

## **Pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan terhadap kepuasan Masyarakat Jebres Kota Surakarta**

**Intan Devitasari\*, Patni Ninghardjanti, Winarno Winarno**

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta,

Indonesia Email: [intandevita@student.uns.ac.id](mailto:intandevita@student.uns.ac.id)

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beberapa dimensi sebagai berikut: (1) tangible, (2) responsiveness, (3) reliability, (4) assurance, (5) empathy, (6) semua dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Jebres Surakarta. Penelitian ini dikategorikan sebagai metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Jebres yang pernah melakukan pelayanan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *Cluster Area Sampling*. Penelitian ini mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner dan menggunakan teknik regresi linier berganda terhadap program IBM SPSS 26.0 untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari: (1) tangible dibuktikan dengan nilai *signifikansi*  $0,000 < 0,05$  dan *tvalue*  $3,792 > t_{table} 1,992$ ; (2) *responsiveness*  $0,000 < 0,05$  dan *tvalue*  $5,338 > t_{table} 1,992$ ; (3) keandalan  $0,018 < 0,05$  dan *tvalue*  $2,426 > t_{table} 1,992$ ; (4) nilai jaminan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan *tvalue* sebesar  $5,170 > t_{table} 1,992$ ; (5) nilai empati sebesar  $0,000 < 0,05$  dan *tvalue* sebesar  $7,017 > t_{table} 1,992$ . (6) Secara simultan dari dimensi kualitas pelayanan publik nilai  $0,000 < 0,05$  dan *Fvalue*  $95,900 > F_{table} 2,34$ . Hasil penelitian ini menunjukkan adanya makna ganda dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 86,6%.

Kata kunci : kuantitatif; pelayanan performa; study

### **Abstract**

*The purpose of this study is to determine the effect of several dimensions as follows: (1) tangible, (2) responsiveness, (3) reliability, (4) assurance, (5) empathy, (6) all dimensions of service quality on the Jebres Surakarta Community Satisfaction. This research is categorized as the quantitative research method. The population in this study is the Jebres community, who have performed services. The sample in this study was 80 people. The research sampling technique used the Cluster Area Sampling. This research collected the data using questionnaires and used multiple linear regression techniques towards the IBM SPSS 26.0 program to analyze the data. The results showed that there was a positive and significant effect of: (1) the tangible evidenced by a significance value of  $0.000 < 0.05$  and *t*<sub>value</sub>  $3.792 > t_{table} 1.992$ ; (2) the responsiveness  $0.000 < 0.05$  and *t*<sub>value</sub>  $5.338 > t_{table} 1.992$ ; (3) the reliability of  $0.018 < 0.05$  and *t*<sub>value</sub>  $2.426 > t_{table} 1.992$ ; (4) the guarantee value of  $0.000 < 0.05$  and *t*<sub>value</sub> of  $5.170 > t_{table} 1.992$ ; (5) the empathy of  $0.000 < 0.05$  and *t*<sub>value</sub> of  $7.017 > t_{table} 1.992$ . (6) Simultaneously of dimension public service quality value of  $0.000 < 0.05$  and *F*<sub>value</sub>  $95.900 > F_{table} 2.34$ . The results of this study show the double meaning of service quality to community satisfaction of 86.6%.*

*Keyword: belajar; performed services; quantitative*

*\*Corresponding author*

**Citation in APA style:** Devitasari, I., Ninghardjanti, P., & Winarno, W. (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan terhadap kepuasan Masyarakat Jebres Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(6), 527-534. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i6.73435>

