

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN KENJERAN SURABAYA**

Oleh : Alfa Sakinata Marhadika

## **Abstract**

Public service is one of the important tasks that can not be ignored by the local government. As an institution, the public service Kenjeran District of Surabaya ensure the sustainability of the State administration involving policy development and resource management services that come from and to the public interest or the public. The purpose in this study to determine the effect of service quality to satisfaction of the people in the District Office Kenjeran Surabaya. The data used in this study are primary data (from the questionnaire) with samples taken 100 people. While the analytical techniques used is by using multiple linear regression. The test results showed the influence of variables simultaneously consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy affect the satisfaction of the people in the District Office Kenjeran Surabaya. These results are supported by the acquisition of the correlation coefficient of 71.5% was obtained, indicating that the correlation or relationship between these variables to the satisfaction of the people have a close relationship. Partial test results show the variable quality of service consisting of variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy positive and significant impact on the satisfaction of the people in the District Office Kenjeran Surabaya. Sedangkan variables that have a dominant influence on people's satisfaction at the District Office Kenjeran Surabaya is responsiveness by having the partial determination coefficient than other variables.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Community Satisfaction

## **Latar belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Pada konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di Indonesia sekarang ini

Ada dua hal yang disebabkan oleh persoalan pelayanan publik. Pertama, pada tataran teoritis menguatnya pendekatan ekologis sebagai pengganti non ekologis, dimana administrasi publik tak terpisahkan dari persoalan politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Kedua, pada tataran empiris menguatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabilitas politik dan keuangan pelayanan publik, karena masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah sebab masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya, merebaknya keinginan masyarakat untuk melakukan reformasi/regulasi pelayanan publik sebagai akibat dari berbelit-belitnya pelayanan public, (Widiaswari, 2012; 169-182).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh masyarakat, (Sianipar 2008, 8) pelayanan prima mampu memberikan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Belum optimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan lebih berorientasi pada peraturan yang harus ditaati, kesesuaiannya dari juklak dan juknis, daripada kepuasan masyarakat/warga pengguna layanan, sehingga menimbulkan keluhan.

Pola pikir aparatur pemerintah/pemberi layanan cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, toh tidak akan merubah gaji dan pendapatannya. Mereka melayani karena adanya tanggung jawab tugas, dan fungsi pemerintahan. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa kinerja masih belum menunjukkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Peraturan yang ada seringkali tidak mudah dipahami oleh warga pengguna layanan yang sebagian besar berpendidikan rendah, sehingga banyak terjadi mis-komunikasi antara yang melayani dengan yang dilayani.

Kondisi pelayanan seperti ini merupakan konsekuensi kurang efektifnya sosialisasi kebijakan pelayanan kepada warga, disamping itu warga/masyarakat memang tidak dilibatkan dan tidak diajak bicara tentang masalah pelayanan, perumusan tentang kebijakan pelayanan seperti penentuan biaya, prosedur, waktu, dan sebagainya, masih dilakukan secara sepihak oleh pemerintah. Dengan demikian masyarakat hanya ditempatkan sebagai obyek pelayanan yang dapat diperlakukan sesuai dengan kemauan aparatur pemerintah. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Salah satu lembaga penyelenggaraan pelayanan publik yang langsung berhadapan kepada masyarakat adalah Kecamatan Kenjeran Surabaya. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik aparatur pemerintah menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Sebagai profesi pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dewasa ini kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga Negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting (Afrial, 2009, 87-95). Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan (aparatur) pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru global agar pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh

satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, (Kotler, 2009:23). Sedangkan menurut Payne (2009:74), pelayanan merupakan rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Upaya untuk menuju peningkatan kualitas pelayanan dihadapkan pada kualitas SDM dan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, maka diperlukan adanya penyesuaian dalam menjalankan strategi manajemen yang selalu berorientasi pada kualitas jasa layanan dan ditunjang sarana dan prasarana yang memadai.

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya ada lima dimensi dari kualitas pelayanan (Suwarno dan Rohmad, 2013) yaitu; 1) *tangible* (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah. 2) *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contohnya kalau masyarakat di minta menunggu satu jam, maka kurang dari satu jam harus sudah selesai. 3) *responsiveness* (daya tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu. 4) *assurance* (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat di percaya dan bebas dari keragu-raguan. 5) *empaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya?. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Pelayanan**

Pelayanan konsumen dikatakan sebagai *Customer Service* yaitu berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen. Tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan (Lupiyoadi, 2008:119). Sedangkan menurut Payne (2009:74), pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan.

