

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KANTOR KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN JAGALAN KECAMATAN JEBRES KOTA SURAKARTA

Linda Nur Susila

STIE – AUB

Surakarta

## **Abstract**

*The purpose of this study is to determine the influence of service quality of Jagalan village officials and community satisfaction levels of public satisfaction. The data used are primary data collected by giving questioner to the respondent. Technique of data analysis used is multiple linear regression, *t*, *f*, test the suitability of the model and analysis of reliability and assurance. The results showed that the response force, physical evidence, credibility and empathy have positive and significant impact on public satisfaction either partially or simultaneously. The most dominant variable is Empathy. This analysis shows that the public of Jagalan satisfied with the services provided by village officials.*

**Keywords:** *responsiveness, physical evidence, credibility, empathy, service quality*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Parasuraman dkk., (1990) dalam Tjiptono (2005:156-159) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multiitem yang terdiri dari 22 atribut rinci yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala *likert*, dari 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju). Pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi, yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan. Hasil penelitian Parasuraman dkk., (1990) dalam Tjiptono (2005) tersebut menunjukkan bahwa dimensi dan atribut model *Servqual* yang digunakan untuk pengukuran kualitas adalah dimensi keandalan, daya tanggap, kenyamanan/jaminan, empati, dan bukti fisik.

Dalam Manajemen Kinerja sektor Publik kualitas pelayanan dipengaruhi antara lain: (1) kecepatan pelayanan; (2) kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas; (3) Keramahan dan kesabaran staf dalam melayani; (4) staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan; dan (5) keamanan dan kenyamanan. Sedangkan dalam menentukan indikator kinerja sektor publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif, juga ada mencakup indikator yang sifatnya kualitatif seperti indikator kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standards*), yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Indikator lainnya menyangkut cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*). Secara garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri antara lain: *reliability* (keandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance*, *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *credibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan ketrampilan), *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), *security* (keamanan) dan lain sebagainya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dalam Rangskuti (2003:19), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

Pelayanan umum atau publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2004 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status; (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang RI No. 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu dilaksanakan *survey* kepuasan pelanggan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan pelanggan akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap bagian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan akan pengetahuan dan ketrampilan supaya tidak ketinggalan. Dapat disimpulkan bahwa aparat kelurahan harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain peningkatan sumber daya manusia aparatnya. Untuk itu perlu diteliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

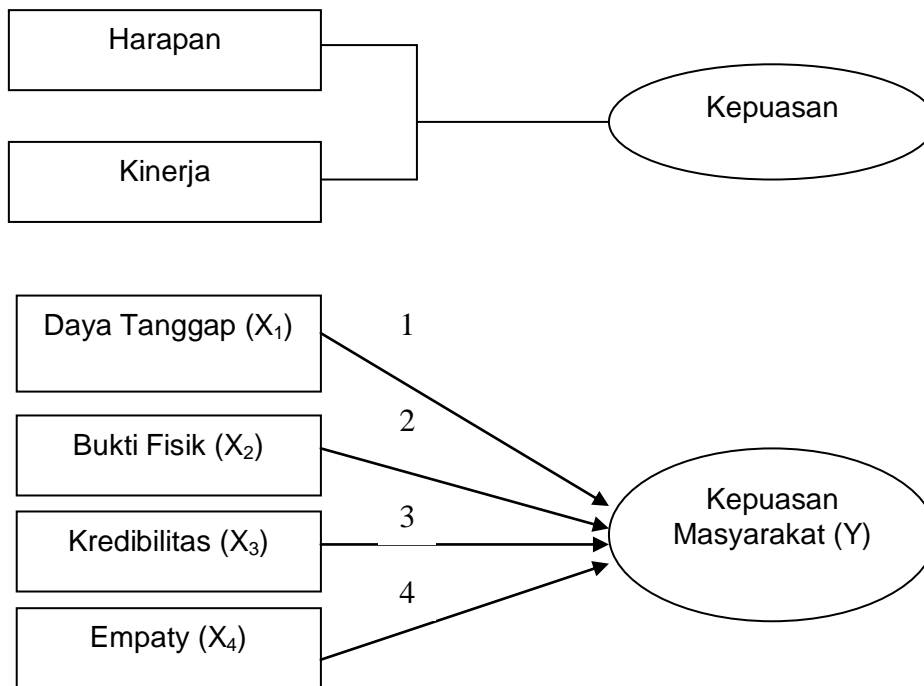
**Rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut,**

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan yang dilakukan Kantor Kelurahan terhadap kepuasan masyarakat baik secara parsial maupun simultan ?
2. Apakah masyarakat Jagalan puas terhadap pelayanan yang dilakukan Aparat Kelurahan Jagalan ?

**Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut,**

1. Mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan kantor Kelurahan terhadap kepuasan masyarakat Jagalan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Jagalan akan pelayanan Kantor Kelurahan.

Kerangka Pikir Penelitian ini adalah sebagai berikut,



## KAJIAN TEORI

### Kepuasan

Kepuasan yaitu evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Aparat kelurahan. Indikator: (a) Kepuasan masyarakat atas pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dari aparat, (b) Kepuasan masyarakat atas pemberian info yang baik dan jelas oleh aparat, (c) Kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan akurat oleh aparat, (d) Kepuasan masyarakat atas perhatian dan kepedulian aparat.

### Daya Tanggap

Daya tanggap, yaitu keinginan aparat kelurahan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat pada masyarakat. Indikator : (a) Responsif dengan kondisi kebutuhan masyarakat; (b) Pelayanan yang cepat dan akurat.

### Bukti Fisik

Sarana prasarana yaitu sarana fasilitas fisik, perlengkapan yang dimiliki, dan sarana prasarana fisik pelayanan lainnya. Indikator : (a) peralatan penunjang pelayanan; (b) lokasi ; (c) kerapian aparat dan penampilan; (d) media informasi yang dimiliki.

### Kredibilitas

Kredibilitas yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikator: (a) Kesesuaian janji layanan yang

diberikan kepada masyarakat; (b) Kesesuaian pelayanan dengan aturan; (c) Kecepatan dalam memberikan pelayanan; (d) Kemudahan dan akurasi administrasi.

### **Empati**

Empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan, serta kemudahan untuk dihubungi. Indikator: (a) Keikhlasan aparat mendengarkan keluhan masyarakat; (b) Keikhlasan aparat dalam memberi saran; (c.) Pemahaman atas keinginan masyarakat; (d) Kerelaan aparat untuk menerima kritik dari masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Jagalan. Teknik sampling dengan *proporsional random sampling* yaitu pengambilan secara acak proporsional, sebanyak 100 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- 1) Wawancara : Guna melengkapi kuesioner yang ada.
- 2) Observasi : Mengamati secara langsung obyek penelitian.
- 3) Kuesioner : pengumpulan data primer dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang berhubungan dengan variabel penelitian, selanjutnya data tersebut dikuantitatifkan dengan memberi skor dengan menggunakan skala linkert.

Teknik analisa data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas instrument, regresi linier berganda, uji t, uji F, Koefisien Determinasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji Validitas untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan yang dibuat itu benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas tiap butir pertanyaan dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment dari Pearson.

Semua item pertanyaan dari keseluruhan variabel Daya tanggap, Bukti fisik, Kredibilitas dan Empati mempunyai nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tersebut valid.

Uji reliabilitas instrumen dalam hal ini bertujuan untuk menguji sejauh mana alat ukur dari kuesioner yang disusun dapat dipercaya atau diandalkan.

Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa kesembilan instrumen yaitu harapan dan kinerja daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas, empati, dan kepuasan

reliabel karena masing-masing memiliki nilai *alpha cronbach* > 0,6. Artinya alat ukur yang digunakan sudah tepat dan dapat diandalkan.

### Regresi Linear Berganda dan uji t

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap, Bukti Fisik, Kredibilitas, dan Empati terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruhnya.

