

Analisis Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat Penerima Pelayanan Publik Studi kasus di kelurahan Lubuk Buaya Padang

Oleh

Asrizal*, Windi Aprio Ramadhan**

*Dosen, **Alumni - Fakultas Ekonomi UMSB

Abstract

This study is based on the phenomenon, there still exists the public to get services that require a long time, and there are still unscrupulous employees who are not friendly in the service, so the question arises, what is the level of community satisfaction of services and what are the factors that influence satisfaction. The purpose of research to determine the level of satisfaction and the factors that influence it. The analysis technique used in this research is to regress independent variable to the dependent variable. The results showed determinants of satisfaction in a sequence that is tangible, responsive, assurance, reliability, and empathy

Key Word: kepuasan masyarakat, pelayanan publik

1.1 Pendahuluan

Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi daerah. Hal ini ditujukan untuk memberi kesempatan bagi peningkatan kinerja daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah itu sendiri. Penyelenggaraan pemerintah daerah sebagai subsistem negara dimaksudkan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan masyarakat. Sebagai daerah otonom, daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan *pelayanan yang berkualitas* yang memberikan *kepuasan kepada masyarakat*.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Pemerintah daerah berwenang mengatur dan mengurus sendiri pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi yang luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan *pelayanan*, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik, maka dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan *kualitas pelayanan* yang akan diberikan kepada masyarakat. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan bunyi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyatakan bahwa :“Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan *pelayanan* kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Salah satu harapan masyarakat sebagai konsumen yang menerima pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Dalam konteks ini pelayanan menjadi kewajiban dan tanggungjawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang

berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan. Mengingat sangat pentingnya eksistensi Sumberdaya Manusia dalam bidang kegiatan pemerintahan disebutkan dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur, khususnya pegawai negeri. Oleh karena itu setiap aparatur dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional.

Namun dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi malah sebaliknya, dimana masih ada aparatur pemerintah daerah kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintah dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan berkualitas yang diberikan kepada masyarakat menjadi relatif kurang optimal.

Berdasarkan observasi, masih ditemuinya beberapa fenomena pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan Lubuk Buaya Padang yaitu membutuhkan waktu yang agak lama dalam pengurusan layanan, masih adanya oknum pegawai keamanan yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan.

Dari penjelasan latar belakang, yang menjadi pertanyaan, bagaimanakah tingkat kepuasan yang diterima masyarakat serta apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat. Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk menentukan tingkat kepuasan serta mengidentifikasi serta menentukan kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat.

1.2 Kerangka Teori dan konseptual

1.2.1 Kerangka teori

Kepuasan, itulah yang diharapkan masyarakat yang menerima pelayanan publik dari aparatur pemerintah. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1995 :46). Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dari aparatur negara dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan. Kalau kinerja di bawah harapan, masyarakat penerima pelayanan publik kecewa atau tidak puas. Kalau kinerja sesuai harapan, masyarakat penerima pelayanan publik puas. Kalau kinerja melebihi harapan, masyarakat penerima pelayanan publik sangat puas, senang atau gembira.

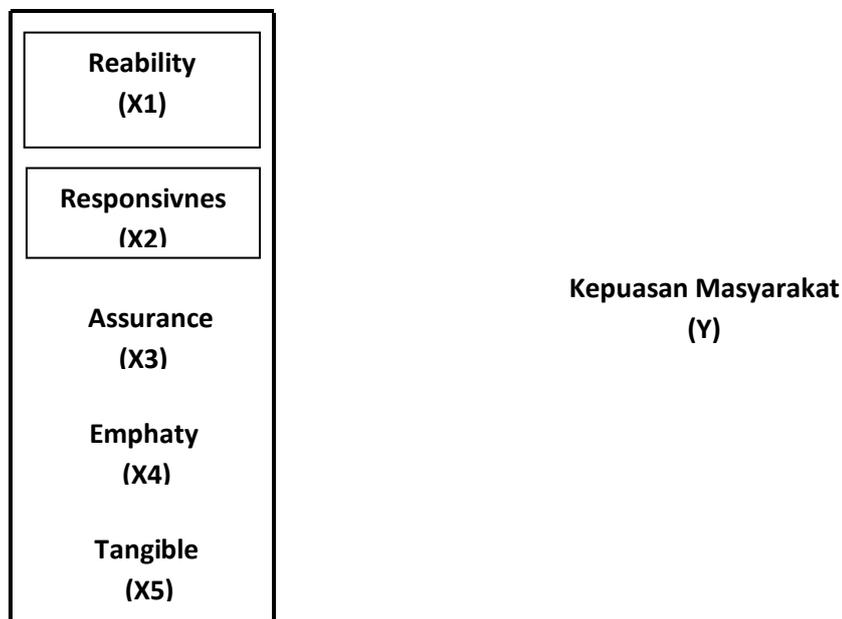
Menurut Zeithaml et al dalam D.Wahyu (2009:180) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan yaitu :