Beberapa macam pelayanan yang dikemukakan oleh Buchary (2008:233), antara lain : 1) *Personalized services*. Jasa ini bersifat personal. Yang tidak dapat dipisahkan dari orang yang menghasilkan jasa tersebut. Oleh sebab itu pelayanan harus langsung ditangani sendiri oleh produsennya. Pemakaian perantara dalam hal ini tidak praktis. Saluran distribusi ini sangat pendek, karena penjualan langsung yang sangat tepat. 2) *Financial services*, seperti *Banking service* (bank), *Insurance service* (asuransi), serta *Investment securities* (lembaga penanaman modal), 3) *Public utility and transportation service*. *Public utility* mempunyai monopoli secara ilmiah. Misalnya perusahaan air minum (PDAM) dan perusahaan listrik (PLN). Para pemakaiannya, 4) *Entertainment*. Orang yang mempunyai usaha ini bisa memperoleh pendapatan yang besar karena mereka bisa mempengaruhi masyarakat melalui advertising yang termasuk dalam kelompok ini adalah usaha-usaha dibidang bioskop, olahraga, gedung-gedung pertunjukan dan usaha dibidang lainnya, 5) *Hotel service* Jasa yang dapat ditawarkan oleh bidang perhotelan ini adalah :khusus dalam

bidang perhotelan dan dalam bidang rekreasi atau hiburan

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, (Tjiptono, 2009:260),. Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas jasa dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tingkat harapan yang diinginkan konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2009: 77), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. Akan tetapi kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Gronroos (2006; 234) menilai kualitas pelayanan berhubungan dengan hasil (*outcome related*), dengan proses (*process related*), dan dengan kesan (*image related*). Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu: 1) Profesionalisme dan ketrampilan, 2) Sikap dan Perilaku, 3) Mudah diakses dan fleksibel, 4) Keandalan dan sifat dapat dipercaya, 5) Menemukan kembali, 5) Reputasi dan dapat dipercaya

Namun beberapa konsep mengenai dimensi kualitas pelayanan yang sering dipakai dan mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *Servqual* (*service Quality*). *Servqual* ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi konsumen atas kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi (Kotler, 2009: 92), yaitu: 1) *Tangibles* (bukti langsung), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Responsiveness* (daya tanggap), 4) *Assurance* (jaminan) yang memiliki beberapa komponen antara lain: *Communication* (komunikasi), *Credibility* (kredibilitas), *Security* (keamanan), *Competence* (kompetensi), *Courtesy* (sopan santun), 5) *Empathy* (empati)

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakannya dengan harapannya. Menurut Rangkuti Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang di rasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2009: 30). Sedangkan pengertian kepuasan menurut Irawan (2008: 65) adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Penciptaan nilai yang superior akan menghasilkan tingkat kepuasan yang merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2009: 86). Untuk mengukur tingkat kepuasan sangatlah perlu, dilakukan untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan. Menurut Sumarwan (2008:261) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan sangat puas.

Menurut Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: 1) Prosedur pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, 3) Kejelasan petugas pelayanan, 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, 6) Kemampuan petugas pelayanan, 7) Kecepatan pelayanan, 8) Keadilan mendapat pelayanan, 9) Kesopanan dan keramahan petugas, 10) Kewajaran biaya pelayanan, 11) Kepastian biaya pelayanan, 12) Kepastian jadwal pelayanan, 13) Kenyamanan lingkungan, 14) Keamanan pelayanan.

Sedangkan menurut Buchary (2008:285) ada 4 metode yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan, yaitu : 1) Sistem keluhan dan saran ( *Complaint and suggestion system*) Perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh konsumen. Ada juga perusahaan yang memberikan amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, *customer hotlain*, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, 2) Survei kepuasan (*Customer satisfaction survey* ). Dalam hal ini perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket, 3) Pembeli bayangan (*Ghost shopping*). Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli keperusahaan lain atau keperusahaan sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan untuk pengambilan keputusan oleh manajemen, 4) Analisis konsumen yang lari (*Lost customer analysis*). Konsumen yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan alasan mengapa mereka berhenti, atau pindah keperusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak lagi ada konsumen yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

