

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA KELURAHAN SEMANGGI KECAMATAN PASAR KLIWON
SURAKARTA**

TESIS

**Diajukan Kepada
Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Magister Manajemen**



OLEH :

**AGUS SANTOSO
NIM : P 100040003**

**MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2006

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Santoso

NIM : P.1000 40003

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA KELURAHAN SEMANGGI
KECAMATAN PASAR KLIWON SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Juli 2006

Yang membuat pernyataan

Agus Santoso

ABSTRACT

The title of research is "Perception Socialize To Quality Of Service At Chief Of Village Of Semanggi, Subdistrict Of Pasar Kliwon Surakarta.

Office of Chief of village as center of governance in chief of village storey;level. ought to response of existence of change and growth that happened in society to be acted with solution leading into progress of area at all of life aspect. Service socialize very depend on quality of professional aparat and able to comprehend expectation from society with reference to quality of service in chief of village Office. Problem of this research is (1) is there difference of perception socialize to quality of service at Chief Of Village of Semanggi of Subdistrict Pasar Kliwon Surakarta? (2) is quality of service of Chief of village of Semanggi covering: reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangibles by parsial have influence of significance to satisfaction socialize Chief Of Village of Semanggi of Pasar Kliwon Surakarta?

(3) From fifth dimension of service quality, whether factor strongest of its influence to satisfaction socialize Chief Of Village of Semanggi of Pasar Kliwon Surakarta?

Population in this research is all citizen socialize in Village of Semanggi, Subdistrict of Pasar Kliwon Surakarta which got administrative services in office of Chief Of Village of Semanggi of Subdistrict of Pasar Kliwon Surakarta, the sampel is 120 respondent people. Data analyzing in this research use test of One Way Anova, gap analyse, and multiple regression analyze.

Result test one way anova known that there are difference of reality of reliability expectation and, Assurance, Emphaty, and Tangibles posed at by test F by probabilitas $< 0,05$, except Responsiveness which its variant is unequal.

From analysis of gap known that there are gap between reality and expectation of dimension Reliability, equal to - 0,47. Responsiveness equal to - 0,47, Assurance equal to - 0,49, Empathy equal to - 0.41, Tangibles equal to - 0,40. Becoming from fifth of dimension of service that is reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles indicate that reality of quality of service given by Office of Chief of village of Semanggi not yet as according to service expected by citizen socialize.

Result of multiple regression analysis is service quality dimension that is dimension reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles altogether have an effect on by parsial to satisfaction socialize. F test also indicate that dimension reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles have an effect on together to satisfaction socialize. Medium pursuant to Beta value, most factor have an effect on to satisfaction socialize is emphaty.

Keyword: Dimension of Quality, Satisfaction Socialize.

ABSTRAK

Kantor Kelurahan sebagai pusat pemerintahan di tingkat kelurahan, sudah seharusnya untuk merespon adanya perubahan dan perkembangan yang terjadi di masyarakat untuk ditindak lanjuti dengan solusi-solusi yang membawa kepada kemajuan daerah pada semua aspek kehidupan. Pelayanan masyarakat sangat tergantung pada kualitas aparat yang profesional dan mampu memahami harapan-harapan dari masyarakat berkenaan dengan kualitas pelayanan di Kantor kelurahan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Apakah ada perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kelurahan Semanggi Kecamatan Pasar Kliwon Surakarta? (2) Apakah kualitas pelayanan Kelurahan Semanggi yang meliputi: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung)) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Semanggi Pasar Kliwon Surakarta? (3) Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, faktor apakah yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Semanggi Pasar Kliwon Surakarta?

Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga masyarakat di Kelurahan Semanggi Kecamatan Pasar Kliwon Surakarta yang pernah memohon/mendapatkan pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Semanggi Kecamatan Pasar Kliwon Surakarta, sedang besarnya sampel adalah 120 orang responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji *One Way Anova*, analisis gap, dan analisis regresi berganda.

Dari hasil uji one way anova diketahui bahwa terdapat perbedaan realita dan harapan Variabel *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* yang ditunjukkan oleh uji F dengan probabilitas $< 0,05$, kecuali *Responsiveness* yang variannya tidak sama.

