

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
KELURAHAN KUDAILE KABUPATEN TEGAL**

Dian Mahendra Yusuf

Program Studi Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Jl.
Brawijaya (Lingkar Selatan), Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa
Yogyakarta 55183

Email: mahendrayusufrozen@gmail.com

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pada kantor Kelurahan Kudaile. Data yang digunakan pada dalam penelitian ini adalah data primer dengan pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada para masyarakat yang memiliki keperluan di lokasi penelitian yang digunakan untuk pengujian hipotesis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS. Variabel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality of public service towards community satisfaction on Kelurahan Kudaile office. This study using primary data by collecting data in the form of a questionnaire given to the people who have needs at the research location used for hypothesis testing. The method used in this study is multiple linear regression analysis using SPSS application. The variables used in this study are tangible, reliability, responsiveness, and empathy. This study had 100 respondents as the sample. The results showed that the tangible, reliability, responsiveness, and empathy variables had positive and significant effects on community satisfaction.

Keywords : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *community satisfaction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandaskan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, Moenir (2006:16). Masyarakat membutuhkan pelayanan publik dalam menunjang kehidupan sehari-hari, Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri oleh masyarakat, bahkan secara ekstrim dapat dibilang bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan yang cukup penting untuk menyediakan

layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik yaitu sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kebutuhan untuk mengurus KTP semakin meningkat seiring dengan kewajiban untuk mempunyai kartu identitas pada saat umur 17 tahun. Hal ini disebabkan oleh banyaknya peminta untuk pengurusan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, surat pengantar untuk melamar pekerjaan dan masih banyak lagi, karena pelayanan tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari dalam kehidupan manusia.

Terkait dengan kualitas pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan ataupun pelayanan masyarakat yang semakin meningkat dari waktu ke waktu, menuntut bahwa peningkatan dukungan pengadaan pelayanan haruslah cepat, tepat dan benar. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan Kelurahan Kudaile, Kabupaten Tegal. Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Kudaile akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Sehubungan dengan topik di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN KUDAILE KABUPATEN TEGAL”.

Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berdasarkan di dalam kamus bahasa Indonesia adalah sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Lalu melayani berarti membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kegiatan terjadi dalam bentuk interaksi secara langsung antara seseorang dan orang lain yang secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan bisa disebut juga dengan sebutan pelayanan publik. Publik berasal dari kata bahasa Inggris *public* yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik menurut bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik guna mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap

warga Negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administrative.

Menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak serta kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok tertentu
- k. Ketetapan waktu dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan

2. Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik memiliki makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini memiliki sifat yang dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan ada tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan sebagai berikut:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang terdiri dari pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya,

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan barang berwujud fisik.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki keperluan administrasi di kantor Kelurahan Kudaile yang menjadi responden akan diberi kuesioner untuk mendapatkan sebuah data informasi.

2. Objek penelitian

Objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independent (X), dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependennya.

B. Jenis Data

Jenis pada penelitian ini adalah penelitian empiris dengan tujuan untuk memperoleh gambaran serta data responden pada Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal, empiris berarti data yang disimpulkan dari data penelitian yang telah di dapat. Data yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang didapat melalui kuesioner yang ditujukan pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal.

C. Waktu dan Tempat penelitian

Tempat dan lokasi penelitian berada di daerah Kudaile, Kelurahan Slawi Kabupaten Tegal, tepatnya berada di Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal, dengan perkiraan waktu penelitian ditempuh kurang lebih 1,5 bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

1. Uji Validitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti adalah informasi yang akurat (Basuki dan Prawoto, 2016). Melalui uji validitas, penelitian dapat digunakan untuk melihat ketepatan dan kecermatan instrumen penelitian dalam fungsinya yaitu mengukur item-item pertanyaan yang dibuat oleh peneliti. Adapun hasil dari uji validitas setiap butir pertanyaan variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.9. Berdasarkan hasil uji validitas yang terlihat pada Tabel

5.9, maka diperoleh nilai korelasi antar variabel dengan nilai totalnya lebih dari 0,195, sehingga seluruh butir pertanyaan variabel pada kuesioner dapat dikatakan valid, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
Tangible (X1)	X1.1	0,855	Valid
	X1.2	0,831	Valid
	X1.3	0,725	Valid
	X1.4	0,893	Valid
	X1.5	0,916	Valid
Reliability (X2)	X2.1	0,900	Valid
	X2.2	0,898	Valid
	X2.3	0,757	Valid
	X2.4	0,829	Valid
	X2.5	0,852	Valid
Responsiveness (X3)	X3.1	0,889	Valid
	X3.2	0,837	Valid
	X3.3	0,883	Valid
	X3.4	0,879	Valid
Empathy (X4)	X4.1	0,899	Valid
	X4.2	0,793	Valid
	X4.3	0,730	Valid
	X4.4	0,862	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,840	Valid
	Y.2	0,673	Valid
	Y.3	0,789	Valid
	Y.4	0,742	Valid
	Y.5	0,678	Valid
	Y.6	0,778	Valid
	Y.7	0,722	Valid
	Y.8	0,794	Valid
	Y.9	0,686	Valid

Sumber: Hasil Olah Data menggunakan SPSS 22.

2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya adalah pengujian uji reliabilitas. Dengan uji reliabilitas ini, instrument penelitian dapat dikatakan reliabel jika digunakan untuk mengukur objek yang sama hingga menghasilkan juga data yang sama. Uji

reliabilitas ini menggunakan *Alpha Cronbach* sebagai tolak ukur uji tersebut. Pada Tabel 5.10 akan diperlihatkan hasil uji reliabilitas di dalam setiap variabel.

Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
X1	0,906	Reliabel
X2	0,900	Reliabel
X3	0,895	Reliabel
X4	0,841	Reliabel
Y	0,914	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas ini, nilai *Alpha Cronbach* setiap variabel diatas adalah diatas 0,70. Hal ini dapat diartikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan di dalam penelitian tidak menimbulkan anti ganda dan data yang dihasilkan konsisten, sehingga dapat dikatakan bahwa item variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan masyarakat ini mempunyai reliabilitas tinggi (Basuki dan Prawoto, 2016).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati distribusi data normal. Hasil uji normalitas data dengan

memakai uji *Kolmogorov-Smirnov* (Ghozali, 2011) adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3 Hasil Uji Normalitas

Uraian		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,20626697
Most Extreme Differences	Absolute	0,113
	Positive	0,088
	Negative	-0,113
Kolmogorov-Smirnov Z		1,127
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,158

Sumber: Hasil Olah Data menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan tabel 5.11 diatas, hal ini menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh sebesar 0,158 atau lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk melihat apakah pengambilan sampel sudah dilakukan pada populasi yang benar dan tepat atau dengan kata lain apakah terdapat perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke residual satu pengamatan yang lainnya (Basuki dan Prawoto, 2016). Model penelitian ini dapat dikatakan tidak mengandung penyakit heteroskedastisitas ketika nilai signifikansinya lebih besar atau lebih tinggi dari nilai *alpha*. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat di tabel 5.12 sebagai berikut:

Tabel 5. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Standardized Coefficients	T	Signifikansi
	Beta		
1	(Constant)	1,506	0,135
	Tangible	0,787	0,433
	Reliability	-1,855	0,067
	Responsiveness	-0,915	0,363
	Empathy	0,936	0,352

Sumber: Hasil Olah Data menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diatas, nilai signifikansi variabel *tangible* adalah 0,433, nilai signifikansi variabel *reliability* sebesar 0,067, nilai signifikansi variabel *responsiveness* adalah 0,363, dan nilai signifikansi variabel *empathy* adalah 0,362. Berdasarkan nilai signifikansi hasil uji heteroskedastisitas tersebut, dapat dijelaskan bahwa model tersebut tidak mengandung penyakit heteroskedastisitas dikarenakan semua nilai signifikansinya lebih besat daripada *alpha* (0,05).

c. Uji Multikolinearitas

Pengujian uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Hasil pengujiannya dapat dilihat di tabel 5.13 sebagai berikut:

Tabel 5. 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Tangible	0,413	2,422
Reliability	0,634	1,578
Responsiveness	0,640	1,564
Empathy	0,449	2,225

Sumber: Hasil Olah Data menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 5.13 diatas, dapat dilihat bahwa variabel *tangible* memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,413 dan VIF sebesar 2,422, variabel *reliability* memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,634 dan VIF sebesar 1,578, variabel *responsiveness* memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,640 dan VIF sebesar 1,564, dan variabel *empathy* memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,449 dan VIF sebesar 2,225. Semua variabel tersebut memiliki nilai *Tolerance* diatas 0,01 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* bebas dari penyakit multikolinearitas.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas, hal ini menunjukkan bahwa regresi telah memenuhi syarat asumsi klasik sehingga diharapkan dapat menganalisis pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian hasil regresi tersebut dilakukan secara simultan menggunakan uji-F dan secara parsial menggunakan uji-t.

1. Uji F (Simultan)

Uji hipotesis secara simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dengan melihat nilai F-hitungnya. Rumusan hipotesis yang digunakan adalah:

H0 : Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terhadap kepuasan masyarakat.

H1 : Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 5. 6 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Signifikansi	
1	Regression	1465,416	4	366,354	72,223	0,000
	Residual	481,894	95	5,073		
	Total	1947,310	99			

Sumber: Hasil Olah Data menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan di tabel 5.14, maka didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi dari variabel bebas adalah 0,000 atau lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

2. Uji-t (Parsial)

Uji hipotesis secara parsial ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap variabel kepuasan masyarakat. Rumusan hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 5. 7 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial

Variabel	Standarized Coefficients	Signifikansi
Tangible (Bukti Fisik)	0,300	0,000
Reliability (Kehandalan)	0,312	0,000
Responsiveness (Tanggapan)	0,159	0,015
Empathy (Empati)	0,290	0,000

Sumber: Hasil Olah Data menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,300T + 0,312R + 0,159RP + 0,290E$$

Dimana: Y = Kepuasan Masyarakat

T = *Tangible* (Bukti Fisik)

R = *Reliability* (Kehandalan)

RP = *Responsiveness* (Tanggapan)

E = *Empathy* (Empati)

Adapun hipotesis yang digunakan adalah:

a. Tangible

H0: *Tangible* tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

H1: *Tangible* mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji-t, variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00 dan nilai *Standardized Coefficients* adalah 0,300. Sehingga H0 ditolak sedangkan H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* atau bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile, dikarenakan sebagian besar masyarakat menyatakan puas dengan fasilitas Kantor Kelurahan Kudaile yang memiliki kelengkapan modern seperti komputer, telepon, papan informasi dan AC.

b. Reliability

H0: Reliability tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

H1: *Reliability* mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji-t, variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00 dan nilai *Standardized Coefficients* adalah 0,312. Sehingga H0 ditolak sedangkan H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* atau kehandalan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian masyarakat

menyatakan puas dengan kehandalan pelayanan administrasi Kantor Kelurahan Kudaile.

c. Responsiveness

H0: *Responsiveness* tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

H1: Responsiveness mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji-t, variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,015 dan nilai *Standardized Coefficients* adalah 0,159. Sehingga H0 ditolak sedangkan H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* atau ketanggapan pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile.

d. Empathy

H0: *Empathy* tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

H1: *Empathy* mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji-t, variabel *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Hal ini dapat dilihat dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00 dan nilai *Standardized Coefficients* adalah 0,290. Sehingga H0

ditolak sedangkan H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel empathy atau perhatian pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat Kelurahan Kudaile. Masyarakat merasa puas atas kejujuran, keramahan dan sopan santun petugas Kantor Kelurahan Kudaile.

3. Uji R-Square (Koefisien Determinasi)

Pengujian R-square atau dapat disebut juga dengan koefisien determinasi adalah uji yang digunakan untuk melihat berapa besar pengaruh dari seluruh variabel independen yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Hasil uji R-square dapat dilihat pada Tabel 5.16 sebagai berikut:

Tabel 5. 8 Hasil Uji R-Square (Koefisien Determinasi)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,867	0,753	0,742	2,252

Sumber: Hasil Olah Data menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan hasil uji R-square atau koefisien determinasi pada tabel 5.16 diatas, karena pengujian ini merupakan model regresi linier berganda, maka dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,742. Dengan nilai *Adjusted R Square* 0,742, variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*) berarti 74,2% variabel mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Masyarakat), sedangkan sisanya yaitu sebesar 25,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak ada di dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Analisis

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor *tangible* (layanan bukti fisik), *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), dan *empathy* (perhatian pelayanan) terhadap kepuasan masyarakat. Adapun pembahasan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* (Layanan Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *tangible* atau layanan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kantor Kelurahan Kudaile. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa *tangible* atau bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan kualitas pelayanan *tangible* atau layanan bukti fisik yaitu terdiri dari indikator penampilan petugas, sarana dan prasarana, fasilitas yang lengkap, dan teknologi yang dapat mempermudah proses administrasi. Bukti fisik atau *tangible* memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Kelurahan Kudaile maka masyarakat akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor Kelurahan Kudaile, baik dari sisi kebersihan dan kerapian *layout* kantor, sehingga masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, akan menjadi wajar jika kerapian, kebersihan dan keindahan kantor akan membuat masyarakat menjadi nyaman.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Suryanto (2013) yang berlokasi di kantor Kecamatan Surakarta, dimana variabel *tangible* yang meliputi fasilitas, keadaan fisik gedung, kebersihan, kenyamanan, kerapian ruangan serta kelengkapan kantor berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kecamatan Surakarta.

2. Reliability (Kehandalan Pelayanan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *reliability* atau kehandalan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kantor Kelurahan Kudaile. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa *reliability* atau kehandalan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan kualitas pelayanan *reliability* atau kehandalan pelayanan yang terdiri dari indikator alur administrasi yang jelas, pelayanan yang cepat dan efektif sesuai dengan keinginan masyarakat, serta antrian pelayanan.

Pelayanan yang handal akan membuat waktu yang diperlukan dalam pelayanan publik menjadi efisien dan efektif, sehingga masyarakat dalam menunggu pelayanan tidak perlu menunggu terlalu lama. Alur administrasi yang jelas dan tidak berbelit-belit akan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Kudaile.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Suryanto (2013) yang berlokasi di kantor Kecamatan Surakarta, dimana

variabel *reliability* yang meliputi ketepatan waktu penyelesaian yang dilakukan oleh petugas kecamatan dan keadilan petugas kecamatan tanpa membedakan pelanggan satu dengan yang lain berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Surakarta.

3. *Responsiveness (Ketanggapan Pelayanan)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *responsiveness* atau ketanggapan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Kudaile. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa *responsiveness* atau ketanggapan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan petugas kantor Kelurahan Kudaile yang tanggap seperti melayani dengan tanggung jawab serta segera melaksanakan atas tugas yang diberikan. Semakin tanggap petugas dalam melayani masyarakat, maka semakin puas masyarakat atas pelayanan kantor Kelurahan Kudaile. Hal ini juga merujuk pada kecekatan petugas untuk menanggapi berbagai masalah serta tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini menjadi penting karena masyarakat yang memiliki keperluan di Kelurahan adalah masyarakat yang memiliki pekerjaan, dan izin sementara dari pekerjaannya untuk mengurus keperluannya dan kembali ke kantor setelah selesai. Semakin cekatan petugas dalam pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin tinggi.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Suryanto (2013) yang berlokasi di kantor Kecamatan Surakarta, dimana variabel *responsiveness* yang terdiri dari ketanggapan petugas kecamatan yang cepat terhadap keluhan masyarakat, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti masyarakat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Surakarta.

4. *Empathy* (Perhatian Pelayanan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *empathy* atau perhatian pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Kudaile. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa *empathy* atau perhatian pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan kualitas pelayanan *empathy* atau perhatian pelayanan yang terdiri dari indikator kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan, memahami apa yang dibutuhkan, berbicara santun dan menyenangkan, dan kepuasan responden atas perlakuan petugas kantor Kelurahan Kudaile. Kejujuran petugas akan mempengaruhi kepuasan pelayanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat atas kantor Kelurahan Kudaile, menjadi pendengar yang baik, serta kesopanan dan kesantunan petugas juga akan membuat masyarakat merasa nyaman atas perlakuan petugas kantor Kelurahan Kudaile.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Suryanto (2013) yang berlokasi di kantor Kecamatan Surakarta, dimana variabel *empathy* yang meliputi sikap dari petugas pelayanan yang penuh perhatian, mendengarkan keluhan dengan seksama, dan kemudahan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat saat menyampaikan keluhannya berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Surakarta.

Hasil penelitian yang menunjukkan nilai *adjusted r square* sebesar 0,742 yang berarti diketahui sebesar 74,2% variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Nilai 74,2% didapatkan dari persentase yang berdasarkan variabel *tangible, reliability, responsiveness, dan empathy*, sedangkan sisanya 25,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat atas pelayanan Kantor Kelurahan Kudaile berdasarkan variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) adalah sebagai berikut:
 - a. Variabel *tangible* (X1) memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,61 yaitu termasuk dalam kriteria puas. Hasil ini didukung dengan hampir semua butir pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju oleh responden.
 - b. Variabel *reliability* (X2) memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,48 yaitu termasuk dalam kriteria puas. Hasil ini didukung dengan hampir semua butir pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju oleh responden.
 - c. Variabel *responsiveness* (X3) memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,50 yaitu termasuk dalam kriteria puas. Hasil ini didukung dengan hampir semua butir pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju oleh responden.
 - d. Variabel *empathy* (X4) memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,58 yaitu termasuk dalam kriteria puas. Hasil ini didukung dengan

hampir semua butir pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju oleh responden.

e. Variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,56 yaitu termasuk dalam kriteria puas. Hasil ini didukung dengan hampir semua butir pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju oleh responden.

2. Berdasarkan hasil analisis regresi dengan menggunakan uji-t. Dari keempat variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* yang berpengaruh secara signifikan adalah variabel *tangible* (X1) atau layanan bukti fisik, variabel *reliability* (X2) atau kehandalan pelayanan, variabel *responsiveness* (X3) atau ketanggapan pelayanan, dan variabel *empathy* (X5) atau perhatian pelayanan. Hal ini dikarenakan variabel *tangible* (X1) berpengaruh signifikan dengan $\alpha = 0,05$ terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai sig sebesar $0,00 < 0,05$. Variabel *reliability* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan $\alpha = 0,05$ yang ditunjukkan dengan nilai $0,00 < 0,05$. Variabel *responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan $\alpha = 0,05$ yang ditunjukkan dengan nilai $0,015 < 0,05$. Demikian juga dengan variabel *empathy* (X4) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan $\alpha = 0,05$ yang ditunjukkan dengan nilai $0,00 < 0,05$.

B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini mempunyai keterbatasan-keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat di dalam kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh *tangible* (layanan bukti fisik), *reliability* (layanan kehandalan), *responsiveness* (layanan tanggapan), dan *empathy* (layanan empati). Dan masih ada faktor-faktor lain yang tidak digunakan oleh penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.
2. Penelitian ini terbatas dengan menggunakan 100 orang responden yang diambil sebagai sampel di dalam penelitian.

C. Saran

Saran berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan peneliti diatas, maka peneliti akan memberikan saran-saran atau sumbangan pemikiran yang sekiranya dapat ditanggapi agar dapat dipertimbangkan untuk bahan masukan bagi Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Lurah Kudaile diharapkan dapat membuat suatu agenda untuk berkomunikasi dengan para pegawai tentang hambatan-hambatan yang dihadapi selama bekerja dalam pelayanan masyarakat.
2. Lurah Kudaile diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada pegawai-pegawainya dalam menyampaikan ide-ide agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam masyarakat.

3. Diharapkan untuk kedepannya Kantor Kelurahan Kudaile untuk dapat memanfaatkan teknologi dalam membuat *website* Kantor Kelurahan Kudaile dengan tujuan agar masyarakat lebih cepat mendapatkan informasi dalam segala persyaratan, pengurusan serta lebih memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam pengurusan secara online dengan memanfaatkan teknologi yang dapat memudahkan petugas Kelurahan maupun masyarakat.
4. Memperdalam pemahaman dari prinsip-prinsip pelayanan agar dapat mengetahui seberapa penting memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2015). *Pengantar Ekonomi Mikro & Makro*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Basuki, A. T., & Yuliadi, I. (2015). *Electronic Data Processing (SPSS 15 dan Eviews 7)*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Dahmiri. (2014). *Analisa Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun*. Jurnal Studi Manajemen.
- Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. Journal of Business and Financial Affairs.
- Griffin, R. W. (1990). *Management – 3rd Edition*. Houghton Mifflin company. Part III.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Husein, Umar. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Indah, I. S. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penyewa dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pengguna*. Jurnal MIX.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.
- Ismail, Azman., & Yunan, Y. S. M. (2016). *Service Quality As a Predictor of Consumer Satisfaction and Customer Loyalty*. Scientific Journal of Logistics.
- Iyikal, O. C., & Celebi, Aysem. (2016). *Investigating a Quality of Services In The Public Sector: Evidence from Northern Cyprus*. Journal of Economics and Social Development.
- Kepmen PAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nupikso, Daru. (2013). *Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Monumen Pers Nasional Surakarta*. Jurnal IPTEK-KOM.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peta Kabupaten Tegal. <http://bappeda.tegalkab.go.id>. Diakses pada tanggal 25 Juni 2019.
- Rohmad, Zaini. (2017). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan*. Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Antropologi.
- Siswati, Sri. (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar*. Jurnal MKMII.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran, Edisi 1*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Pemasaran Dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa, edisi pertama*, Yogyakarta : Bayumedia Publishing.
- Utami, W. S., Suryanto. (2013). *Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kecamatan di Surakarta Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan.
- Widyanti, Rahmi., Kurniaty. (2012). *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen.
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas; Produk dan Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Zeithaml, V. A., M. J. Bitner. (1996). *Service Marketing*. New Jersey: The McGraw Hill Companies, Inc.