Terdapat dua model dalam mengidentifikasi kepuasan, (Tjiptono, 2009:32) yaitu : 1) Model kognitif. Pada model ini penilaian didasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan atau kombinasi atribut yang dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dari atribut sebenarnya. Jadi indeks kepuasan konsumen dalam model ini mengukur perbedaan apa yang diinginkan oleh konsumen dan membeli produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya yang ditawarkan oleh perusahaan. 2) Model efektif. Model efektif menyatakan bahwa penilaian konsumen individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional. Namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi, perilaku pelajar, emosi, perasaan, spesifik, suasana hati dan lain sebagainya. Maksud dari fokus ini adalah agar dapat dijelaskan dan diukur tingkat kepuasan dalam suatu kurun waktu.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap jasa, (Tjiptono, 2009:35) antara lain : 1) Sistem pengiriman. Adalah memindahkan produk dari produsen kekonsumen atau pemakaian akhir dalam bisnisnya meliputi sluran distribusi dan pemasok dan perantara. Jaringan sistem pengiriman ini harus dapat berfungsi sebagai unit yang terpadu dan terkordinasi dimana semua anggotanya mengerti dan menanggapi semua kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai, 2) Performa . Adalah sangat penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen, karena mutu merupakan hal utama yang menjadi keunggulan bersaing pada suatu perusahaan, 3) Citra, Adalah para konsumen, memiliki sesuatu bukan hanya sekedar membutuhkan barang tersebut, tapi ada suatu yang diharapkan yaitu sesuatu yang sesuai dengan citrayang terbentuk dalam dirinya. Oleh karena itu perusahaan harus selalu memberikan informasi yang baik kepada masyarakat sehingga terbentuk citra yang baik pula, 4) Hubungan harga diri dan nilai. Adalah merupakan nilai harga yang ditawarkan sesuai dengan harga yang diberikan, sehingga timbul hubungan yang menguntungkan antara harga dan nilai suatu perusahaan. Tapi dilain pihak manajemen untuk bersaing diatas dasar harga diantara nilai yang ditetapkan, dimana para konsumen sudah menetapkan nilai yang seimbang, 5) Persaingan

Adalah hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing dalam suatu perusahaan dalam rangka yang memenuhi kebutuhan konsumen yang spesifik, 6) Kepuasan konsumen. Adalah kepuasan konsumen yang dapat ditingkatkan melalui kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparat pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparat dalam memberikan pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Nasution, 2005: 3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan tandarisasi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepausan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2009; 98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan

instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberikan perhatian penuh terhadap keluhan konsumen serta memahami kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen akan semakin meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarwono dan Rohmad (2013) membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa antara kepuasan pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali. Kualitas yang diberikan perusahaan harus diikuti dengan rasa kepuasan dari konsumen, dimana produk atau jasa yang ditawarkan ada unsur pelayanan. Agar kualitas pelayanan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud. Begitu jika seseorang merasa tidak puas, dari keluhan-keluhannya tersebut dapat dijadikan sebuah masukan atau saran yang berharga bagi perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul khususnya mengenai kualitas pelayanan.

### **Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya masih harus dilakukan pengujian. Menurut pendapat dari Suharsimi, (2009:83). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya

### **Metode Penelitian**

#### **Variabel dan Definisi Operasional**

Sesuai dengan batasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu variabel independent dan variabel dependent yang mempunyai hubungan sebab akibat. Variabel independent dalam penelitian ini adalah masing-masing dimensi kualitas layanan, sedangkan variabel dependent adalah kepuasan masyarakat.

1. Kualitas Pelayanan : variabel bebas / independen (X)
2. Kepuasan Masyarakat : variabel terikat / dependen (Y).

#### **Definisi operasional**

1. Bukti fisik / *Tangible* ( $X_1$ ) merupakan dimensi pelayanan yang berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik. Sesuatu yang nampak, sesuatu yang oleh pelanggan dapat diraba, dapat dicium, dapat dilihat serta dapat didengar. Dalam hal ini kemampuan sarana dan prasarana fisik café dan keadaan lingkungan sekitarnya meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang diperlukan, serta penampilan pegawainya. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan mengacu pada Zeithaml, (2006:67) sebagai berikut:
  - a. Fasilitas dan keadaan fisik yang disediakan Kecamatan Kenjeran menunjang dan memadai.
  - b. Pengaturan loket pelayanan

