

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
( Studi di Kantor Kelurahan Tempurejo Kecamatan Pesantren Kota Kediri )**

**SULISTYANTO**

Magister Manajemen, Universitas Islam Kediri

**ABSTRAK**

Berlakunya otonomi daerah, merupakan kesempatan bagi daerah untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi kelurahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan di kelurahan diharapkan akan menjadi lebih baik dibandingkan pada saat pengaturan yang sentralistik. Sehingga diharapkan mampu selalu dapat beradaptasi dengan kemajuan yang begitu cepat dan tidak dapat diprediksi dalam memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ; (2) mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat; dan (3) diantara subvariabel kualitas pelayanan, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini mengambil sampel masyarakat yang pernah datang ke kantor kelurahan Tempurejo untuk memproses keperluan administrasinya. Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi dapat digunakan rumus 20 kali variabel bebas, jadi akan di dapat hasil sebagai berikut:  $20 \times 5$  (jumlah variabel bebas) = 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Tempurejo secara umum dapat dikatakan baik; (2) secara simultan atau bersama-sama faktor-faktor yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (3) secara parsial faktor-faktor yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kata lain bahwa apabila faktor tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy ditingkatkan maka akan dapat menambah pula tingkat kepuasan masyarakat; dan (4) diantara faktor-faktor yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap tingkat perubahan kepuasan masyarakat adalah responsiveness, yang diikuti oleh empathy, assurance dan tangibles.

**PENDAHULUAN**

Dalam melaksanakan reformasi seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia, salah satu hal mendasar yang harus dilakukan pada saat ini adalah keseluruhan misi reformasi diarahkan pada upaya untuk memberdayakan masyarakat, baik sebagai pemilik kedaulatan negara maupun sebagai subyek dan obyek reformasi politik itu sendiri. Masyarakat harus diyakinkan bahwa mereka mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam pembangunan bangsa. Dalam pengertian bahwa pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat semakin membuka diri dalam menanggapi aspirasi-aspirasi, tuntutan dan harapan yang berkembang dalam masyarakat. Di samping itu masyarakat juga harus diberi keleluasan

untuk ikut berpartisipasi aktif dalam kehidupan pemerintahan dan kenegaraan, hal tersebut merupakan intisari dari demokrasi yang menjunjung tinggi kedudukan rakyat sebagai pemegang kedaulatan.

Perwujudan dari partisipasi masyarakat dalam kehidupan pemerintahan dan kenegaraan adalah dengan memberi peluang bagi masyarakat untuk menyalurkan aspirasinya kepada pemerintah sesuai dengan semangat demokrasi adalah dengan ditetapkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dengan landasan pemikiran antara lain untuk lebih menekankan pada prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Kelurahan sebagai salah satu bentuk kesatuan masyarakat bukan hanya dipandang sebagai suatu unit pemerintahan dalam sistem pemerintahan Indonesia tetapi lebih daripada itu kelurahan merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum yang telah ada jauh sebelum terbentuknya negara Indonesia, terlepas dari bentuk dan penyebutannya sehingga dalam pelaksanaan semangat reformasi dan penegakan prinsip-prinsip demokrasi dalam sistem pemerintahan di daerah menyangkut pula dengan kelurahan.

Berlakunya Undang-Undang 32 Tahun 2004 sebagai pengganti Undang-undang Nomor 22 tahun 1999, merupakan kesempatan bagi daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi kelurahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada kelurahan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik. Kualitas pelayanan di kelurahan diharapkan akan menjadi lebih baik dibandingkan pada saat pengaturan yang sentralistik. Sehingga diharapkan mampu selalu dapat beradaptasi dengan kemajuan yang begitu cepat dan tidak dapat diprediksi dalam memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kemajuan yang begitu cepat dalam masyarakat dan hubungan antara masyarakat dan pemerintah yang bersifat dinamis (Sadu Wasistiono, 2002 : 27), serta keberadaan birokrasi pemerintah tersebut, menuntut aparat pemerintah yang bertugas pada level mikro ( dimana pelayanan secara langsung oleh aparat terhadap masyarakat berlangsung ) atau mereka menempatkan diri pada garis paling depan untuk secara jernih, peka dan responsif membaca denyut nadi publik yang wajib dilayani ( Tamim, 2004 : 74 ). Aparatur harus senantiasa berusaha baik secara mandiri, maupun secara organisasi berusaha meningkatkan keprofesionalannya terkait dengan tugas dan fungsi serta tanggung jawab yang ada. Oleh karena itu pada level inilah,

baik dan tidaknya citra pemerintah dimata masyarakat dipertaruhkan.

Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Pada sisi lain, merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan. Oleh Supriatna ( 2000 : 139 ) mengemukakan bahwa : “Isu peningkatan mutu pelayanan publik merupakan isu hangat dalam era pembangunan dewasa ini”. Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan, hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Thoha ( 1998 : 114 ) : ”Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintah itu dilihat seberapa jauh pelayanan publiknya itu sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat”.

Demikian halnya dengan Kelurahan Tempurejo Kecamatan Pesantren Kota Kediri, sebagai organisasi terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Urusan pemerintah kelurahan yang menjadi kewenangan yang harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 206 yaitu :

1. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota yang diserahkan pengaturannya kepada Kelurahan.
2. Tugas pembantuan dari Pemerintah, pemerintah Propinsi dan atau Pemerintah Kabupaten/Kota.
3. Urusan Pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada Kelurahan.

Pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekuensi menjadikan organisasi Kelurahan sebagai unit Pemerintahan

Otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Realitas faktual yang berbeda dapat kita lihat, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan yaitu : masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan, kesenjangan terjadi dari segi waktu maupun tuntutan-tuntutan komplain lainnya yang diajukan oleh pemohon untuk Kelurahan. Misalnya pelayanan administrasi kependudukan yang dirasakan sangat memakan waktu yang lama, pelayanan akta jual beli tanah yang dirasakan sangat berbelit-belit dan biayanya sangat mahal. Menurut Hardijanto (2002 : 89) bahwa :

Perlu diakui kinerja birokrasi Pemerintahan Indonesia memang belum optimal. Hal ini antara lain disebabkan oleh ukuran birokrasi relatif besar, susunan organisasi pemerintahan yang belum sepenuhnya mengacu kepada kebutuhan, pembagian tugas antar instansi/unit yang kurang jelas, aparat yang kurang profesional, prosedur standar yang belum tersedia secara baku serta system pengawasan yang masih belum efektif.

Dalam pemberian pelayanan, organisasi pelayanan publik belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas tinggi, serta merata kepada warga Negara yang menerima pelayanan tersebut (Efendi, 1985 : 147).

Rasyid (1997 : 136), menyatakan bahwa : "birokrasi gagal dalam meningkatkan pelayanan publik, ini tercermin dari buruknya kualitas pelayanan publik di bidang perizinan usaha, sertifikat tanah, IMB, lingkungan hidup, angkutan kota, rumah sakit, jalan raya, air minum, listrik, pemadam kebakaran, pasar dan sebagainya". Apabila masyarakat memerlukan sesuatu yang dipersiapkan oleh instansi terkait harus berhadapan dengan birokrasi yang berbelit-belit dan pelayanan yang tidak pasti waktunya (A.Ritonga, 1999 : 36). Hal yang sama dikemukakan Abidin (2002 : 13) menyatakan bahwa : "Birokrasi pemerintahan bersifat kaku, berbelit-belit dan cenderung tidak melayani rakyat, tetapi minta dilayani", sedangkan menurut Kaloh ( 2002 : 111 ) menyatakan bahwa : "Dalam aspek pelayanan masyarakat sehari-hari terkesan bahwa hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan dengan birokrasi akan

bertemu dengan pegawai yang berseragam, kurang ramah, kurang informatif, lambat dalam pemberian pelayanan, mata duitan dan kurang profesional".

Gambaran mengenai fenomena di atas, memperlihatkan adanya suatu kondisi Kelurahan yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah organisasi modern yang semestinya memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan dapat secara efektif berperan sebagai organisasi terdepan, karena adanya respons resistensi.

Tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis (Suwandi, 2002:4). Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada daerah Kabupaten/Kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik. Dengan demikian pembentukan suatu kelurahan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Bertolak dari kerangka pemikiran tersebut diatas, menarik untuk dicermati keberadaan kantor kelurahan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan, dimana kelurahan itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

### **Variabel Penelitian**

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya ( Sugiyono, 2007 : 2 ). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1) Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2006:26). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : kepuasan masyarakat ( Y )

2) Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006:26). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

- Tangible (X1)
- Reliability (X2)
- Responsiveness (X3)
- Assurance (X4)
- Emphaty (X5)

**Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2006:231). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling*, Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam teknik pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

1) Dari data jumlah masyarakat yang

pernah datang sendiri ke kantor Kelurahan Tempurejo untuk memproses kebutuhan administrasinya.

2) Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi orang yang sedang memproses kebutuhan administrasinya di kantor Kelurahan Tempurejo.

**Teknik Pengolahan Data**

Supaya data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan, dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Pengujian Data**

Sebelum melakukan analisis regresi maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan benar-benar mencerminkan faktor – faktor kualitas pelayanan yang digunakan sebagai variabel bebas. Sedang uji reliabilitas diperlukan untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini benar-benar telah mengukur apa yang ingin diukur.

**Uji Validitas dan Realibilitas**

Uji validitas dilakukan dengan koefisien korelasi antara masing - masing butir (indikator) dengan total skor dari semua butir suatu faktor (variabel) kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan. Hasil analisisnya disajikan pada Tabel 4.16: Hasil perhitungan secara detail dapat dibaca pada lampiran.

**Tabel 4.16. Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

No	Variabel	Hubungan	r	Ket.
1.	Tangible (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub> – X <sub>1</sub>	0.679	Valid
		X <sub>1.2</sub> – X <sub>1</sub>	0.825	Valid
		X <sub>1.3</sub> – X <sub>1</sub>	0.682	Valid
		X <sub>1.4</sub> – X <sub>1</sub>	0.801	Valid
		Alpha	0.8363	Reliabel
2.	Reliability (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub> – X <sub>2</sub>	0.749	Valid
		X <sub>2.2</sub> – X <sub>2</sub>	0.766	Valid
		X <sub>2.3</sub> – X <sub>2</sub>	0.806	Valid
		Alpha	0.8321	Reliabel
3.	Responsiveness (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub> – X <sub>3</sub>	0.664	Valid
		X <sub>3.2</sub> – X <sub>3</sub>	0.738	Valid
		X <sub>3.3</sub> – X <sub>3</sub>	0.747	Valid
		Alpha	0.7626	Reliabel
4.	Assurance (X <sub>4</sub> )	X <sub>4.1</sub> – X <sub>4</sub>	0.861	Valid
		X <sub>4.2</sub> – X <sub>4</sub>	0.836	Valid
		X <sub>4.3</sub> – X <sub>4</sub>	0.910	Valid
		Alpha	0.9191	Reliabel
5.	Empathy (X <sub>5</sub> )	X <sub>5.1</sub> – X <sub>5</sub>	0.596	Valid
		X <sub>5.2</sub> – X <sub>5</sub>	0.719	Valid
		X <sub>5.3</sub> – X <sub>5</sub>	0.745	Valid
		Alpha	0.7217	Reliabel
6.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Y <sub>1</sub> – Y	0.702	Valid
		Y <sub>2</sub> – Y	0.737	Valid
		Y <sub>3</sub> – Y	0.751	Valid
		Y <sub>4</sub> – Y	0.852	Valid
		Alpha	0.8488	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari data yang ada menunjukkan bahwa semua item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner memiliki nilai yang valid. Hal ini dapat dilihat dari tabel bahwa semua nilai r lebih besar dari 0,3, artinya bahwa secara keseluruhan item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan atau mengukur variabel-variabel yang menjadi indikator.

Sedangkan hasil pengujian atas reliabilitas data sebagaimana tercantum dalam tabel di atas menunjukkan bahwa nilai alpha ( $\alpha$ ) sebesar dari masing-masing variabel adalah lebih dari 0,6 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil pengujian tersebut nilai reliabilitas terpenuhi, artinya bahwa tingkat konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner cukup baik.

**Uji Hipotesa**

**Pengujian Secara Simultan**

**Analysis of Variance (ANOVA)**

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	35.122	5	7.024	96.743	.000
Residual	6.825	94	0.073		
Total	41.948	99			

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa F hitung sebesar 96.743 dengan tingkat signifikansi 0.000. Angka probabilitas sebesar ini nilainya jauh lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang ditentukan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependennya yaitu kepuasan masyarakat. Artinya bahwa variabel independen yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama

berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan masyarakat.

**Pengujian Secara Parsial**

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda sebagaimana tercantum pada lampiran, diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel dependen sebagai berikut :

**Tabel 4.18 Koefisien Regresi**

Model	Koefisien	Beta	T	Sig
(Constant)	-.062		-.331	.742
Tangibles	.159	.159	2.827	.006
Reliability	.204	.234	3.574	.001
Responsiveness	.379	.379	5.076	.000
Assurance	.118	.139	2.001	.048
Empathy	.161	.169	2.623	.010

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel Tangibles memiliki nilai t 2.827 dengan tingkat signifikansi 0.001, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel Tangibles memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

Selanjutnya berdasarkan tabel di atas juga terlihat bahwa variabel reliability memiliki nilai t 3.574 dengan tingkat signifikansi 0.001, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel reliability memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

Dari tabel pengujian juga menunjukkan bahwa variabel responsiveness memiliki nilai t 5.076 dengan tingkat signifikansi 0.000, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel responsiveness memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

Untuk variabel assurance, terlihat bahwa variabel ini memiliki nilai t 2.001 dengan tingkat signifikansi 0.048, ini berarti

bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel assurance memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

Terakhir, berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel empathy memiliki nilai t 2.623 dengan tingkat signifikansi 0.010, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel empathy memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

Dengan demikian berarti bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan tabel 4.18 pula, dari nilai koefisien menunjukkan bahwa nilai-nilai koefisien variabel independen untuk tangibles sebesar 0.159; variabel reliability 0.204; variabel responsiveness; 0.379; variabel assurance sebesar 0.118; dan variabel empathy sebesar 0.161.

Dari tingkat koefisien yang ada pada tabel tersebut terlihat bahwa tingkat koefisien yang tertinggi yaitu pada variabel responsiveness dengan koefisien sebesar 0.379, selanjutnya variabel reliability, variabel empathy, variabel tangibles, dan terakhir variabel assurance.

Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel independen responsiveness, memiliki pengaruh paling besar (dominan) terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel yang lain tingkat pengaruhnya di bawah variabel responsiveness.

**Analisis Hasil Penelitian**

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Tempurejo, maka digunakan analisis regresi. Hasil analisis regresi disajikan pada tabel 4.19, sednagkan hasil analisis secara lengkap dapat dibaca pada lampiran:

**Tabel 4.19. Hasil Analisis Regresi Pengaruh faktor-faktor Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Tempurejo**

No	Variabel	Koefisien Regresi (B)	Beta	t-statistik	Sig t
1.	Tangibles (X <sub>1</sub> )	.159	.159	2.827	.006
2.	Reliability (X <sub>2</sub> )	.204	.234	3.574	.001
3.	Responsiveness (X <sub>3</sub> )	.379	.379	5.076	.000
4.	Assurance (X <sub>4</sub> )	.118	.139	2.001	.048
5.	Emphaty (X <sub>5</sub> )	.161	.169	2.623	.010
	Konstanta (C)	-.062		-.331	.742
Koefisien Korelasi Berganda (R) =			.915		
Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) =			.837		
Adjusted R-Square (R <sup>2</sup> ) =			.829		
F-statistik =			96.743	Sig. =	.000

Hasil analisis menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0.062 + 0.159 X_1 + 0.204 X_2 + 0.379 X_3 + 0.139 X_4 + 0.169 X_5$$

Dari tabel diatas dan hasil pengujian simultan atas faktor-faktor kualitas terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa variabel independen yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan masyarakat. Artinya faktor-faktor kualitas dengan indikator-indikatornya yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty secara bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Tempurejo.

Sedangkan pengaruh variabel-variabel bebas (faktor-faktor kualitas pelayanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat), diuraikan sebagai berikut.

**Pengaruh Faktor Tangibles terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kelurahan Tempurejo**

Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh dari faktor kualitas pelayanan tangibles adalah positif, artinya apabila tangibles ditingkatkan maka akan menambah tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penambahan terhadap indikator-indikator

tangibles yang meliputi; kemudahan memperoleh formulir/blanko perijinan, kemudahan pengisian dan penggunaan formulir perijinan, kenyamanan ruang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tempurejo kepada masyarakat akan meningkatkan tingkat kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Tempurejo. Demikian pula sebaliknya apabila kemudahan memperoleh formulir/blanko perijinan, kemudahan pengisian dan penggunaan formulir perijinan, ketersediaan peralatan dan perlengkapan pelayanan perijinan, kenyamanan ruang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tempurejo kepada masyarakat menurun atau tidak baik akan menurunkan tingkat kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Tempurejo.

**Pengaruh Faktor Reliability terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kelurahan Tempurejo**

Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor kualitas reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Tempurejo. Pengaruh faktor kualitas pelayanan reliability adalah positif yang berarti bahwa apabila reliability meningkat maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat, dengan anggapan faktor lain konstan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penambahan terhadap indikator-indikator reliability meliputi; kejujuran ketetapan ketegasan dalam penerapan peraturan perijinan, kecepatan dan ketepatan dalam mengelola dan penyelesaian

pelayanan, pelaksanaan pelayanan yang sama terhadap semua wajib ijin/masyarakat yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tempurejo kepada masyarakat akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Tempurejo. Demikian pula sebaliknya apabila kejujuran ketepatan ketegasan dalam penerapan peraturan perijinan, kecepatan dan ketepatan dalam mengelola dan penyelesaian pelayanan, yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tempurejo kepada masyarakat menurun atau tidak baik akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Tempurejo. Hasil analisis penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor reliability mempunyai pengaruh cukup besar, sehingga pada saat ini dapat dikatakan, kejujuran ketepatan ketegasan dalam penerapan peraturan perijinan, kecepatan dan ketepatan dalam mengelola dan penyelesaian pelayanan, pelaksanaan pelayanan yang sama terhadap semua wajib ijin/masyarakat merupakan indikator yang sangat penting perannya dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan kata lain masyarakat sangat komitmen dengan petugas yang jujur, tegas, cepat dan tepat waktu dalam melayani pengurusan perijinan sangat besar perannya dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Tempurejo.

#### **Pengaruh Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kelurahan Tempurejo**

Hasil uji t menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi dari faktor kualitas pelayanan responsiveness adalah positif yang berarti apabila responsiveness meningkat indikasi bahwa faktor responsiveness yang meliputi ketanggapan atas keluhan publik, pengusahaan terhadap peraturan maupun ketrampilan petugas dibidangnya pada saat ini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Tempurejo. Sedangkan hubungan positif menunjukkan bahwa masyarakat memerlukan petugas cepat tanggap atas masalah atau keluhan publik, petugas menguasai peraturan dan terampil dalam bidangnya, dikarenakan publik lebih

mengutamakan kecepatan pengurusan serta memerlukan penjelasan lagi atas peraturan yang berlaku, yang penting cepat selesai dan tidak melanggar aturan yang berlaku.

#### **Pengaruh Faktor Assurance terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kelurahan Tempurejo**

Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh dari faktor kualitas pelayanan assurance adalah positif yang berarti apabila assurance meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat, artinya peningkatan faktor assurance yang berindikator kemampuan petugas memberikan penjelasan/berkomunikasi dengan baik, bertindak ramah dan sopan, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas, cenderung menaikkan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil analisis ini juga menunjukkan bahwa faktor assurance dengan indikator-indikatornya pada saat ini, merupakan faktor yang penting perannya dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat.

#### **Pengaruh Empati/Emphaty terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kelurahan Tempurejo**

Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor kualitas emphaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi dari faktor kualitas pelayanan emphaty adalah positif yang berarti apabila perhatian meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat, artinya peningkatan faktor emphaty yang berindikator petugas memberikan pembinaan atau penyuluhan secara baik dan teratur, keadilan dan kepastian hukum, emphaty khusus (individual) atas masalah tertentu dalam pengurusan perijinan, akan menambah tingkat kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Tempurejo.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat

ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Tempurejo secara umum dapat dikatakan baik.
2. Secara simultan atau bersama-sama faktor-faktor yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Tempurejo.
3. Secara parsial faktor-faktor yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Tempurejo. Dengan kata lain bahwa apabila faktor tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy ditingkatkan maka akan dapat menambah pula tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tempurejo.
4. Diantara faktor-faktor yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap tingkat perubahan kepuasan masyarakat adalah responsiveness, yang diikuti oleh empathy, assurance dan tangibles.

Lembaga Administrasi Negara. *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Diklat Teknis Pelayanan Publik, 2007.

Lembaga Administrasi Negara, *Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Acountability, and Quality Management)* Eselon 4. Jakarta: LAN.

Lembaga Administrasi Negara. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN. 2003.

Lembaga Administrasi Negara. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN. 2006.

Napitupulu. *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi*. Jakarta, 2007.

Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 mengenai *Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*.

Sugihastuti. 2000. Bahasa Laporan Penelitian. Pustaka Pelajar Offset. Yogyakarta.

Tjandra. *7 Prinsip Sukses Bisnis*. Yogyakarta, 2005.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. 2005.

UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Wasistono Sadu, 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Fokusmedia, Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

A Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta. Jakarta.

A Tjiptono, Fandy, 2005. *Total Quality Service*, Andi Offset, Jogjakarta.

Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta. 2003.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.