Tabel Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std.Error	Beta	T	Sig.
Constanta	,823	1,175		,701	,485
X1	,222	,044	,282	5,044	,000
X2	,178	,052	,195	3,398	,001
X3	,250	,062	,246	4,052	,000
X4	,369	,066	,384	5,619	,000

Sumber : data primer yang telah diolah

Dari tabel tersebut didapatkan:

a. Persamaan regresi :

$$Y = 0,823 + 0,282 X_1 + 0,195 X_2 + 0,246 X_3 + 0,384 X_4 + e$$

- b. Daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas dan empati berpengaruh positif dan signifikan (nilai signifikansi < 0,05 ) terhadap Kepuasan masyarakat, sehingga apabila variabel tersebut ditingkatkan maka masyarakat semakin puas.
- c. Apabila Daya Tanggap, Bukti Fisik, Kredibilitas dan Empati konstan maka masyarakat masih puas karena ada variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, misalnya terpenuhinya mendapatkan surat yang diinginkan.
- d. Empati mempunyai pengaruh yang paling dominan dibandingkan variabel lainnya, hal ini berarti masyarakat lebih menekankan pada perhatian dari aparat secara individu, masyarakat lebih senang apabila aparat mau mendengarkan keluhan, paham akan keinginan masyarakat sehingga semua permasalahan dapat terselesaikan dengan baik.

## Uji F

Uji F dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan.

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	263,588	4	65,897	97,190	.000(a)
	Residual	64,412	95	0,678		
	Total	328,000	99			

Nilai F hitung > F tabel yaitu sebesar  $97,190 > 3,95$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas (daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas dan empati) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan.

## Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.896(a)	.804	.795	,82342	1.371

Nilai *Adjusted R*<sup>2</sup> sebesar 0,795, yang berarti 79,5 %. Kepuasan masyarakat dijelaskan oleh variabel Daya Tanggap, Bukti Fisik, Kredibilitas, dan Empati, sedangkan yang 20,5% dijelaskan oleh faktor lainnya.

## Analisis Servqual

Apabila skor servqual positif dan semakin besar maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat karena kinerja lebih tinggi dari yang diharapkan. Dari hasil analisa total nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan sebesar 17,7 sedangkan total nilai yang diterima sebesar 17,9. Sehingga dapat dikatakan masyarakat puas dengan pelayanan aparat.

## PENUTUP

- 1) Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas dan empati, oleh karena itu seluruh aparat kantor kelurahan Jagalan perlu meningkatkan semua faktor tersebut, sehingga

tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat. Pimpinan unit kerja diharapkan selalu memberikan pengarahan kepada bawahannya serta mengirimkan stafnya untuk mengikuti kursus dan ketrampilan yang terkait dengan pelayanan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat semakin tinggi.

- 2) Kantor kelurahan Jagalan harus mengevaluasi kinerja seluruh jajaran personilnya untuk perbaikan di segala bidang, yang perlu mendapat perhatian serius adalah kepedulian aparat kantor Kelurahan Jagalan terhadap kebutuhan dan keinginan warga masyarakatnya selanjutnya transparansi informasi prosedur pelayanan publik harus dikedepankan karena kantor kelurahan adalah ujung tombak pemerintahan daerah yang berkaitan langsung dengan kemasyarakatan.
- 3) Faktor empati merupakan faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat, sehingga perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat semakin ditingkatkan.
- 4) Memanfaatkan seluruh potensi wilayah dalam memberikan informasi kepada seluruh masyarakat dengan pertemuan rutin seluruh lembaga yang ada di wilayah, pemanfaatan papan pengumuman, pos kamling, sarana tempat ibadah.
- 5) Meningkatkan citra kantor kelurahan dengan jalan selalu dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang dilimpahkan masyarakat pada kantor kelurahan dan selalu berada di tengah-tengah masyarakat sebagai pengayom dan pelindung masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Aritonang, Lerbian R.. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2000. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.PAN/1/2004 *tentang Pelayanan Umum*.
- Kotler, Phillips. 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan, Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi I. Yogyakarta.: AMP YKPN
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta.: UPP AMP YKPN,



- Rangkuti, Freddy. 2003. *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*, Cetakan I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran variabel-variabel Penelitian*, cetakan ketiga. Bandung: Alfabeta
- Saifuddin, Azwar. 1997. *Metode Penelitian*, edisi. I. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung:Alfabeta
- Tjiptono, F., Chandra. 2005. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran jasa*. Malang: Ayumedia Publishing.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang RI No. 25 tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional *tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.