- c. Kemuktahiran peralatan yang digunakan (seperti sistem pencatatan yang terkomputerisasi).
  - d. Kemudahan penggunaan atau pengisina formulir aplikasi
  - e. Penampilan semua karyawan
- 2 Keandalan / *Realibility* ( $X_2$ ) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara tepat. Dalam hal ini kemampuan Kecamatan Kenjeran Surabaya dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan mengacu pada Afrial, (2009) sebagai berikut:
- a. Ketepatan waktu yang dijanjikan dalam memberikan pelayanan.
  - b. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit
  - c. Penerapan ketepatan jam kerja kantor dengan pelayanan
- 3 Daya tanggap/*Responsiveness* ( $X_3$ ) adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Sejauh mana aktifitas pelayanan yang sudah diberikan atau dilakukan untuk memastikan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan mengacu pada Zeithaml, (2006:67) sebagai berikut:
- a. Ketanggapan pegawai terhadap kebutuhan pengguna layanan.
  - b. Kesiediaan pegawai dalam membantu pengguna layanan.
  - c. Kemampuan pegawai dalam membantu pengambilan keputusan dan tindakan.
  - d. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas kepada pengguna layanan
- 4 Jaminan / *Assurance* ( $X_4$ ) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan mengacu pada Afrial, (2009) sebagai berikut:
- a. Kesesuain antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan .
  - b. Kesabaran pegawai dalam menghadapi keluhan pengguna layanan.
  - c. Kerjasama setiap pegawai/devisi lain dalam memberikan pelayanan.
  - d. Keramahan dan kesopanan pegawai terhadap pengguna layanan.
- 5 Empati / *Emphaty* ( $X_5$ ) adalah kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pengguna layanan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan mengacu pada Zeithaml, (2006:67) sebagai berikut:
- a. Pemahaman kebutuhan terhadap pengguna layanan.
  - b. Kesungguhan dalam mendapatkan kepercayaan pengguna layanan.
  - c. Kesungguhan dalam memperhatikan kepentingan setiap pengguna layanan sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- 6 Kepuasan Masyarakat (Y) merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya, Dalam penelitian ini adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja (atau hasil) di Kecamatan Kejeran Surabaya yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Adapun atribut yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004, sebagai berikut:
- a. Prosedur pelayanan
  - b. Persyaratan pelayanan
  - c. Kejelasan petugas pelayanan

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan

Variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur tanggapan dari responden mengenai obyek penelitian dengan bobot nilai satu sampai dengan lima, dengan ketentuan sebagai berikut : skor 1 untuk nilai sangat tidak setuju, skor 2 untuk nilai tidak setuju, skor 3 untuk nilai ragu-ragu, skor 4 untuk nilai setuju, skor 5 untuk nilai sangat setuju. Untuk itu, dibuat tabel *interval class* yang bertujuan untuk menghitung nilai atau skor jawaban yang diisi oleh responden.

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif, yaitu suatu penelitian yang menguraikan variabel-variabel input (bebas) yang mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen dan berusaha menarik kesimpulan dari hasil perhitungan yang dilaksanakan dengan menggunakan indikatif (inferensial) terutama dan membuktikan kebenaran hipotesis yang diajukan.

### **Jenis dan Sumber Data Data**

Jenis data penelitian dapat dibedakan dalam dua jenis yaitu : 1) Data Kualitatif yaitu data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan ( transkrip ), 2) Data Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kauntitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika.

Sedangkan sumber data dalam penelitian ini berupa 1) data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Sekaran, 2008:99). Data ini berupa informasi yang diperoleh melalui keterangan-keterangan dari konsumen yang berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, wawancara maupun pengamatan langsung yang berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian. Data responden sangat diperlukan untuk mengetahui langsung tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan mereka pada Kecamatan Kenjeran Surabaya. 2) Data Sekunder, adalah struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain, (Kertajaya, 2006:125). Sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi dari media perantara. Data sekunder dalam penelitian berupa sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi di Kecamatan Kenjeran Surabaya.

