

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT**
(Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan
Kota Surakarta)

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh:

ANDRIANTO WAHYU EKA PRATAMA
B100100062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca naskah publikasi dengan judul:
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan
Laweyan Kota Surakarta)

Yang ditulis oleh :

ANDRIANTO WAHYU EKA PRATAMA
B100100062

Penandatanganan berpendapat bahwa naskah publikasi tersebut telah memenuhi
syarat untuk diterima:

Surakarta, Oktober 2014

Pembimbing




(Drs. Widoyono, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Triyono, SE, M.Si)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan
Kota Surakarta)**

**ANDRIANTO WAHYU EKA PRATAMA
B100100062**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
E-mail: andriekapratama13@yahoo.co.id

ABSTRAKSI

Tujuan dalam penelitian ini, pertama untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdiri variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsive*, *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan. Kedua, untuk mengetahui diantara ke 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

Hasil dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsive*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan dari analisis uji t variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan adalah variabel *assurance*.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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.

B. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsive, assurance, emphaty*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan?
2. Untuk mengetahui diantara ke 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsive, assurance, emphaty*) dimensi manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan?

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

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 kebutuhandan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

B. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi (2001:182) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah :

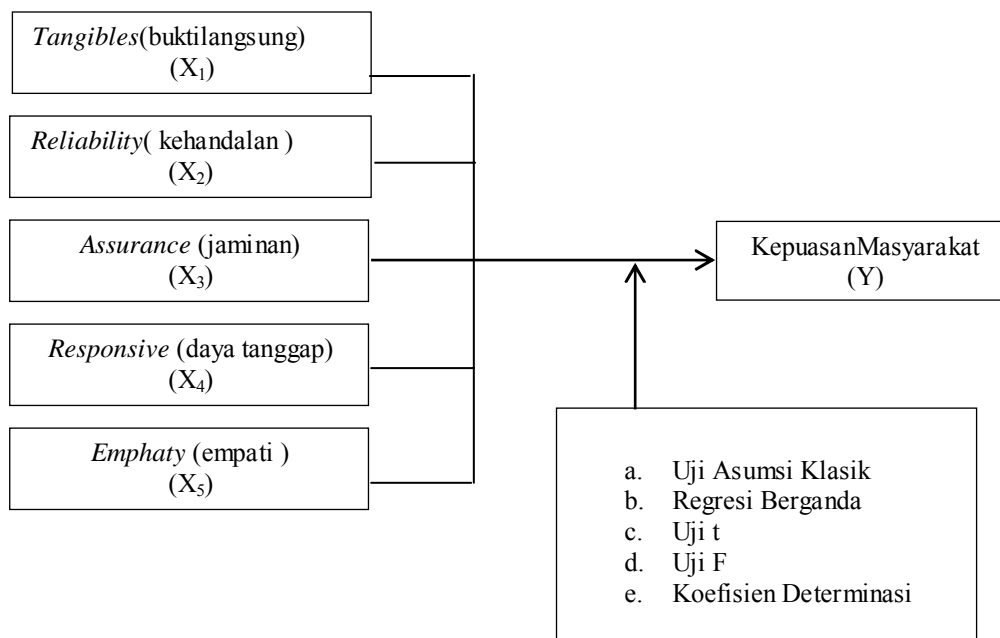
- a. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.
- c. Daya tanggap (*Responsive*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.
- e. Empati (*Emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

C. Kepuasan

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (dalam Tjiptono, 2004 : 146) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Pemikiran



B. Data dan Sumber Data

Data yang langsung diperoleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau kuisisioner yang disebar kepada masyarakat pengguna jasa

Kelurahan Sondakan. Data ini berupa daftar pertanyaan tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles, reliability, responsive, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Sondakan yang beralamat di Jalan KH. Samanhudi no. 75 Laweyan Surakarta 57147 Telp 718354.