Dari analisis gap diketahui terdapat gap antara realita dan harapan dimensi *Reliability*, sebesar -0,47. *Responsiveness* sebesar -0,47, *Assurance* sebesar -0,49, *Empathy* sebesar -0,41, *Tangibles* sebesar -0,40. Jadi dari kelima dimensi jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* menunjukkan bahwa realita kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Semanggi belum sesuai dengan pelayanan yang diharapkan warga masyarakat.

Hasil analisis regresi linier berganda dari kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* semuanya berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Sedang uji F juga menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Sedang berdasarkan nilai Beta, faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah *emphaty*.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas, Kepuasan Masyarakat.

MOTTO

“Dengan ilmu hidup menjadi mudah, dengan agama hidup menjadi terarah, dengan, seni hidup menjadi indah dan dengan ilmu, agama, seni hidup menjadi sempurna”.

(Khalil Gibran)

“Jika kamu memberikan dirimu sendiri, kamu akan menerima lebih dari yang kamu berikan”

(Antoine de Saint)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan tesis Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Semanggi Kecamatan Pasar Kliwon Surakarta”** ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari bahwa ini semua tidak lepas dari bantuan baik yang berupa moril maupun materiil serta kerja sama berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan penghargaan dan terima kasih tiada terhingga kepada:

1. Dr. H. M. Wahyuddin, MS, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof Dr. H. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus sebagai pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan tesis ini.
3. Drs. Triyono, MSi, selaku Pembimbing II, atas bimbingan dan masukan-masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan tesis ini.
4. Bapak Camat Pasar Kliwon Surakarta atas dorongan dan bantuannya demi penyempurnaan penulisan tesis ini

5. Staf Kantor Kelurahan Semanggi pasar kliwon atas bantuan dan dukungannya kepada penulis
6. Warga masyarakat Kelurahan Semanggi atas bantuan dan partisipasi dalam penulisan tesis ini.
7. Istri dan anak-anakku atas dukungan, cinta, dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.

Semoga segala budi baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan kebaikan dari Alloh SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran ke arah penyempurnaan sangat penulis harapkan.

Surakarta, Juli 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA BIMBINGAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN TEORI	6
A. Kinerja Birokrasi Pemerintahan Daerah	6
B. Jasa	9
C. Kualitas Jasa	11
1. Pengertian Kualitas	11
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
4. Pendekatan Kualitas Pelayanan	13
5. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	17
D. Kepuasan Konsumen/Pelanggan	18
1. Pengertian kepuasan konsumen/pelanggan	18
2. Metode pengukuran kepuasan konsumen/pelanggan	21
a. Sistem keluhan dan saran	21
b. Survey kepuasan pelanggan	21

c. <i>Ghost shopping</i>	22
d. Strategi lost customer	22
E. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Kerangka Pemikiran	23
B. Populasi dan Sampel	24
C. Uji Instrumen Penelitian	24
1. Uji Validitas	24
2. Uji Reliabilitas	25
D. Metode Analisis Data	26
1. Uji One Way Anova	26
2. Analisis Gap	26
3. Analisis Regresi Berganda	27
a. Uji t.....	28
b. Uji Ketepatan Model	29
1) Uji F	29
2) Koefisien Determinasi (R^2)	31
4. Uji Asumsi Klasik	32
a. Uji normalitas	32
b. Uji Heteroskedastisitas	32
c. Uji Otokorelasi	34
d. Uji Multikolinearitas	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	37
B. Karakteristik Responden	39
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
C. Uji Instrumen Penelitian	42
1. Uji Validitas	42

2. Uji Reliabilitas	43
D. Hasil Analisis Data	44
1. One Way Anova	44
2. Analisis Gap.....	47
3. Analisis Regresi Berganda	50
a. Uji t	51
b. Uji Ketepatan Model	52
1) Uji F	52
2) Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4. Uji Asumsi Klasik	53
a. Uji normalitas	53
b. Heteroskedastisitas	53
c. Otokorelasi	54
d. Multikolinearitas	54
E. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	58
F. Kesimpulan	58
G. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Tabel 4.6 Rangkuman Validitas Kuesioner.....	42
Tabel 4.7 Rangkuman Nilai Alpha Masing-Masing Dimensi	44
Tabel 4.8 Gap Masing-masing Dimensi (Variabel Independen)	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini, kualitas merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan dari sebuah lembaga, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi konsumen untuk dijadikan dasar dalam penentuan pemilihan produk dan jasa yang diinginkannya. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kelurahan sebagai sebuah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/Kota dalam wilayah kerja kecamatan, dibentuk di wilayah kecamatan diharapkan mampu melaksanakan tugas-tugasnya. Dalam menjalankan tugasnya lurah bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui camat.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 127 menyebutkan bahwa kelurahan dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Selain tugas tersebut, lurah juga mempunyai tugas-tugas:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan.
2. Pemberdayaan masyarakat.
3. Pelayanan masyarakat.
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Untuk melaksanakan tugas-tugas di atas lurah tidak bekerja sendirian, melainkan dibantu oleh beberapa perangkat kelurahan yang bertanggung jawab kepada lurah. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas lurah, biasanya dibentuk lembaga kemasyarakatan yang sesuai dengan kebutuhan, seperti Rukun Tetangga, Rukun Warga, PKK, Karang Taruna dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri, dituntut dan diperlukan aparatur pemerintah daerah yang mampu mengemban tugas-tugas pelayanan maksimal kepada masyarakat. Kantor Kelurahan sebagai pusat pemerintahan di tingkat kelurahan, sudah seharusnya untuk merespon adanya perubahan dan perkembangan yang terjadi di masyarakat untuk ditindak lanjuti dengan solusi-solusi yang membawa kepada kemajuan daerah pada semua aspek kehidupan. Pelayanan masyarakat, khususnya di wilayah Kelurahan Semanggi yang merupakan salah satu tugas dari Kelurahan sangat tergantung pada kualitas aparat yang profesional dan mampu memahami harapan-harapan dari masyarakat berkenaan dengan kualitas pelayanan di Kantor kelurahan Semanggi.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Geotsch dan David dalam Tjiptono *et al.* 2003: 4). Dengan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, maka diharapkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai dan menghilangkan gejolak-gejolak sosial yang mungkin timbul di masyarakat. Evaluasi kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Semanggi dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan),

responsiveness (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) (Parasuraman *et. al* dalam Yamit, 2002: 11).

Untuk dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Semanggi, perlu dilakukan penelitian terhadap masyarakat untuk mengidentifikasi apa yang diinginkan dan diperlukan oleh masyarakat agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai pelayanann yang diberikan Kelurahan kepada masyarakat dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan diperlukan oleh masyarakat. Perbedaan persepsi ini bisa terjadi karena pihak kelurahan tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan masyarakatnya secara tepat.

Dari uraian di atas penulis mengajukan proposal tesis dengan judul **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Semanggi Kecamatan Pasar Kliwon Surakarta.**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kelurahan Semanggi Kecamatan Pasar Kliwon Surakarta?

2. Apakah kualitas pelayanan Kelurahan Semanggi yang meliputi: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung)) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Semanggi Pasar Kliwon Surakarta?
3. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, faktor apakah yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Semanggi Pasar Kliwon Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kelurahan Semanggi Kecamatan Pasar Kliwon Surakarta.
- b. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan Kelurahan Semanggi yang meliputi: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Semanggi Pasar Kliwon Surakarta?
- c. Mengetahui faktor apakah yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Semanggi Pasar Kliwon Surakarta?

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam melangkah ke depan.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi akademisi yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada penyelenggara pemerintahan khususnya tingkat kelurahan.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi kelurahan yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan masyarakat.
- b. Dengan diketahui faktor yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat, diharapkan kelurahan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan faktor tersebut.
- c. Dengan kualitas pelayanan yang memuaskan, diharapkan kesejahteraan masyarakat dapat meningkat.