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i6.73435>

## Pendahuluan

Praktik penyelenggaraan pelayanan dari pemerintah sebagai penyedia layanan publik masih dihadapkan permasalahan dan belum terlaksana secara baik. Hal ini terbukti dengan maraknya pengaduan dan demonstrasi dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama pada bidang pelayanan (Yayat, 2017). Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2019 mengemukakan bahwa penerapan pelayanan publik pemerintah pusat dan daerah yakni masih dibawah 30%. Persentase pada tingkat kementerian sebesar 22,2%, lembaga pemerintahan dan negara 27% serta pemerintah daerah sebesar 10,5%. Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Permasalahan tersebut selaras dengan hasil penelitian Hadiyati (2014) yang mengatakan bahwasanya masih banyak dari bagian masyarakat atau publik yang mengeluhkan antrian panjang dalam pelayanan sehingga mempengaruhi performa administrasi di area publik. Pada penelitian Ulumudin (2014) juga ditemukan pokok permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan di bidang administrasi kependudukan, yaitu dikatakan bahwa prosedur/tata cara pelayanan di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut belum diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Salah satu upaya untuk mencapai pelaksanaan pemerintahan yang baik di Indonesia yaitu melalui peningkatan penyelenggaraan kualitas pelayanan publik. Definisi kualitas pelayanan menurut Wahyuni (2017) yaitu perilaku atau tingkah laku pelayan publik dalam melayani pengguna layanan atau masyarakat dengan baik dan memuaskan, dimana hal ini sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan keberjalanan suatu instansi. Hasil penelitian Sulistyowati (2014) membuktikan bahwasanya lima dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, namun pada penelitian Setiawan dkk. (2019) menunjukkan bahwasanya dimensi *empathy* secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dikarenakan empati tidak dipertimbangkan oleh masyarakat sebagai tolok ukur kepuasan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini membagi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi yang bertujuan untuk mengetahui masing-masing pengaruh yang dihasilkan dari bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan dan empati pegawai sehingga dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Mengingat bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah komponen penting yang merupakan penentu dalam pencapaian kepuasan masyarakat, dimana hal ini layak untuk ditingkatkan serta diperbaiki terus menerus dengan melakukan inovasi yang berkelanjutan yang dapat ditingkatkan melalui bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan dan empati ketika pelayanan diselenggarakan.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai akses pemberian layanan terkait kepentingan atau kebutuhan perorangan terhadap suatu instansi dengan tata cara yang sudah ditentukan. Menurut Yayat (2017) pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh individu maupun kelompok birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Pemerintah perlu memperhatikan pelayanan yang ideal kepada masyarakat dan harus lebih proaktif dalam memahami pola pelayanan baru yang seyogyanya memberikan pelayanan berkualitas tinggi dan kompetitif di berbagai bidang, sehingga dapat mendongkrak, mengoptimalkan kesejahteraan serta mencapai kepuasan masyarakat.

Kepuasan merupakan perasaan yang bersifat positif yang dirasakan oleh pengguna layanan karena terpenuhinya harapan akan kinerja dan pelayanan yang diberikan (Putra, 2015). Masyarakat memiliki harapan dan estimasi terhadap jasa yang mereka gunakan, sehingga berdasarkan pengalaman yang diperoleh masyarakat melalui pelayanan yang diberikan dapat memberitahukan kepuasan masyarakat. Bisa dikatakan puas apabila tindakan yang diberikan sesuai dengan estimasi masyarakat begitupun sebaliknya. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Daryanto dan Setyabudi (2014) mengemukakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu 1) kualitas produk, 2) kualitas pelayanan, 3) faktor emosional dan 4) biaya serta kemudahan. Kepuasan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Di mana kepuasan masyarakat juga menjadi tolak ukur kinerja sektor pelayanan dalam suatu instansi atau lembaga

(Supartiningsih, 2017). Menurut Tjiptono dan Gregorius (2019) indikator kualitas pelayanan dapat

diukur melalui lima dimensi yang digunakan sebagai tolok ukur memberi kepuasan kepada masyarakat, yakni:

- a. kehandalan (*reliability*) yang berkaitan dengan kapasitas pegawai dalam memberi pelayanan secara akurat dan cepat,
- b. ketanggapan (*responsiveness*) berkaitan dengan kesiapan dan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan,
- c. jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kemampuan, kecerdasan, keramahan dari pegawai,
- d. perhatian (*empathy*) berkaitan dengan pemberian perhatian pegawai kepada masyarakat, serta
- e. bukti fisik (*tangibles*) yang berkaitan dengan bukti fisik yang dapat dilihat dan dirasakan masyarakat seperti fasilitas sarana dan prasarana.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh 1) bukti fisik, 2) ketanggapan, 3) kehandalan, 4) jaminan, dan 5) empati terhadap kepuasan masyarakat Jebres Kota Surakarta. Serta 6) pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Jebres Kota Surakarta.

## Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Jebres Surakarta, Jalan Ki Hajar Dewantara No.27, Jebres, Surakarta, Jawa Tengah, 57126. Waktu penelitian ini yakni selama satu (8) bulan dihitung dari bulan Agustus 2022-Maret 2023 mulai dari tahap penyusunan proposal sampai dengan penyusunan laporan skripsi. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan desain penelitian kuantitatif karena pendekatan penelitian ini selaras dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan dan empati baik secara parsial maupun simultan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat/pengunjung layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Jebres Kota Surakarta yang tercatat di aplikasi buku manajemen agenda pelayanan Kecamatan Jebres dengan jumlah sampel 80 responden. Teknik pengambilan sampelnya yakni menggunakan teknik *Cluster Area Sampling* dikarenakan untuk memudahkan ruang lingkup penelitian. Teknik pengumpulan datanya yakni melalui angket/kuesioner. Teknik validasi instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas berlandaskan rumus korelasi *product moment* dan *Alpha Cronbach* dan Karl Pearson. Adapun uji prasyarat hipotesis menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas sebagai pembuktian bahwa data memenuhi syarat untuk mampu dianalisis. Analisis data dalam penelitian menggunakan uji t, uji F, regresi linier berganda dan uji determinasi. Seluruh tahap pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 26.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil deskripsi data variabel bukti fisik dari 80 responden, diketahui bahwa memiliki nilai minimal 10 maksimal 19 modus 13 dan standar deviasi sebesar 1.664. Untuk hasil deskripsi data variabel ketanggapan, diketahui bahwa memiliki nilai minimal 9 maksimal 19 modus 14 dan standar deviasi sebesar 1.775. Untuk hasil deskripsi data variabel kehandalan, diketahui bahwa memiliki nilai minimal 7 maksimal 15 modus 12 dan standar deviasi 1.594. Untuk hasil deskripsi data variabel jaminan, diketahui bahwa memiliki nilai minimal 9 maksimal 15 modus 10 dan standar deviasi 1.184. Dan untuk hasil deskripsi data variabel empati, diketahui bahwa memiliki nilai minimal 13 maksimal 25 modus 16 dan standar deviasi 2.038. Terakhir ialah hasil deskripsi data variabel kepuasan masyarakat diketahui bahwa memiliki nilai minimal 26 maksimal 48 modus 39 dan standar deviasi 3.921.

Uji prasyarat terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Uji normalitas dihitung menggunakan rumus *One-sample Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat

signifikansi 5%. Berdasarkan hasil uji normalitas residual, diketahui bahwa data variabel bukti fisik (X<sub>1</sub>), ketanggapan (X<sub>2</sub>), kehandalan (X<sub>3</sub>), jaminan (X<sub>4</sub>), empati (X<sub>5</sub>) dan kepuasan masyarakat (Y) berdistribusi normal dengan hasil  $0,200 > 0$ . Kemudian hasil uji multikolinieritas dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1**  
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
(X <sub>1</sub> ) Bukti Fisik	.663	1.509	Tidak ada multikolinieritas
(X <sub>2</sub> ) Ketanggapan	.483	2.068	
(X <sub>3</sub> ) Kehandalan	.680	1.471	
(X <sub>4</sub> ) Jaminan	.755	1.324	
(X <sub>5</sub> ) Empati	.661	1.513	

Dari tabel 1 hasil uji multikolinieritas membuktikan bahwasanya nilai *tolerance* dimensi bukti fisik (X<sub>1</sub>) = 0,663 > 0,1 serta nilai VIF-nya = 1.509 > 10,00, ketanggapan (X<sub>2</sub>) = 0,483 > 0,1 serta nilai VIF-nya = 2.068 > 10,00, kehandalan (X<sub>3</sub>) = 0,680 > 0,1 serta nilai VIF-nya = 1.471 > 10,00, jaminan (X<sub>4</sub>) = 0,755 > 0,1 serta nilai VIF-nya = 1.324 > 10,00, empati (X<sub>5</sub>) = 0,661 > 0,1, serta nilai VIF-nya = 1.513 > 10,00, sehingga di model regresi tersebut tidak ditemukan gejala multikolinieritas antar variabel bebas. Selanjutnya yaitu deksripsi hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 2**  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig	Keterangan
(X <sub>1</sub> ) Bukti Fisik	.653	Tidak ada heteroskedastisitas
(X <sub>2</sub> ) Ketanggapan	.656	
(X <sub>3</sub> ) Kehandalan	.055	
(X <sub>4</sub> ) Jaminan	.192	
(X <sub>5</sub> ) Empati	.052	

Dari tabel 2 hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dimensi (X<sub>1</sub>) = 0,653 > 0,05, (X<sub>2</sub>) = 0,656 > 0,05, (X<sub>3</sub>) = 0,055 > 0,05, (X<sub>4</sub>) = 0,192 > 0,05, serta (X<sub>5</sub>) = 0,052 > 0,05.

Maka tidak ditemukan heteroskedastisitas di model regresi penelitian ini. Uji hipotesis menggunakan uji t, uji F, regresi linier berganda dan koefisien determinasi. Berikut merupakan hasil dari uji t:

**Tabel 3**  
Hasil Uji-t

Model	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig
(X <sub>1</sub> ) Bukti Fisik	3.792	1,992	.000
(X <sub>2</sub> ) Ketanggapan	5.338	1,992	.000
(X <sub>3</sub> ) Kehandalan	2.426	1,992	.018
(X <sub>4</sub> ) Jaminan	5.170	1,992	.000
(X <sub>5</sub> ) Empati	7.017	1,992	.000

Dari tabel 3 hasil pengolahan uji t di penelitian ini diperoleh melalui regresi linier berganda dengan melihat tabel *coefficients*. Untuk menentukan apakah terdapat pengaruh, maka  $t_{hitung} < t_{tabel}$  serta nilai sig. < 0,05. Nilai  $t_{tabel}$  dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5% yakni = 1,992. Uji hipotesis variabel bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Dibuktikan dari hasil  $t_{hitung}$  dimensi bukti fisik sebesar  $t_{hitung} 3,792 > t_{tabel} 1,992$  yang nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Jebres Surakarta.

Hasil  $t_{hitung}$  dimensi ketanggapan sebesar  $t_{hitung} 5,338 > t_{tabel} 1,992$  serta nilai

signifikansi nya  $0,000 < 0,05$ , Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi ketanggapan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Jebres Surakarta.

Hasil *thitung* dimensi kehandalan sebesar  $thitung_{2,426} > ttabel_{1,992}$  serta nilai signifikansi  $0,018 < 0,05$ , Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi kehandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Jebres Surakarta. Hasil

*thitung* dimensi jaminan sebesar  $5,170 > ttabel_{1,992}$  serta nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , Sehingga dimensi jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Jebres Surakarta.

Hasil *thitung* dimensi empati sebesar  $7,017 > ttabel_{1,992}$  serta nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Jebres Surakarta.

Pengujian hipotesis menggunakan uji F ditujukan untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Jebres Kota Surakarta. Hasil perhitungan uji F, diperoleh nilai  $F = 95.900$ , dasar pengambilan keputusannya yaitu apabila nilai  $sig. < 0,05$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai  $F_{tabel}$  menggunakan taraf signifikansi 5% didapatkan  $F_{tabel} = 2,34$ . Oleh karena  $F_{hitung} 95.900 > F_{tabel} 2,34$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$

$< 0,05$  maka bisa disimpulkan bahwasanya lima dimensi dari kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Adapun hasil regresi linier berganda yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4**  
*Hasil Uji Regresi Linier Berganda*

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Betta	T	Sig.
(constant)	5.691	1.368		4.160	.000
(X <sub>1</sub> ) Bukti Fisik	.285	.075	.198	3.792	.000
(X <sub>2</sub> ) Ketanggapan	.432	.081	.326	5.338	.018
(X <sub>3</sub> ) Kehandalan	.211	.087	.125	2.426	.000
(X <sub>4</sub> ) Jaminan	.407	.079	.253	5.170	.000
(X <sub>5</sub> ) Empati	.484	.069	.367	7.017	.000

Analisis regresi linier berganda didapatkan melalui rumus  $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$  yang bernilai koefisien bukti fisik ( $X_1$ ) = 0,285, nilai koefisien ketanggapan ( $X_2$ ) = 0,432, nilai koefisien kehandalan ( $X_3$ ) = 0,211, nilai koefisien jaminan ( $X_4$ ) = 0,407, nilai koefisien empati ( $X_5$ ) = 0,484, serta nilai koefisien konstan = 5,691. Dari rumus tersebut, diperoleh persamaan  $\hat{Y} = 5.691 + 0,285X_1 + 0,432X_2 + 0,211X_3 + 0,407X_4 + 0,484X_5$ . Nilai konstan sebesar 5,691 mengandung pengertian bahwa ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), serta ( $X_5$ ) nilainya nol (0), sehingga kepuasan masyarakat (Y) akan berada di angka 5,691. Berdasarkan persamaan tersebut bisa disimpulkan bahwa rata-rata peningkatan maupun penurunan dimensi bukti fisik diperkirakan sebanyak 0,285, ketanggapan = 0,432, kehandalan = 0,211, jaminan = 0,407, serta empati = 0,484. Dan untuk hasil koefisien determinasi atau ( $R^2$ ) yang didapatkan yaitu sebesar 0,866 yang mengandung pengertian bahwa kualitas pelayanan (X) yang berupa lima dimensi berupa bukti fisik ( $X_1$ ), ketanggapan ( $X_2$ ), kehandalan ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), serta empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 86,6% sedangkan 13,4% sisanya dipengaruhi dari variabel lainnya di luar penelitian.

Analisis regresi linier berganda didapatkan melalui rumus  $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$  yang bernilai koefisien bukti fisik ( $X_1$ ) = 0,285, nilai koefisien ketanggapan ( $X_2$ ) = 0,432, nilai koefisien kehandalan ( $X_3$ ) = 0,211, nilai koefisien jaminan ( $X_4$ ) = 0,407, nilai koefisien empati ( $X_5$ ) = 0,484, serta nilai koefisien konstan = 5,691. Dari rumus tersebut, diperoleh persamaan  $\hat{Y} = 5.691 + 0,285X_1 + 0,432X_2 + 0,211X_3 + 0,407X_4 + 0,484X_5$ . Nilai konstan sebesar 5,691 mengandung pengertian bahwa ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), serta ( $X_5$ ) nilainya nol (0), sehingga kepuasan masyarakat (Y) akan berada di angka 5,691. Berdasarkan persamaan tersebut bisa disimpulkan bahwa rata-rata peningkatan maupun penurunan dimensi bukti fisik diperkirakan sebanyak 0,285, ketanggapan = 0,432, kehandalan = 0,211, jaminan = 0,407, serta empati = 0,484. Dan untuk hasil koefisien determinasi atau ( $R^2$ ) yang didapatkan yaitu sebesar 0,866 yang mengandung pengertian bahwa kualitas pelayanan (X) yang berupa lima dimensi berupa bukti fisik ( $X_1$ ), ketanggapan ( $X_2$ ), kehandalan ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), serta empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 86,6% sedangkan 13,4% sisanya dipengaruhi dari variabel lainnya di luar penelitian.

## Pembahasan

Hipotesis pertama di penelitian ini menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dimensi bukti fisik ( $X_1$ ) terhadap kepuasan masyarakat Jebres Surakarta. Hipotesis tersebut diuji dengan uji t melalui bantuan program IBM SPSS 26.0 diperoleh nilai signifikansi untuk bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat =  $0,000 < 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} 3,792 > t_{tabel} 1,992$ , berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima, sehingga hipotesis pertama: "*Terdapat pengaruh antara bukti fisik (tangible) dengan kepuasan masyarakat*" terbukti kebenarannya. Hasil analisis tersebut memperkuat teori yang dikembangkan oleh Salim dkk. (2018), bahwasanya secara parsial bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirtanadi cabang Kota Medan.

Hipotesis ke-2 yakni diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dimensi ketanggapan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat Jebres Surakarta. Hipotesis tersebut diuji dengan uji t melalui bantuan program IBM SPSS 26.0 diperoleh nilai signifikansi untuk ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat =  $0,018 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 5,338 > t_{tabel} 1,992$ , berdasarkan hasil tersebut bahwasanya  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima sehingga hipotesis kedua "*Terdapat pengaruh antara ketanggapan (responsiveness) dengan kepuasan masyarakat*" terbukti kebenarannya. Sejalan penelitian milik Utami dan Lestari (2020) yang menyatakan bahwa dimensi ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Kecamatan Pajangan.

Hipotesis ke-3 yakni diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dimensi kehandalan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan masyarakat Jebres Surakarta. Hipotesis tersebut diuji dengan uji t melalui bantuan program IBM SPSS 26.0 diperoleh nilai signifikansi untuk kehandalan terhadap kepuasan masyarakat =  $0,000 < 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} 2,426 > t_{tabel} 1,992$ , berdasarkan hasil tersebut,  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima sehingga hipotesis ketiga "*Terdapat pengaruh antara kehandalan (reliability) dengan kepuasan masyarakat*" terbukti kebenarannya. Hasil analisis tersebut memperkuat teori yang dikembangkan oleh Wicaksana dan Ardani (2022), bahwasanya kepuasan konsumen atau pengguna layanan dapat dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan, salah satunya adalah dimensi kehandalan. Sejalan dengan teori tersebut, penelitian milik Najmi (2017) menyebutkan bahwasanya kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai probabilitas signifikansinya  $0,000 < 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} 7,659 > 2,013$ .

Hipotesis ke-4 yakni diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dimensi jaminan ( $X_4$ ) terhadap kepuasan masyarakat Jebres Surakarta. Hipotesis tersebut diuji dengan uji t melalui bantuan program IBM SPSS 26.0 diperoleh nilai signifikansi untuk jaminan terhadap kepuasan masyarakat =  $0,000 < 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} 5,170 > t_{tabel} 1,992$ , berdasarkan hasil tersebut, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima sehingga hipotesis keempat "*Terdapat pengaruh antara jaminan (assurance) dengan kepuasan masyarakat*" terbukti kebenarannya. Sejalan dengan teori penelitian yang sudah dilakukan Putra dkk. (2015), bahwasanya jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hipotesis ke-5 yakni diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dimensi empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan masyarakat Jebres Surakarta. Hipotesis tersebut diuji dengan uji t melalui bantuan program IBM SPSS 26.0 diperoleh nilai signifikansi untuk empati terhadap kepuasan masyarakat =  $0,000 < 0,05$  serta nilai  $t_{hitung} 7,017 > t_{tabel} 1,992$ , berdasarkan hasil tersebut maka bisa dinyatakan bahwasanya  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima sehingga hipotesis kelima "*Terdapat pengaruh antara empati (empathy) dengan kepuasan masyarakat*" terbukti kebenarannya. Hasil tersebut memperkuat penelitian milik Tamara dkk. (2018), bahwasanya empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian Susanto (2014) menyebutkan bahwasanya dari kelima dimensi kualitas pelayanan, serta empati memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana UT di UPBJJ Mataram. Hipotesis ke-6 yakni diduga terdapat pengaruh antara bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan, serta empati secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Jebres Surakarta. Hipotesis tersebut diuji dengan uji F melalui bantuan program IBM SPSS 26.0 diperoleh nilai signifikansi untuk bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan, serta empati terhadap kepuasan masyarakat =  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 95.900 > F_{tabel} 2,34$ , berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak serta  $H_6$  diterima sehingga hipotesis kelima "*Terdapat pengaruh antara bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan, serta empati secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Jebres Surakarta*" terbukti kebenarannya.

Kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen sejalan dengan teori Tjiptono dan Gregorius (2019) yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu lima dimensi kualitas pelayanan berupa bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan, serta empati. Sejalan dengan Anfal (2018) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara

## Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan diatas maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu, terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat Jebres Kota Surakarta yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 3,792 > t_{tabel} 1,992$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kedua, terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat Jebres Kota Surakarta yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 5,338 > t_{tabel} 1,992$  dan nilai signifikansi  $0,018 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Ketiga, terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi kehandalan terhadap kepuasan masyarakat Jebres Kota Surakarta yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 2,426 > t_{tabel} 1,992$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Keempat, terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi jaminan terhadap kepuasan masyarakat Jebres Kota Surakarta yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 5,170 > t_{tabel} 1,992$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Kelima, terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi empati terhadap kepuasan masyarakat Jebres Kota Surakarta yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 7,017 > t_{tabel} 1,992$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima. Dan yang terakhir, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dimensi bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat Jebres Kota Surakarta yang dibuktikan dengan nilai

$F_{hitung} 95,900 > F_{tabel} 2,34$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima. Dari kesimpulan di atas, saran yang dapat peneliti berikan kepada instansi kantor Kecamatan Jebres Surakarta yaitu diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan pelayanan dengan segera sesuai kebutuhan masyarakat, memberikan sosialisasi terkait alur, syarat dan prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan. Dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat maka akan membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan dan mengurangi keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan dan empati secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 86,6%. Artinya terdapat 13,4% variabel lain yang mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi dan disarankan untuk meneliti faktor-faktor selain kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat agar memperoleh hasil yang lebih baik dan lengkap. Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang dapat menjadi bahan pertimbangan peneliti selanjutnya meliputi jumlah responden yang hanya 80 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya di ruang lingkup penelitian yang cukup luas setara kecamatan Jebres. Selain itu, dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden terkadang memiliki subjektivitas yang berbeda sehingga tidak menggambarkan keadaan sebenarnya dan juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesioner.

## Daftar Pustaka

- Anfal, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum sundari medan tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–23.
- Hadiyati, E. (2014). Service quality and performance of public sector: study on immigration office in indonesia. *International Journal of Marketing Studies*, 6(6), 104–117.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Najmi, F. (2017). Pengaruh keandalan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor urusan agama liang anggung kota banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 251–263.
- Ombudsman RI. (2019). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2019, 1–15.
- Salim, R., Kusmanto, H., & Amin, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan daerah air minum tirtanadi cabang medan kota. *Jupiiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 155.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JSMBI: Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Sulistiyowati, E. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan badan pertanahan nasional (BPN) terhadap kepuasan masyarakat di daerah istimewa Yogyakarta. *Jurnal Maksipreneur*:

- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.  
<https://doi.org/10.18196/Jmmr.2016>
- Susanto, H. (2014). Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program pascasarjana universitas terbuka pada unit program belajar jarak jauh (UPBJJ) mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2), 88-98.
- Tamara, I. E. N., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kawangkoan bawah kecamatan amurang barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 04(1), 1–6.
- Utami, D., & Lestari, N. S. (2020). Pengaruh ketanggapan dan kehandalan terhadap kepuasan pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan Sendangsari Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul. *Jurnal Enersia Publika*, 4(2), 304-319.
- Wahyuni, R. D. (2017). Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Studi tentang kualitas pelayanan jasa transportasi di stasiun Wonokromo Surabaya). *Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*, 3(2), 887–892.
- Wicaksana, S. A., & Ardani, S. S. (2022). *Psikologi Pelayanan: Kunci Pelayanan Prima di Masyarakat 5.0*. Dd Publishing.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan publik bidang administrasi kemasyarakatan di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65