- a. Reliability adalah sebagai kemampuan mewujudkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. Hal ini berarti organisasi jasa memberikan pelayanan yang tepat, secara tepat, dan menghargai semua pihak.
- b. Responsivnes adalah keinginan atau kesiapan karyawan unruk memberikan pelayanan
- c. Assurance adalah berhubungan dengan dimensi pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan dari pemberi jasa, dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang jujur, meyakinkan dan terpercaya
- d. Emphaty adalah perhatian yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa.
- e. Tangibles adalah mencakup tersedianya bukti fisik dalam pelayanan seperti fasilitas fisik

1.2.2 Kerangka Konseptual

Setelah memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, maka dapat dibuat kerangka pemikiran penelitian (gambar 1).

Hubungan antara reability, responsivnes, assurance, emphaty dan tangible terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayan publik bersifat positif, artinya jika masing-masing variabel tersebut ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat, dan sebaliknya.



Gambar 1 : Kerangka Konsetual

Berdasarkan kerangka konseptual dapat dirumuskan hipotesis, yaitu secara parsial maupun simultan variabel reability, responsivnes, assurance, emphaty dan tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik.

1.2.3 Definisi Operasional

Untuk memperoleh data variabel yang sudah dikemukakan dalam kerangka konseptual dibuat indikator masing-masing variabel dan alat ukurnya sebagai berikut :

No	Variabel	Indikator	Alat Ukur
1	Reability (X ₁)	Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, prosedur pelayanan dan memudahkan teknis pelayanan	Skala likert (1,2,3,4,5)
2	Responsivnes (X ₂)	Respon petugas pelayan terhadap keluhan, saran dan kritikan masyarakat	Skala likert (1,2,3,4,5)
3	Assurance (X ₃)	Kemampuan administrasi, teknis dan sosial petugas pelayanan	Skala likert (1,2,3,4,5)
4	Emphaty(X ₄)	Perhatian, kepedulian, dan keramahan petugas pelayanan	Skala likert (1,2,3,4,5)
5	Tangible (X ₄)	Ruang tunggu pelayanan, loket pelayan dan penampilan petugas pelayan	Skala likert (1,2,3,4,5)

Keterangan : 1 = sangat tidak puas, 2 = tidakpuas, 3 = cukup, 4 = puas, 5 = sangat puas

1.3 Metode Penelitian

1.3.1 Data

Untuk memperoleh data variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 diperoleh dengan membagikan kuisioner kepada masyarakat yang dipilih secara acak yang telah berurusan ke kantor kelurahan sebanyak 30 orang berdasarkan indikator yang sudah disusun.

1.3.2 Teknik Analisis Data

Untuk menentukan tingkat kepuasan yang diterima masyarakat dengan menggunakan statistik deskriptif dan untuk menentukan variabel penentu diantara X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 terhadap Y dengan menggunakan persamaan regresi sbb :

$$\dots\dots\dots 1$$

Dimana :

- Y : kepuasan masyarakat
- : intersep
- , b_5 : koefisien regresi variabel dan X_5
- : Reability
- : Responsivnes
- : Assurance
- : Emphaty
- X_5 : Tangibles
- : error (galat)

Model persamaan regresi 1 mempunyai asumsi (Gaspersz dan Suliyanto) yaitu :

1. Variabel gangguan (ϵ) mempunyai distribusi normal. Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas ϵ dengan menggunakan uji statistik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Hasil *Kolmogrov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikan diatas 0,05, maka ϵ terdistribusi dengan normal. Sedangkan jika hasil *Kolmogrov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikan dibawah 0,05 maka ϵ terdistribusi tidak normal.
2. Ragam/varian dari ϵ_i bersifat konstan untuk setiap periode tertentu (bersifat homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas). Uji statistik yang digunakan yaitu metode Glejser. Gejala heteroskedastisitas ditunjukan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute ϵ_i . Jika nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha, maka model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.
3. Bentuk gangguan dari pengamatan yang berbeda (ϵ_i, ϵ_j) adalah bebas (tidak terdapat korelasi diri). Uji Statistik yang digunakan yaitu *Durbin Watson*. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya korelasi diri dengan menggunakan *Uji Durbin-Watson (DW test)*. Jika nilai $du < d < 4-du$ tidak terjadi korelasi diri.
4. Tidak terjadi multikolineritas antara variabel bebas. Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui terjadi atau tidak multikoloneritas dengan melihat nilai *Tolerance (Tol) Dan Variance Inflation Factor (VIF)* dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebas, jika nilai VIF tidal lebih dari 10, maka model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolineritas.