C. Populasi dan Sampel

Penelitian ini yang disebut populasi adalah masyarakat Kelurahan Sondakan. Jumlah masyarakatnya sekitar 11.990 yang terdiri dari 5.859 penduduk laki-laki dan 6.131 penduduk perempuan. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode *non probability* yaitu *sampling insidental* dan *random sampling*.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan sumber yang diperoleh dari data primer, data ini dikumpulkan secara langsung dari lapangan yang diperoleh dengan cara membagi kuesioner. Cara menghitung sampel dengan menggunakan rumus Slovin.

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Sondakan Kota Surakarta, yang meliputi 5 dimensi:

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

adalah sesuatu yang meliputi penampilan fisik dan perlengkapan karyawan serta sarana komunikasi.

b. Keandalan (*Reliability*)

adalah kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

c. Daya tanggap (*Responsive*)

adalah kemauan atau kesiapan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*)

adalah kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.

e. Empati (*Empathy*)

adalah memberi rasa perhatian kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen serta memelihara masing-masing pelanggan.

2. Variabel Dependen

Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat, yaitu perasaan suka atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi kinerja jasa dengan harapan.

F. Alat Analisis Data

1. Uji Validitas

Nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,195. Ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan angket adalah Valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa nilai Alpha lebih dari 0,6. Oleh karena itu dapat ditentukan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk model regresi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa persamaan regresi untuk model dalam penelitian ini memiliki sebaran data yang normal.

b. Uji Multikolinearitas

Dengan melihat hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa masing-masing nilai VIF berada sekitar 1 sampai 10, demikian juga hasil nilai *tolerance* mendekati 1 atau diatas 0,1. Dengan demikian dapat dinyatakan juga model regresi ini tidak terdapat masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil Uji Heteroskedastisitas bahwa semua variabel bebas menunjukkan nilai p value atau nilai signifikan lebih besar dari 0,05,

sehingga dapat di simpulkan bahwa semua variabel bebas tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Dari hasil Uji Autokorelasi menggunakan derajat kesalahan (α) =5%, dengan prediktor sebanyak 2 maka batas atas (U) adalah sebesar 1,54 sedang batas bawah (L) adalah sebesar 1,15. Karena nilai DW hasil regresi adalah sebesar 1,881 yang berarti lebih besar dari nilai batas bawah, maka koefisien autokorelasi lebih besar dari nol.

4. Regresi Berganda

Hasil pengujian regresi linier berganda dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2,747 + 0,110 X_1 + 0,132 X_2 + 0,327 X_3 + 0,141 X_4 + 0,130 X_5$$

5. Uji t

Hasil uji t menunjukkan H_0 ditolak t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,225 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena $t.sig$ (0,028) lebih kecil dari 0,05.

Hasil uji t menunjukkan H_0 ditolak t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,338 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena $t.sig$ (0,022) lebih kecil dari 0,05.

Hasil uji t menunjukkan H_0 ditolak t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,031 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *assurance* mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena $t_{sig} (0,000)$ lebih kecil dari 0,05.

Hasil uji t menunjukkan H_0 ditolak t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,234 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *responsive* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena $t_{sig} (0,028)$ lebih kecil dari 0,05.

Hasil uji t menunjukkan H_0 ditolak t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,195 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena $t_{sig} (0,031)$ lebih kecil dari 0,05.

6. Uji F

Hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,890 > 2,53$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsive* (X_4), dan *Empathy* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

7. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil analisis data yang menggunakan bantuan komputer program SPSS for windows maka dapat diperoleh *R square* (R^2) sebesar 0,567, berarti variasi perubahan variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsive* (X_4), dan *Empathy* (X_5) sebesar 56,7%. Sedangkan sisanya sebesar 43,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Analisa regresi linear berganda diperoleh sebagai berikut :

$$Y = 2,747 + 0,110 X_1 + 0,132 X_2 + 0,327 X_3 + 0,141 X_4 + 0,130 X_5$$

Dari persamaan di atas maka diinterpretasikan sebagai berikut :

Koefisien regresi variabel sebesar 2,747 maka *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsive*, dan *Empathy* naik sebesar satu-satuan maka variabel *tangibles* naik sebesar 0,110 maka kepuasan meningkat, variabel *reliability* naik sebesar 0,132 maka kepuasan meningkat, variabel *assurance* naik sebesar 0,327 maka kepuasan meningkat, variabel *responsive* naik sebesar 0,141 maka kepuasan meningkat, variabel *empathy* naik sebesar 0,130 maka kepuasan meningkat.

2. Hasil uji t diketahui variabel *tangible* (X_1) ditolak t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,225 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena t_{sig} ($0,028$) lebih kecil dari $0,05$.

Variabel *reliability* (X_2) diketahui H_0 ditolak t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,338 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena t_{sig} ($0,022$) lebih kecil dari $0,05$.

Variabel *assurance* (X_3) diketahui H_0 ditolak t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,031 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *assurance* mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena t_{sig} (0,000) lebih kecil dari 0,05.

Variabel *responsive* (X_4) diketahui H_0 ditolak t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,234 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *responsive* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena t_{sig} (0,028) lebih kecil dari 0,05.

Variabel *empathy* (X_5) diketahui H_0 ditolak t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,195 > 2,000$) maka hal ini menunjukkan bahwa *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena t_{sig} (0,031) lebih kecil dari 0,05.

3. Hasil Uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,890 > 2,53$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsive* (X_4), dan *Empathy* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
4. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh *R square* (R^2) sebesar 0,567, berarti variasi perubahan variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsive* (X_4), dan *Empathy* (X_5) sebesar 56,7%. Sedangkan sisanya sebesar 43,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

B. Saran

1. Bagi pegawai Kantor Kelurahan Sondakan sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte

Kelahiran) dan kebutuhan masyarakat lainnya sesuai dengan apa yang telah diprogramkan oleh pemerintah pusat.

2. Diharapkan bagi Kantor Kelurahan Sondakan terus meningkatkan sarana dan prasana yang baik agar masyarakat merasa nyaman saat datang ke Kantor Kelurahan Sondakan tersebut.
3. Sebaiknya bagi Kantor Kelurahan Sondakan meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.
4. Diharapkan bagi pegawai Kantor Kelurahan Sondakan melayani masyarakat dengan teliti dan cermat
5. Sebaiknya bagi pegawai Kantor Kelurahan Sondakan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan memahami keinginan masyarakat yang datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Djarwanto PS danPangestuSubagyo, 2002, *StatistikInduktif*, Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam, 2002, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno, 2000, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler,PhilipandGaryArmstrong.1997.Dasar-dasarpemasaran Jilid2. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan*.
- Lupiyoadi, Rambat.2001. *ManajemenPemasaranJasa (TeoridanPraktek)*.Jakarta: SalembaEmpat.
- M. NurNasution. 2004. *ManajemenJasaTerpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nangoi. 2004. *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta; PT Gramedia
- Rangkuti,Fredy.2002. *TeknikMengukurDanStrategiMeningkatkanKepuasanPelangganDanAnalisisKasusPLN-JP*.PT.GramediaPustakaUtama,Jakarta.
- Sabihaini, 2002, *Analisis Tingkat Layanan Bank*, JSB No. 5 Volume 1.
- Simamora, Bilson, 2001, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarsono. 1999."Manajemen Kualitas Pelayanan".Jakarta: PT. Mandala Krida
- Sulaiman, Wahid, 2004, *AnalisisRegresiMenggunakan SPSS, ContohKasusdanPemecahannya*, Yogyakarta: Andi.
- Swastha, BasudanIrawan 1990.*ManajemenPemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Swasta Basu dan Handoko, Hani, 2000, "Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen", Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. AndiOfset.Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2002 *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2004. *ManajemenJasa*. Andi : Yogyakarta.

Tjipjono, Fandy& Chandra.(2005). *Service, Quality & Satisfaction*.Edisi 3.
Yogyakarta: Penerbit

_____. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.*
Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.ANDI.

Yoeti, Oka., 2003, *Customer Service Cara EfektifMemuaskanPelanggan*, Jakarta
PradnyaParamita.