunakan uji F (Supranto, 2009:46). Hasil uji F yang dilakukan adalah didapat nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh yang meyakinkan antara variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

PEMBAHASAN

Variabel yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Sesuai dengan persamaan garis regresi yang diperoleh, maka model regresi :

$$Y = 1,232 + 0,572 X_1 + 0,152 X_2 + 0,064 X_3 + 0,150 X_4 + 0,023 X_5 + e_i$$

Diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 1,232 menyatakan apabila nilai dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di objek penelitian sama dengan nol, maka tingkat atau besarnya variabel kepuasan masyarakat pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor akan sebesar 1,232.
2. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,572 diartikan kenaikan variabel bukti fisik sebesar satu satuan ketika variabel independen lainnya tetap, akan menaikkan kepuasan masyarakat 0,0057%. Artinya dengan meningkatkan penataan desain bagian pelayanan, pengadaan form-form isian dan penampilan petugas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,0057%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan administrasi kependudukan. Terbukti variabel bukti fisik menjadi variabel yang berpengaruh terbesar dari empat variabel lainnya terhadap kepuasan masyarakat. Penataan desain bagian pelayanan pelayanan telah dilakukan dengan baik dan rapi dan masyarakat yang datang merasa lebih nyaman ketika berkunjung ke Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor disertai dengan lengkapnya form isian dan kerapihan penampilan petugas bagian pelayanan pada saat melayani. Hal ini penting dalam memberikan kesan pertama secara tampilan fisik untuk dapat membuat masyarakat yang datang merasa nyaman. Bukti fisik harus dimiliki oleh Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor karena agar menarik masyarakat.
3. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,152 menyatakan kenaikan variabel keandalan sebesar satu satuan, ketika variabel independen lainnya tetap, akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,0015%. Artinya dengan menaikkan keandalan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,0015%. Hasil penelitian memperlihatkan ada pengaruh antara variabel keandalan terhadap kepuasan masyarakat pada saat mengurus keperluan administrasi kependudukan pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. Prosedur pelayanan perlu disederhanakan seperti pada saat pembuatan KTP membuat masyarakat tidak perlu berlama lama mengantri di kecamatan. Masyarakat juga merasa nyaman apabila petugas yang melayaninya adalah orang yang dapat diandalkan serta memberikan informasi secara akurat. Sebaiknya kinerja petugas bagian pelayanan dapat terus ditingkatkan dengan cara meminimalkan kegiatan yang tidak perlu sehingga kapasitas pelayanan masyarakat dapat lebih optimal dan masyarakat menjadi puas.
4. Koefisien regresi X_3 sebesar 0,064 menyatakan kenaikan variabel daya tanggap sebesar satu satuan, ketika variabel independen lainnya bersifat tetap, akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,0006%. Artinya dengan meningkatkan ketanggapan petugas bagian pelayanan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,0006%. Penelitian ini memperlihatkan variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada saat mengurus keperluan administrasi kependudukan pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. Untuk mengantisipasi kinerja petugas bagian pelayanan agar tidak mengecewakan masyarakat, petugas bagian pelayanan perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat memberikan solusi yang tepat dalam

memecahkan keluhan masyarakat. Daya tanggap merupakan variabel yang menunjukkan keinginan dan kemauan petugas bagian pelayanan pada saat melayani masyarakat. Kepala Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh petugas bagian pelayanan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

5. Koefisien regresi X_4 sebesar 0,150 menyatakan kenaikan variabel jaminan sebesar satu satuan, ketika variabel independen lainnya tetap, akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,0015%. Artinya dengan meningkatkan jaminan kepada masyarakat maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,0015%. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi kependudukan pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. Hal ini dikarenakan masyarakat menginginkan adanya jaminan keamanan dan ketepatan waktu selesainya dokumen pada saat mengurus administrasi kependudukan. Variabel jaminan menjadi variabel berpengaruh ke empat terhadap kepuasan masyarakat karena jaminan yang diberikan oleh petugas bagian pelayanan membuat masyarakat merasa tenang akan kebutuhan yang sedang mereka urus sehingga akhirnya menimbulkan rasa puas.
6. Koefisien regresi X_5 sebesar 0,023 menyatakan kenaikan variabel empati sebesar satu satuan, ketika variabel independen lainnya tetap, akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,0002%. Artinya dengan meningkatkan empati petugas bagian pelayanan kepada masyarakat maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,0002%. Penelitian ini menunjukkan variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan

masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi kependudukan pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. Variabel ini merupakan bentuk kepedulian petugas bagian pelayanan terhadap masyarakat. Petugas bagian pelayanan diusahakan memahami yang dibutuhkan masyarakat. Di mata masyarakat, sikap petugas bagian pelayanan yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada masyarakat membuat masyarakat merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara masyarakat dengan petugas bagian pelayanan administrasi kependudukan. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa sebagai pejabat publik, petugas bagian pelayanan administrasi kependudukan memandang masyarakat sebagai mitra yang harus dilayani dengan baik.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Hasil penelitian ini adalah variabel jaminan paling berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan masyarakat menginginkan adanya jaminan keamanan dan ketepatan waktu selesainya dokumen pada saat mengurus administrasi kependudukan.

Variabel empati menjadi variabel berpengaruh ke lima atau variabel dengan pengaruh terendah terhadap kepuasan masyarakat karena jaminan petugas bagian pelayanan membuat masyarakat merasa tenang akan kebutuhan yang sedang mereka urus sehingga akhirnya menimbulkan rasa puas.

Temuan pada penelitian ini adalah pengaruh variabel empati menjadi variabel yang menjadi variabel dengan pengaruh terendah oleh karena itu perlu perhatian bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan rasa empatinya kepada masyarakat yang sedang mengurus administrasi di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Kecamatan Bogor Selatan dan semua pihak yang sudah berkontribusi dalam penelitian ini sehingga dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Astia, Tika. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Tanjung Pinang. Tanjung Pinang.
- Dwiyanto, Indiahono. 2009. *Kebijakan Publik berbasis Dynamic Policy analysis*. Gava Media. Yogyakarta.
- Endah, Rayi. 2008. *Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gujarati, Damodar. 2014. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Erlangga. Jakarta.
- Pratama, Andrianto Wahyu Eka. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan ota Surakarta)*. Thesis. Universitas Muhamaddiyah Surakarta. Surakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2009. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2009. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Erlangga. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Triguno, 2009. *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Golden Terayon Press. Jakarta.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 2010. *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York.