Dengan terpenuhinya asumsi tersebut diperoleh nilai harapan, yaitu :

$$E(Y) = E(b_0) + E(b_1 X_1) + E(b_2 X_2) + E(b_3 X_3) + E(b_4 X_4) + E(b_5 X_5) + E(\epsilon) \dots\dots\dots 2$$

dengan asumsi $E(\epsilon) = 0$, sehingga diperoleh persamaan garis regresi dugaan, yaitu :

$$\dots\dots\dots 3$$

Setelah itu dilakukan pengujian hipotesis yaitu :

1. Uji t (Uji secara parsial)

Uji t bertujuan untuk melihat hubungan secara parsial masing-masing variabel yaitu reability (X_1), responsivnes (X_2), assurance (X_3), emphaty (X_4) dan tangibles (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebagai konsumen yang menerima pelayanan publik.

Model hipotesis yang digunakan :

- a. artinya reability, responsivnes, assurance, emphaty dan tangibles tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat sebagai konsumen yang menerima pelayanan publik.
- b. artinya reability, responsivnes, assurance, emphaty dan tangibles berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat sebagai konsumen yang menerima pelayanan publik.

Statistik untuk uji t adalah

dimana Se adalah standar error parameter dugaan .

Nilai dibandingkan dengan dengan variabel pengambilan keputusan yaitu :

- $<$ = terima
- $>$ = tolak , terima

2. Uji F (Uji Secara Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat secara bersama-sama pengaruh dari variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 yaitu variabel reability, responsivnes, assurance, emphaty dan tangibles terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat sebagai konsumen yang menerima pelayanan publik.

Model hipotesis :

- a. artinya variabel reability, responsivnes, assurance, emphaty dan tangibles secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai konsumen yang menerima pelayanan publik.
- b. artinya variabel reability, responsivnes, assurance, emphaty dan tangibles secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai konsumen yang menerima pelayanan publik.

Statistik untuk uji F adalah:

Dimana :

SSR = *Sum Square Regression* (jumlah kuadrat regresi)

SSE = *Sum Square Residue* (jumlah kuadrat sisa)

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen / bebas

Nilai dibandingkan dengan nilai dengan variabel pengambilan keputusan yaitu :

- $<$: terima , tolak
- $>$: tolak , terima

3. (koefisien determinasi)

mengukur besarnya proporsi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh semua variabel independen. Formula menghitung adalah :

Dimana :

SSE = jumlah variasi yang tidak dijelaskan

SSR = jumlah variasi yang dijelaskan

SST = variasi total

1.4 Hasil dan Pembahasan

1.4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden didasarkan kepada, yaitu (1) jenis kelamin, yang terdiri dari 30 responden, diperoleh jumlah responden laki-laki sebanyak 19 orang (63 %) responden, sedangkan perempuan 11 orang (37 %), (2) umur responden, sebanyak 13 orang (43 %) berada pada usia di bawah 30 tahun, sedangkan usia 30-40 tahun sebanyak 14 orang (37 %), dan di atas 40 tahun sebanyak 3 orang (10 %), (3) tingkat pendidikannya, sebanyak 13 orang (44 %) berpendidikan Sarjana, 10 orang (33 %) berpendidikan SLTA, 6 orang (20 %) berpendidikan DIII, dan 1 orang (3 %) yang berpendidikan SLTP.

1.4.2 Tingkat kepuasan dan penentu kepuasan

Variabel reability memberikan kepuasan pada masyarakat yang berurusan ke kantor lurah Lubuk Buaya pada tingkat puas, karena score rata-rata 4,12 dengan standar deviasi 0,44, responsivnes pada tingkat cukup puas, karena score rata-rata 3,05 dengan standar deviasi 0,66, assurance pada tingkat puas, karena score rata-rata 4,14 dengan standar deviasi 0,51, emphaty pada tingkat puas, karena score rata-rata 4,18 dengan standar deviasi 0,47 dan tangible pada tingkat puas, karena score rata-rata 4,12 dengan standar deviasi 0,62.

Data yang telah dikumpulkan, baik untuk variabel terikat Y maupun variabel bebas yang diolah dengan menggunakan program SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear berganda pada tabel 1.

Dari tabel 1 dapat ditulis persamaan regresi dugaan sebagai berikut :

$$\dots\dots\dots 4$$

Hasil perhitungan persamaan regresi 4 telah memenuhi uji asumsi klasik sebagai berikut :

1. Uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorof-Smirnof menunjukkan bahwa nilai residual (terstandarisasi menyebar secara normal hal ini ditunjukkan dengan nilai sig (2-tailed) = 0,146 > 0,05.
2. Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Glejser menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute residual (, yaitu nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha (sig > α).
3. Uji autokorelasi dengan menggunakan metode Durbin-Watson menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi hal ini ditunjukkan oleh nilai Durbin-Watson=2,126 terletak antara du dengan 4-du.
4. Uji multikolineritas dengan menggunakan TOL (tolerance) dan variance inflation factor (VIF) menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolineritas antar variabel bebas hal ini ditunjukkan nilai VIF masing-masing variabel bebas lebih kecil dari 10.

Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.326	.161		2.023	.054
Realibility	.193	.031	.325	6.259	.000
Responsiveness	.160	.019	.401	8.594	.000
Assurance	.191	.027	.370	6.980	.000
Emphaty	.147	.027	.263	5.515	.000
Tangible	.217	.020	.515	10.726	.000

Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.326	.161		2.023	.054
Realibility	.193	.031	.325	6.259	.000
Responsivenes	.160	.019	.401	8.594	.000
Assurance	.191	.027	.370	6.980	.000
Emphaty	.147	.027	.263	5.515	.000
Tangible	.217	.020	.515	10.726	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari persamaan 4 diperoleh nilai b_1 , b_2 , b_3 , b_4 dan b_5 masing-masing bernilai positif, ini berarti hubungan antara variabel reability, responsivnes, assurance, emphaty dan tangible dengan kepuasan adalah positif, ini artinya sesuai dengan teori, yaitu dengan ditingkatkannya masing-masing variabel bebas akan meningkatkan variabel tidak bebas (kepuasan masyarakat). Peningkatan 1 satuan untuk variabel reability akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,193 satuan, peningkatan 1 satuan untuk variabel responsivnes akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,160 satuan, peningkatan 1 satuan assurance akan meningkatkan kepuasan masyarakat 0,191 satuan, peningkatan 1 satuan emphaty akan meningkatkan kepuasan masyarakat 0,147 satuan dan peningkatan 1 satuan tangible akan meningkatkan 0,217 satuan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uji t, persamaan regresi 4 dapat dilihat pengaruh masing variabel bebas terhadap kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Variabel X_1 (reability) memiliki nilai $t_{hitung} = 6,259 >$ dengan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,01$ (1 %) = 2,485 artinya secara parsial variabel reability berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat.
2. Variabel X_2 (responsivenes) memiliki nilai $t_{hitung} = 8,594 >$ dengan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,01$ (1 %) = 2,485 artinya secara parsial variabel responsivenes berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat.
3. Variabel X_3 (assurance) memiliki nilai $t_{hitung} = 6,980 >$ dengan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,01$ (1 %) = 2,485 artinya secara parsial variabel assurance berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat.
4. Variabel X_3 (emphaty) memiliki nilai $t_{hitung} = 5,515 >$ dengan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,01$ (1 %) = 2,485 artinya secara parsial variabel emphaty berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat.
5. Variabel X_3 (tangible) memiliki nilai $t_{hitung} = 10,726 >$ dengan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,01$ (1 %) = 2,485 artinya secara parsial variabel tangible berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat.

Secara simultan variabel reability, responsivnes, assurance, emphaty dan tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai $F_{hitung} = 125,369 >$ nilai F_{table} pada $\alpha = 0,01$ (5 %) = 4,22 (lihat tabel 2).

Dengan demikian, hipotesis, baik hipotesis variabel bebas secara individual maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik.

Besarnya variabel reability, responsivnes, assurance, emphaty dan tangible mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 96,30 % ($R^2=96,30$), sedangkan 0,70 % dipengaruhi variabel lainnya (lihat tabel 3).

Tabel 2
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.925	5	.385	125.369	.000 ^a
	Residual	.074	24	.003		
	Total	1.999	29			

a. Predictors: (Constant), Tangible, Assurance, Responsiveness, Emphaty, Realibility

b. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 3
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.981 ^a	.963	.955	.05541

a. Predictors: (Constant), Tangible, Assurance, Responsiveness, Emphaty, Realibility

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan asumsi klasik yang sudah dipenuhi, serta pengaruh masing-masing variabel bebas sesuai teori dan signifikan, maka dapat ditentukan urutan variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan koefisien beta (lihat tabel1) yaitu tangible, responsivnes, assurance, reability dan emphaty.

1.5 Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian bahwa faktor yang menentukan kepuasan masyarakat dari pelayanan publik kantor kelurahan Lubuk Buaya Padang secara berurutan yaitu tangible, responsivnes, assurance, reability dan emphaty.

Disarankan kepada kantor kelurahan Lubuk Buaya Padang untuk memperhatikan factor-faktor yang menentukan kepuasan masyarakat tersebut.

Kepustakaan

- Ariani, D. Wahyu. (2009). Manajemen operasi Jasa. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta
Gaspersz, Vincent. (1991). Ekonometrik Terapan. Jilid 1 dan 2. Penerbit Tarsito, Bandung
Kotler , Philip. (1995). Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Terjemahan. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
Suliyanto. (2011). Ekonometrika Terapan. Penerbit Andi, Yogyakarta.
UU RI No 43 Th 1999 Tentang Perubahan atas UU No. 8 Th 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian