

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor

Edang M Kendana

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, Indonesia
E-mail: kangedang@gmail.com

Abstrak: Kualitas Pelayanan Publik menjadi hal terpenting dalam menunjang kepuasan masyarakat masyarakat, sehingga masyarakat merasakan haknya terpenuhi setelah kewajibannya dipenuhi Tujuan penelitian ini adalah bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat baik secara parsial maupun bersama sama di Kecamatan Bogor Barat. Adapun jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif dengan jumlah sampel 50 responden yang berpenduduk di Kecamatan Bogor Barat. Untuk memenuhi syarat uji regresi linier sederhana terlebih dahulu data tersebut diuji validitas dan reliabilitas, linieritas dan normalitas. Hasil penelitian diketahui variabel bebas Reability, Assurance, Responsibility dan Emphaty berada di posisi signifikansinya $>0,05$ artinya tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan variabel bebas Tangibles berada pada posisi signifikansi $<0,05$ artinya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan sedangkan pengujian statistik secara simultan Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty dan Responsibility) berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 58,1 %.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

Abstract: *The quality of public services is the most important thing in supporting community satisfaction, so that people feel their rights have been fulfilled after their obligations have been fulfilled. The type of this research is descriptive quantitative with a sample of 50 respondents who are residents of West Bogor District. To meet the requirements for a simple linear regression test, the data is first tested for validity and reliability, linearity and normality. The results show that the independent variables Reability, Assurance, Responsibility and Empathy are in a position of significance > 0.05 meaning that they do not have a significant effect on community satisfaction while Tangibles independent variable is in a position of significance <0.05 , meaning that it has a significant effect on satisfaction while simultaneous statistical tests The effect of Public Service Quality (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Responsibility) has an effect on community satisfaction of 58.1%.*

Keywords: Service Quality, Public Service, Community Satisfaction

Article History:

Received; 10-09-2022; Revised; 25-10-2022; Accepted; 27-11-2022

PENDAHULUAN

Berdasarkan Hasil riset yang dilakukan oleh Ombudsman pada akhir 2019 yang lalu, menunjukkan sebuah fakta bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik yang ada di Indonesia mendapatkan rapor merah, baik dalam tingkat nasional maupun daerah. kemudian Ombudsman RI melaksanakan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2022 dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten pada kurun waktu Agustus-November 2022 secara keseluruhan, hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun ini adalah dari 586 instansi yang dinilai yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi, zona kuning sebanyak 250 instansi dan zona merah sebanyak 64 Instansi, Ada 272 instansi yang masuk zona hijau pada tahun 2022, atau naik sebesar 52,96 persen



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

dibandingkan tahun 2021 dengan jumlah 179 instansi yang masuk ke dalam zona hijau. Ia menyebut jumlah instansi yang masuk zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang juga mengalami penurunan dari 316 instansi di tahun 2021 menjadi 250 instansi di tahun 2022. jumlah instansi yang masuk zonasi merah atau tingkat kepatuhan rendah juga mengalami penurunan dari 92 instansi pada tahun 2021 menjadi 64 instansi pada tahun 2022.

Birokrasi pemerintahan dituntut untuk menjadi pelayan masyarakat yang dapat melayani masyarakat, hal tersebut berkaitan dengan pendapat dari Osborne dan Geabler yang mengatakan bahwa "Pemerintah harus berorientasi terhadap pelanggan bukan kepada birokrasi itu sendiri karena pemerintah yang demokrasi hadir untuk melayani masyarakat sehingga tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan atau memuaskan masyarakat". Tugas birokrasi pemerintahan adalah melayani, mengatur, mengawasi, dan memperbaiki sebuah hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Romli Khomsahrial, 2013).

Sadu wasistiono dkk (2009: 82) menyatakan bahwa Kecamatan sebagai "pusat pelayanan masyarakat", artinya kecamatan mempunyai peranan penting dalam kedekatan dengan masyarakat yang harus mampu menjembatani seluruh keperluan yang bersifat administratif dengan stakeholders lainnya. Kecamatan Bogor Barat adalah salah satu dari enam kecamatan yang ada di kota Bogor yang melaksanakan pelayanan administratif, terus berbenah dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan. Sebagai organisasi perangkat daerah terdepan maka kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus berinovasi dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat terutama pelayanan publik yang menyangkut dengan pelayanan administratif.

Menurut Pararusman dan kawan-kawan (dalam Nurdin Ismail 2019 : 20), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu : (1). Tangibles; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi. (2). Realibility; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat (3). Responsiveness; kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat (4). Assurance; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan (5). Emphathy; perhatian individual diberikan kepada pelanggan,

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pada tahun 2022 dengan nilai 94,32 termasuk dalam kategori sangat baik, maka untuk hal tersebut peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, dengan hipotesis bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Adapun judul penelitiannya "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor".

Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa indonesia (KBBI) dinyatakan bahwa pelayanan mengandung tiga (3) makna yaitu 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa; 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Pengertian dari pelayanan menurut Gronross (dalam sri maulidah 2014: 12) yakni; "pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/ pelanggan" Lovelock (1991), menyebutkan (dalam Muhammad Fitri Rahmadana dkk, 2020) service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan sedangkan Rasyid (dalam Nurdin Ismail, 2019) pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Sedangkan R.A Supriyono (dalam Dr. Meithiana Indrasari, 2019) mengartikan pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Adapun esensi pelayanan menurut Lely Indah Minarti (2016) adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaiannya ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan. Aktifitas pelayanan lekat dengan perosalan persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menurut Sunyoto (2012) (dalam Haerana & Burhanuddin 2022) menyatakan bahwa kualitas merupakan ukuran untuk menilai bahwa suatu barang/jasa telah memiliki nilai guna seperti yang diinginkan atau dengan kata lain suatu barang/jasa dinilai berkualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan sedangkan Menurut Wycof (dalam Nurdin Ismail, 2019) mengartikan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Beberapa faktor penentu kualitas pelayan menurut Parasuraman (dalam Lely Indah Minarti 2016) menyatakan bahwa pertama kali diajukan beberapa faktor penentu kualitas pelayanan tersebut adalah: *Access, Comucation, Competence, Courtesy, Credibility, Reliability, Responsivenes, Security, Tangibles, Understanding/ Knowing the customer*, namun dalam perkembangannya faktor penentu kualitas layanan tersebut disederhanakan 5 faktor/dimensi yang populer dengan akronim RATER (*Realibility, Assurance, Tangibles, Emphaty dan Responsibility*), artinya

1. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
2. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
3. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
4. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong (dalam Meithiana Indrasari 2019) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan beberapa pernyataan di atas maka kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan adalah segala sesuatu layanan yang terbaik sesuai dengan harapan pelanggan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Pelanggan yang menjadi obyek daripada pelayanan menurut Tjiptono dalam Mansyur (2010) (dalam Hamdan Firmansyah dkk 2022 : 20) menguraikan 3 tingkatan harapan pelanggan mengenai kualitas, yaitu :

1. Tingkatan paling sederhana adalah "Harus Bisa", atau adanya jaminan bahwa publik akan mendapatkan layanan.
2. Tingkatan menengah adalah berharap mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.
3. Tingkatan tinggi adalah berharap mendapatkan kesenangan dan kenyamanan

Salah satu kendala dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ialah rendahnya kepatuhan terhadap implementasi standar pelayanan publik. Hal ini juga berakibat pada terjadinya berbagai jenis maladministrasi seperti ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, mempersulit perizinan, kesewenang-wenangan, korupsi. Adapun beberapa kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, (dalam Hamdan Firmansyah dkk 2022 : 37) yakni sebagai berikut:

Kurang informatif;

1. Birokratis. Pelayanan yang dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level;
2. Inefisien. Persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan;
3. Kurang empati. Tidak mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi dari masyarakat;
4. Kurang responsif dan koordinasi. Respon terhadap berbagai keluhan cenderung lambat dan sering terjadi tumpang tindih kebijakan;
5. Sukar diakses. Unit pelaksana pelayanan publik yang terletak sangat jauh dari jangkauan masyarakat,

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Ningsih & Segoro, (dalam Hermanto 2019: 22) adalah respons emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian atau pelayanan yang dikonsumsi berasal dari perbandingan antara kinerja aktual terhadap harapan serta evaluasi pengalaman mengonsumsi produk atau layanan. Sedangkan Menurut Philip Kotler (dalam Hermanto 2019: 36) kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Konsep kepuasan menurut Woodside (dalam Hermanto 2019: 20) secara umum ada dua; yang pertama adalah konsep kepuasan secara spesifik dimana berkaitan dengan pembelian atau penggunaan produk layanan tunggal, yang kedua adalah kepuasan secara keseluruhan dimana berkaitan dengan pembelian penggunaan produk layanan secara berulang dan memberikan pengalaman dari waktu ke waktu yang akhirnya membentuk loyalitas pelanggan.

Adapun kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya hal tersebut menurut Mowen dan Minor (dalam Hermanto 2019) Telah banyak teori yang menjelaskan kepuasan pelanggan dan sebagian besar orientasinya adalah bagaimana sumber daya manusia memberikan pelayanan terhadap pelanggan seperti Patton (dalam Hermanto 2019: 32) menjelaskan dengan lima P nya yaitu (Passionate, Progressive, Proactive, dan Positive) sebagai excellent service)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa pengertian survei Kepuasan Masyarakat, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan hasil dari survey tersebut dinamakan Indeks Kepuasan masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Adapun unsur survey kepuasan masyarakat tersebut meliputi (1) persyaratan, (2) sistem mekanisme dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya, (5) produk, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan serta (9) sarana dan prasarana. Adapun tujuannya untuk mengukur



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

Tjiptono dalam (Hermanto 2019: 36) kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi.

METODE PENELITIAN

berkaitan dengan tata cara pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi terhadap hasil analisis untuk bisa mendapatkan informasi dan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan melalui proses penelitian Korelasional . Adapun jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat (responden) sebanyak 50 orang sebagai sampel penuh. Selanjutnya data diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS seri 26 kemudian dilakukan pengujian pengujian :

- *Uji Validitas*, Yaitu untuk menguji validitas data, apakah data tersebut valid atau tidak, dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor masing masing pertanyaan terhadap total skor
- *Uji Reliabilitas*, Yaitu untuk melihat sejauh mana konsistensi hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memeberikan hasil yang sama atau tidak jauh berbeda jika dilakukan kembali pada subyek ang sama.
- *Uji Linieritas*, Yaitu untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan
- *Uji Normalitas*, Yaitu untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jawaban responden terhadap Variabel X (Kualitas Pelayanan) yang diukur melalui 12 pernyataan dan variable y (kepuasan masyarakat) yang diukur melalui 9 pertanyaan, disebarakan mempresentasikan indikator indikator dari varibel tersebut kepada 50 orang responden. Adapun untuk menguji perhitungan tersebut menggunakan aplikasi program SPSS seri 26 , maka sebelum diolah dalam uji pengaruh, maka dilakukan terlebih dahulu uji validitas yang tujuannya untuk untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Adapun untuk mengukur validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada penelitian ini besarnya df dapat dihitung 50-2 atau df = 48 dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} 0,2732 jika r_{hitung} (untuk tiap-tiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pernyataan total *correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Demikian pula halnya dengan Variabel Y (Kepuasan) . Adapun hasil keputusannya seluruh item dari variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan masyarakat) menunjukkan nilai signifikansi < 0,05 = valid. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. sebagaimana table di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.861	12

Kualitas Pelayanan

Syarat: alpha > 0.6 = reliable

Keputusan: alpha (0.861) > 0.6 = reliabel



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	9

Kepuasan masyarakat

Syarat: $\alpha > 0.6 = \text{reliable}$

Keputusan: $\alpha (0.610) > 0.6 = \text{reliabel}$

Selanjutnya dilakukan uji linieritas yaitu untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan dengan hasil uji, sebagaimana tabel tersebut di bawah ini

Tabel 2. Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X	Between Groups	(Combined)	177.205	13	13.631	4.815	.000
		Linearity	152.079	1	152.079	53.720	.000
		Deviation from Linearity	25.127	12	2.094	.740	.704
	Within Groups		101.915	36	2.831		
	Total		279.120	49			

Syarat *Sig deviation from linearity* $> 0,05 =$ terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat signifikan, maka berdasarkan hasil uji linieritas tersebut $0,704 > 0,05$ menunjukkan terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Langkah berikutnya dilakukan uji normalitas yaitu menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak, hasilnya sebagaimana tabel di bawah ini

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.61017842
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.114
	Negative	-.109
Test Statistic		.114
Asymp. Sig. (2-tailed)		.109 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Syarat Jika nilai Sigifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal, berdasarkan hasil uji normal tersebut $0,109 > 0,05$ maka keputusannya nilai residual berdistribusi normal. Setelah beberapa langkah pengujian sebagai syarat uji regresi linier sedarhana adalah data tersebut



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

valid dan reliabel, normal dan linier, maka untuk pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05 dengan syarat jika signifikansi < 0,05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y dan sebaliknya

Tabel 5 Hasil Uji Pengaruh

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.694	2.362		5.375	.000
	Tangibles	.686	.183	.466	3.745	.001
	Realibility	.541	.272	.275	1.987	.053
	Assurance	.067	.524	.018	.128	.899
	Responsibility	.345	.435	.106	.792	.433
	Emphaty	.109	.333	.048	.327	.745

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil pengujian statistik tersebut di atas terlihat bahwa secara parsial (individu), variabel bebas *Reability*, *Assurance*, *Responsibility* dan *Emphaty* berada di posisi signifikansinya >0,05 artinya tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan variabel bebas *Tangibles* berada pada posisi signifikansi < 0,05 artinya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bogor Barat. Jika dilihat secara keseluruhan hasil pengujian statistik secara simultan variabel X Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat variabel Y dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6 Hasil Uji Pengaruh

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.581	.533	1.631

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsibility, Tangibles, Realibility, Assurance

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh sebesar 58,1 % terhadap Kepuasan masyarakat (Y)

Pembahasan

Pengaruh Variabel Tangibles terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (X1) menyatakan bahwa terdapat pengaruh Tangibles terhadap kepuasan masyarakat jika dilihat berdasarkan nilai taraf signifikansi 0,001 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan dan nyamanya tempat pelayanan akan meningkat pula kepuasan masyarakatnya, sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Alfi Syahri Lubis, 2017) (Setyawati, Rifai, & Sasmito, 2018) dan (Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan 2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Variabel Reability terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (X2) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh Reability terhadap kepuasan masyarakat jika dilihat berdasarkan nilai taraf signifikansi 0,053 > 0,05. Hal ini menginterpretasikan bahwa Kecamatan Bogor Barat belum mempertimbangkan hal hal yang menyangkut dengan kehandalan pegawai dalam pelayanan sehingga berakibat terhadap kepuasan masyarakat.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Pengaruh Variabel Assurance terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (X3) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh Assurance terhadap kepuasan masyarakat, jika dilihat berdasarkan nilai taraf signifikansi $0,899 > 0,05$. Hal ini menginterpretasikan bahwa Kecamatan Bogor Barat, belum dapat memberikan jaminan kepastian terhadap jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa tidak puas dan tidak yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Variabel Responsibility terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (X4) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh Responsibility terhadap kepuasan masyarakat, jika dilihat berdasarkan nilai taraf signifikansi $0,433 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Kecamatan Bogor Barat, belum menerapkan sikap perilaku pada pegawainya dalam memberikan pelayanan masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap perilaku sikap pegawai yang melayaninya.

Pengaruh Variabel Emphaty terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (X5) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh Emphaty terhadap kepuasan masyarakat, jika dilihat berdasarkan nilai taraf signifikansi $0,745 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Kecamatan Bogor Barat belum memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan publik, sehingga masyarakat kurang puas merasa dibeda bedakan satu dengan yang lainnya dalam pelayanan oleh yang melayaninya.

Adapun Hasil seluruh pengujian statistik secara simultan Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (*Realibility, Assurance, Tangibles, Emphaty dan Responsibility*) secara bersama sama serempak berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 58,1 %. Hal tersebut sejalan dengan para peneliti sebelumnya (C Prihandoyo : 2019), (Ni Made Ari Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, 2015), (Deka Veronika, 2017) menyimpulkan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Adapun dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: Hasil pengujian Tangibles secara parsial, berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan Reability secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan, Assurance secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan, Responsibility secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan, Emphaty secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan, terhadap kepuasan masyarakat. Hasil seluruh pengujian statistik, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (*Realibility, Assurance, Tangibles, Emphaty dan Responsibility*) secara bersama sama serempak berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 58,1 %.

SARAN

Merujuk pada kesimpulan tersebut di atas, khususnya pada kualitas pelayanan (*Realibility, Assurance, Emphaty dan Responsibility* yang secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hendaknya Pemerintah Kecamatan Bogor Barat meningkatkan: Kesigapan dan kesiapan pegawai dalam melayani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Merespon saran dan masukan masyarakat. Komunikasi yang efektif antar staf dan masyarakat. Menjamin output pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang sudah baik dilakukan dan mendapat apresiasi baik dari pemerintah atau masyarakat agar dipertahankan dan ditingkatkan

REFERENSI

C Prihandoyo, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Meithiana Indrasari, (2019) Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Unitomo Press Surabaya,

Hamdan Firmansyah dkk (2022) pelayanan publik di era tatanan normal baru, CV Media sain Indonesia , bandung

Haerana & Burhanuddin (2022) Manajemen Publik, Konseptual, Teoritis dan Faktual, Widina Bhakti Persada Bandung

Hermanto, S.E., S.Kep., Ns., MM., CRA, (2019) Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, CV. Jakad Publishing Surabaya

Ismail Nurdin (2019) Kualitas Pelayanan Publik :Perilaku Aparatur dan komunikasi Birokrasi dalam pelayanan Publik, Media Sahabat Cendekia, Surabaya

Imam Santoso dkk, (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Indigo media tanggerang,

Lely Indah Minarti (2016) Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang Baik , UB Press Malang.

Muhammad Fitri Rahmadana dkk, (2020) Pelayanan Publik yayasan kita menulis.

Sri Maulidah (2014) Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Cv Indra Prahasta Bandung

Sadu Wasistiono dkk (2009) Perkembangan Organisasi Kecamatan, Dari Masa Ke Masa, Fokusmedia, Bandung

Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | Setiawan | Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia (unmuhjember.ac.id)

View of Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam (polibatam.ac.id)

Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia Halaman 1 - Kompasiana.com

Ombudsman: Terjadi Peningkatan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik 2022 | Republika Online

Metodologi Penelitian Kuantitatif - Imam Santoso, Harries Madiistriyatno - Google Buku



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.