### **Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data**

#### **Uji validitas dan reliabilitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Valid atau tidaknya alat ukur tersebut dapat diuji dengan mengkorelasikan antar skor masing – masing pertanyaan dengan skor total dari penjumlahan seluruh skor pertanyaan. Apabila korelasi antar skor total dengan skor masing – masing pertanyaan signifikan, maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur tersebut mempunyai validitas (Sumarsono, 2004:31). Suatu instrumen dikatakan valid atau tidak valid harus dibandingkan antara  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Dapat dilihat melalui cara mengkorelasi antara skor butir dengan skor total, apabila hasil korelasi sama atau lebih

besar dari 0,3 ( $r \geq 0,3$ ) maka dinyatakan valid, tetapi sebaliknya apabila hasil korelasi lebih kecil dari 0,3 maka dinyatakan tidak valid. Sedangkan Uji reliabilitas adalah digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dengan perkataan lain, hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap objek dan alat pengukur yang sama (Sumarsono, 2004:34). Untuk mengetahui instrument dikatakan reliable, SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha  $> 0,60$  (Nunnally, 1967) dalam Ghozali (2013:42).

### Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas. Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal (*Normal probability plot*) untuk menguji kenormalitasan jika penyebaran data (titik) disekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.
2. Uji Multikolinearitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Salah satu cara mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan melihat Tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Tolerance mengukur variabelitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai cut off yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance  $< 0.10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ . (Ghozali, 2013:91)
3. Uji Heteroskedastisitas. Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terdapat kesamaan varians dari residu dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain sama, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Berganda

Model penelitian yang digunakan adalah regresi linier berganda, Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan asosiatif dari variabel - variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membuat persamaan garis linier berganda, dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e_i$$

Dimana:

Y	=	Kepuasan Masyarakat
X1	=	Bukti Fisik
X2	=	Keandalan
X3	=	Daya Tanggap
X4	=	Jaminan
X5	=	Empati
a	=	Konstanta
b <sub>1</sub> -b <sub>5</sub>	=	Koefisien regresi untuk
e <sub>i</sub>	=	Kesalahan pengganggu

### Hasil Penelitian Dan Pembahasan

#### Gambaran Subyek Penelitian

Subyek yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan di Kecamatan Kenjeran Surabaya sebanyak 100 orang untuk dijadikan sampel penelitian. Gambaran umum subyek penelitian dilakukan

dengan menguraikan karakteristik meliputi; jenis kelamin, usia, dan pekerjaan responden. dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosen
Pria	44	44%
Wanita	56	56%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Usia	Jumlah	Prosen
< 20 th	13	13%
21-30 th	44	44%
31-40 th	26	26%
> 40 th	17	17%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Pekerjaan	Jumlah	Prosen
Pegawai Negeri	7	7%
Pegawai Swasta	24	24%
Pelajar/Mahasiswa	23	23%
TNI/POLRI	3	3%
Wiraswasta	23	23%
Ibu Rumah Tangga	20	20%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden yang datang dan membutuhkan pelayanan di Kecamatan Kenjeran Surabaya, terbanyak adalah yang berjenis kelamin wanita sebanyak 56 orang dengan prosentase sebesar 56%, dengan usia terbanyak antara 21-30 tahun sebesar 44%. Adapun pekerjaan responden terbanyak adalah mereka yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 24%.

### Tanggapan Responden

Tabel Tanggapan Responden

Indikator Variabel	Total Skor	Mean
Bukti Fisik	1.869	3,74
Keandalan	1.145	3,82
Daya Tanggap	1.338	3,35
Jaminan	1.355	3,39
Empati	1.044	3,48
Kepuasan Masyarakat	2.105	3,38

Tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut; 1) rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan bukti fisik yang dimiliki oleh Kecamatan Kenjeran Surabaya menyatakan puas. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek kehandalan sebesar 3,74. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki oleh kecamatan Kenjeran Surabaya dirasakan telah baik oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Responden menganggap bahwa fasilitas dan keadaan fisik yang disediakan Kecamatan Kenjeran menunjang dan memadai dalam melayani mereka. 2)

Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan keandalan yang dimiliki oleh Kecamatan Kenjeran Surabaya menyatakan puas. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek kehandalan sebesar 3,82. Kondisi ini menunjukkan responden menganggap kemampuan Kecamatan Kenjeran Surabaya memiliki kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat

dan memuaskan dan telah dijalankan dengan baik. 3) rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan daya tanggap Kecamatan Kenjeran Surabaya dalam melayani masyarakat menyatakan cukup puas. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek daya tanggap sebesar 3,35. Kondisi ini menunjukkan responden menganggap bahwa pegawai kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya memiliki keinginan yang tinggi dalam membantu mereka. Hal ini dirasakan oleh masyarakat atas ketanggapan mereka dalam memberikan layanan. 4) Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan jaminan yang diberikan oleh Kecamatan Kenjeran Surabaya dalam melayani masyarakat menyatakan cukup puas.

Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek jaminan sebesar 3,39. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengetahuan, kompetensi, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai Kecamatan Kenjeran Surabaya dianggap responden cukup baik sehingga dapat memberikan rasa aman bagi pengguna jasa layanan pada kecamatan tersebut. 5) Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan empati yang diberikan oleh Kecamatan Kenjeran Surabaya dalam melayani masyarakat menyatakan puas.

Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek jaminan sebesar 3,48. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya dalam memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan masyarakat, melakukan komunikasi yang baik, memberikan perhatian serta memahami kebutuhan individual kepada pengguna layanan dinilai responden telah dijalankan oleh pihak kecamatan dengan baik. 6) Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan kepuasan mereka atas layanan pada Kecamatan Kenjeran Surabaya menyatakan. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek jaminan sebesar 3,51. Kondisi ini menunjukkan bahwa umumnya responden menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya sesuai dengan yang mereka harapkan.

### Uji Asumsi Klasik

1. **Normalitas.** Hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa distribusi data telah mengikuti garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (*Expected Cum. Prob.*) dengan sumbu X (*Observed Cum. Prob.*) Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal.
2. **Autokorelasi.** Uji Autokorelasi bertujuan untuk menentukan apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode  $t - 1$  (Ghozali, 2013 : 61). Dalam penelitian ini data yang digunakan bukan data time series atau data yang diambil pada waktu tertentu, sehingga untuk Uji Autokorelasi tidak dilakukan. (Gujarati, 1999 : 201).
3. **Multikolinieritas.** Hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilain	Nilai VIF	Keterangan
Bukti Fisik	0,816	1,226	Bebas Multikolinieritas
Keandalan	0,772	1,296	Bebas Multikolinieritas
Daya Tanggap	0,685	1,461	Bebas Multikolinieritas
Jaminan	0,654	1,529	Bebas Multikolinieritas
Empati	0,853	1,173	Bebas Multikolinieritas

Berdasarkan pada tabel. di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Variance Influence Factor* (VIF) pada seluruh variabel bebas yang dijadikan model penelitian lebih kecil dari 10, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bisa disebut juga dengan bebas dari Multikolinieritas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

4. Heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual (kesalahan pengganggu) satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Hasil pengujian terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gangguan heteroskedastisitas pada model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa hasil estimasi regresi linier berganda layak digunakan untuk interpretasi dan analisa lebih lanjut.

### Analisis Regresi

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya secara linier.

Tabel : Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Sig.	r
Bukti Fisik	0,278	0,006	0,278
Keandalan	0,340	0,042	0,208
Daya Tanggap	0,396	0,003	0,301
Jaminan	0,397	0,013	0,253
Empati	0,364	0,024	0,231
Konstanta	2,517		
Sig. F	0,000		
R	0,715		
R <sup>2</sup>	0,511		

Dari data tabel di atas persamaan regresi yang didapat adalah:

$$Y = 2,517 + 0,278X_1 + 0,340X_2 + 0,396X_3 + 0,397X_4 + 0,364X_5$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta (a) merupakan intersep garis regresi dengan Y jika  $X = 0$ , yang menunjukkan bahwa besarnya variabel independen yang digunakan dalam model penelitian sebesar konstanta tersebut. Besarnya nilai konstanta (a) 2,517 menunjukkan bahwa jika variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati = 0, maka kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya akan sebesar 2,517,

- 2) Koefisien regresi bukti fisik ( $b_1$ ) = 0,278, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel bukti fisik dengan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya, hal ini menunjukkan semakin baik bukti fisik yang dimiliki oleh kantor kecamatan tersebut akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima,
- 3) Koefisien regresi keandalan ( $b_2$ ) = 0,340, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel keandalan dengan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya, hal ini menunjukkan semakin baik keandalan yang ada pada kantor kecamatan tersebut akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima,
- 4) Koefisien regresi daya tanggap ( $b_3$ ) = 0,396 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel daya tanggap dengan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya, hal ini menunjukkan semakin baik ketanggapan kantor kecamatan tersebut dalam memberikan layanan akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima,
- 5) Koefisien regresi jaminan ( $b_4$ ) = 0,379 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel jaminan dengan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya, hal ini menunjukkan semakin baik jaminan yang diberikan oleh kantor kecamatan tersebut dalam memberikan layanan akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima,
- 6) Koefisien regresi empati ( $b_5$ ) = 0,364 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel empati dengan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya, hal ini menunjukkan semakin baik empati yang diberikan oleh kantor kecamatan tersebut dalam memberikan layanan akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima.

## **Pembahasan**

Kepuasan masyarakat merupakan basis bagi keberhasilan suatu instansi publik dalam melakukan tugasnya untuk melayani masyarakat. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun (Saragih, 2006). Kepuasan masyarakat dapat dibangun melalui kualitas pelayanan dan nilai yang terdapat dalam inti pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diperoleh dari persepsi pelanggan terhadap produk yang diterima, sedangkan nilai dari keseluruhan jumlah total yang ditangkap pelanggan sebagai hal yang bermutu. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai (di bawah) dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan buruk atau tidak memuaskan, (Kotler, 2009; 95).

Dari hasil analisis statistik yang telah dilakukan diatas menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. Kondisi ini juga mengindikasikan bahwa naik turunnya kepuasan masyarakat tergantung oleh naik turunnya tingkat kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh kecamatan tersebut. Hasil ini didukung dengan perolehan tingkat koefisien korelasi (R) sebesar 71,5%. Kondisi ini menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang erat.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik menunjukkan pengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Kecamatan Kenjeran Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik bukti fisik yang dimiliki oleh kecamatan tersebut misalnya; memiliki ruang yang bersih, karyawan yang berpenampilan rapi serta memiliki peralatan modern akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat. Penting bagi suatu instansi untuk mengetahui seberapa jauh aspek bukti langsung yang paling tepat, yaitu masih memberikan kesan yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi tidak menyebabkan harapan masyarakat yang terlalu tinggi. Usaha untuk memperbaiki fasilitas pelayanan, seperti tempat parkir yang luas dan aman, jumlah loket agar antrian tidak terlalu panjang. Sarana fisik meliputi fasilitas fisik, pelengkap, pegawai dan sarana komunikasi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sarana fisik merupakan pendukung dari produk jasa yang diberikan, apabila fasilitas fisik yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan konsumen, maka kepuasan konsumen akan meningkat, (Tjiptono, 2009:97). Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Istianto dan Tyra (2013), dan Murgiono (2010) yang mengungkapkan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

Hasil pengujian kedua menunjukkan variabel kehandalan mempunyai pengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Kecamatan Kenjeran Surabaya. Hal ini mencerminkan bahwa semakin baik kemampuan Kecamatan Kenjeran Surabaya dalam memberikan jasa pelayanan berupa; kecepatan maupun ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat, memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit akan membuat masyarakat akan semakin senang. Hal ini akan menimbulkan kepuasan pada mereka atas pelayanan yang diberikan kecamatan tersebut karena sesuai dengan yang mereka harapkan.

Hasil sejalan dengan pendapat Kotler, (2009: 92) bahwa keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Istianto dan Tyra (2013), yang mengungkapkan keandalan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian selanjutnya juga menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Kecamatan Kenjeran Surabaya. Hasil ini mencerminkan bahwa semakin baik daya tanggap yang diberikan oleh Kecamatan Kenjeran Surabaya menunjukkan kemampuan kecamatan tersebut untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, akan menimbulkan persepsi masyarakat yang positif dalam kualitas pelayanan yang kecamatan tersebut sehingga kepuasan mereka akan semakin meningkat..

Hasil ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Istianto dan Tyra (2013) yang mengemukakan bahwa daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil serupa juga diperoleh oleh Murgiono (2010). Daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Pelayanan yang tanggap juga dipengaruhi oleh sikap karyawan yang langsung berhubungan dengan pelanggan. Salah satunya adalah kesiapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

Pengujian keempat menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Kecamatan Kenjeran Surabaya. Jaminan merupakan kemampuan dan pengetahuan para pegawai untuk menunjukkan rasa percaya para pengguna layanan. Semakin baik kemampuan dan pengetahuan pegawai untuk menunjukkan rasa percaya masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Kenjeran Surabaya akan membuat masyarakat menjadi senang sehingga tingkat kepuasan mereka pada kecamatan tersebut akan semakin tinggi. Hasil ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Istianto dan Tyra (2013) yang menunjukkan bahwa jaminan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian terakhir juga menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Kecamatan Kenjeran Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kecamatan tersebut dalam memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan, melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pengguna layanan akan semakin meningkatkan kepuasan mereka. Pelayanan yang semakin baik menunjukkan café tersebut memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik.

Hasil ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Murgiono (2010) serta Istianto dan Tyra (2013) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif dimensi empati terhadap kepuasan konsumen.

## **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut; 1) Hasil pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh variabel bebas yang terdiri bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. Kondisi ini juga mengindikasikan bahwa naik turunnya kepuasan masyarakat tergantung oleh naik turunnya tingkat kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh kecamatan tersebut, 2) Nilai koefisien korelasi diperoleh sebesar 71,5%, menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang erat, 3) Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. Hal tersebut dapat diindikasikan dengan tingkat signifikansi masing-masing variabel tersebut tidak melebihi  $\alpha = 5\%$ , 4) Variabel yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya adalah daya tanggap karena mempunyai koefisien determinasi parsialnya paling besar dibandingkan variabel lainnya.

## **Saran**

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan maka saran yang diberikan kepada Perusahaan Daerah Air Minum Surabaya adalah sebagai berikut; 1) Kecamatan Kenjeran Surabaya hendaknya selalu meningkatkan pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat yaitu kualitas hasil kerja yang dilaksanakan oleh aparaturnya lebih memperhatikan tingkat ketelitian kerja, kerapian kerja, maupun kebersihan dan kerapian kerja, 2) Hendaknya Kecamatan Kenjeran Surabaya selalu mengingatkan pegawainya untuk menjaga kesopanan dalam berperilaku dan bersikap serta dapat dipercaya atas semua ucapan serta tindakannya. Hal ini dilakukan

agar kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan tetap terjaga, 3) Seluruh pekerjaan pelayanan apakah itu KTP, IMB, Kartu Keluarga, Ijin Usaha berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimum) agar pekerjaan sesuai dengan aturan yang telah disepakati bersama dengan memperhatikan pula ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan perlu mendapat perhatian yang serius dalam menyelesaikan pelayanan publik.

### Daftar Pustaka

- Afriyal J.R. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan Dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Mei-Agustus 2009, hlm. 87-95
- Buchory. A. 2008. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Ghozali. I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS*. Edisi Ketujuh. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gronroos. C. 2006. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Maxwell MacMillan. Singapore
- Istianto.J.H. Dan M.J. Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*. Vol. 1 No. 3. September 2011.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kotler. P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta.
- Lupiyoadi. R.. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Masri. S . 2007. *Metode Penelitian Survei*. Penerbit LP3ES. Jakarta.
- Murgiono, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang. *Jurnal Wacana* Vol. 13 No. 4 Oktober 2010.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Parasuraman. A.. V.A. Zeithaml dan L. L. Berry. 2007. SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*. Vol 64 No 1. Spring. p12-40
- Payne. A. 2009. *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Samita. C. 2012. Pengaruh Peningkatan Sdm Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Di Kecamatan Batu Marmar Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Reformasi*, Volume 2, Nomor 2, Juli – Desember 2012.
- Sarwono dan Z Rohmad. 2013. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Baki. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, No: 02/Th.Vi/Agustus 2012 - Januari 2013
- Sekaran. U. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta
- Sianipar J.P.G. 2008. *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI*. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV. Alfabeth. Bandung.
- Suharsimi.A. 2009. *Manajemen Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Penerbit PT. Rineka Cipta.Jakarta.
- Sumarsono. S. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Sumarwan. U. 2008. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Tjiptono. F. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. F. dan Chandra. 2009. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Widiaswari.R.R. 2012. Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Banjarbaru. *Jurnal Spread* - Oktober 2012, Volume 2 Nomor 2
- Zeithaml. V. A. dan M..J.Bitner. 2006. *Service Marketing*. Mc.Ggraw-Hill Co. Inc. New York.