



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Lenny Gurning¹, Javerson Simamora², Gloria Cahaya Julida Hutabarat³, Mega Sanjaya⁴

^{1,2,3} Politeknik Unggulan Cipta Mandiri, ⁴ Institut Bisnis Informasi Teknologi dan Bisnis

Email : lenny.gurning.0213@gmail.com

ABSTRACT

Study determines the extent to which service quality influences the level of community satisfaction. This study was conducted quantitatively at the Community Satisfaction using a survey method and a questionnaire. Purposive sampling of 250 respondents was used to conduct the sampling, which was selected using a non-probability sampling technique. This study's data quality was tested through validity, reliability and classic assumption tests, while hypothesis testing was determined through multiple regression analysis and t-test. Based on hypothesis testing using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) program version 29.0, First, the variable physical evidence positively affected community satisfaction. Second, the reliability variable had a positive effect on community satisfaction. Third, the responsiveness variable had a negative effect on community satisfaction. Fourth, the empathy variable has a negative impact on community satisfaction. Fifth, the guarantee variable had a positive effect on community satisfaction.

Keywords: Influence, Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Secara kenyataan bahwa setiap kehidupan manusia baik sebagai individu, anggota keluarga, anggota kelompok, anggota masyarakat, anggota organisasi, dan bahkan sebagai warga negara senantiasa melakukan berbagai interaksi antara satu dengan yang lain dalam rangka mewujudkan keinginan sebagai persyaratan hidup berkecukupan dan agar dapat terhindar dari kehidupan yang serba kekurangan. Pelayanan mempunyai tugas yang paling utama dari aparatur, sebagai pengabdian kepada negara dan masyarakat, dalam pelayanan publik sekarang banyaknya permasalahan-permasalahan yang timbul di masyarakat karena kurangnya efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tetapi pula di saat berjalannya waktu sekarang ini para petugas pelayanan publik sudah membaik, dalam UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 ialah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan ialah suatu bentuk aktivitas manusia untuk saling memberikan bantuan dalam rangka memenuhi keinginan masing-masing yang lebih cepat, rasional, efisien, dan terikat dalam kesepakatan sebelumnya.

Pelayanan dapat terjadi apabila memenuhi empat unsur, ialah : (1) adanya pemberi bantuan atau layanan, (2) adanya penerima bantuan atau layanan, (3) adanya wujud bantuan atau layanan, dan (4) adanya kesepakatan sebelumnya. Unsur pelayanan ini harus menjadi sebuah sistem yang saling mempelancar untuk mewujudkan keinginan masing-masing, tetapi sebaliknya dapat juga terjadi bahwa salah satu unsur yang bermasalah, maka unsur lainnya juga akan turut bermasalah, sehingga dapat menyebabkan kegagalan dalam pelayanan.

Kepuasan pada masyarakat dapat meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik, masyarakat akan menjadi puas karna sudah memperoleh pelayanan yang baik dari suatu instansi dan memberikan manfaat kepada hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, serta meningkatkan loyalitas dari masyarakat dan terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut bahwa pelayanan di instansi tersebut sangat bagus dan sangat menguntungkan bagi suatu instansi, menjadikan nama instansi tersebut menjadi baik serta masyarakat akan lebih percaya untuk mengurus segala hal ke instansi tersebut. Menurut Lukman (2000), mengatakan bahwasannya kepuasan sebagaimana tingkat pandangan seseorang membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Setiap manusia sangat peduli dengan pekerjaannya masing-masing agar dapat menciptakan hasil yang kualitas, namun demikian bahwa sebagian manusia dalam menetapkan pilihan (preferensi) pelayanan publik senantiasa memilih yang paling murah dengan menggunakan teknologi yang sangat sederhana sehingga produk yang dihasilkan dari pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditentukan dan menurunkan tingkat kepercayaan bagi pengguna hasil pekerjaan. Kenyataan yang berkembang bahwa yang menentukan pelayanan publik berkualitas atau tidak adalah para penerima dan pengguna hasil pekerjaan layanan, maka semakin berkualitas pelayanan publik, tetapi sebaliknya semakin tinggi kepuasan penerima dan pengguna hasil layanan, maka semakin rendah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur, kondisi seperti ini menjadi tanggung jawab oleh penjawab yang memiliki kewenangan terhadap jenis pelayanan publik untuk menyempurnakan seluruh komponen pelayanan. Mekanisme dari pelayanan publik sehingga dapat menciptakan kualitas pelayanan, terutama dilakukan oleh aparatur negara kepada masyarakat sebagai penerima dan sekaligus menjadi pengguna hasil layanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam menghadapi era globalisasi sangat memerlukan sebuah strategi, dimulai dari strategi perancangan pelayanan prima dalam kualitas pelayanan modern sehingga kepada implementasi dari rancangan terhadap kualitas pelayanan. Dalam instansi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hendaknya senantiasa berfokus pada pencapaian pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat diberikan untuk memenuhi harapan masyarakat. Menerapkan prinsip merancang kualitas pelayanan sebaik-baiknya, perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, yang mana penting untuk dilakukan ialah kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Monir (2003), Menyatakan bahwa pelayanan merupakan sistem pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Menurut dari Sinambela (2005), Pelayanan publik yaitu sebagai setiap kegiatan seperti yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah besar orang yang terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan di dalam kelompok atau unit yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk atau secara fisik. Pada dasarnya pelayanan dapat dipahami sebagai kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melengkapi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan seperti tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk memuaskan pelanggan. Artinya pelayanan berinteraksi langsung berhadapan kepada pelanggan dengan menempatkan mereka hal yang mendesak.

Pelayanan publik yang terfokus pada disiplin administrasi menarik untuk dicermati. Hal ini dikarenakan pelayanan lembaga Negara kepada masyarakat masih dianggap “buruk atau masih kurang memuaskan”. Agus Dwiyanto dkk (2003), dalam GDS 2002 sekilas tata pemerintah dan desentralisasi di 20 Provinsi Indonesia, dapat menyimpulkan bahwa implementasi otonomi daerah tidak menurunkan kualitas pelayanan publik. Namun, secara umum publik masih jauh dari prinsip Good Governance. Menurut Ratminto dan Atik Winarsih (2007) istilah pelayanan publik atau public service dapat diartikan sebagai segala pelayanan yang berupa barang publik dan pelayanan publik yang terutama bertanggung jawab, dan instansi pemerintah yang beroperasi pada badan usaha milik Negara atau daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan dalam rangka menegakkan ketentuan undang-undang.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan post-positivist dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis, dan pertanyaan spesifik, menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori), Menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik (Emzir,

2017). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah dan sistematis yang dilihat dari fenome serta hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif untuk meluaskan serta menggubakan model matematika, teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam, prosedur dari pengukurannya adalah bagian yang penting di dalam penelitian kuantitatif. Ini merupakan gambaran atau jawaban atas hubungan yang mendasar bagi hubungan dari kuantitatif (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian dengan pendekatan kuantitatif biasanya dilakukan dengan jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan populasi ada. Perhitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan formula tertentu. Pemilihan rumus yang akan digunakan, maka dengan itu disesuaikan dengan jenis penelitian dan homogenitas populasi (Priyono, 2008). Dengan pendekatan kuantitatif penelitian ini akan berfokus pada pengaruh tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Sei Mencirim.

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sitoyo & Sodik, 2015).

Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun sebagian kecil dari populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, hal ini disebabkan karena ada keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul represen-

tative atau dapat mewakili (Sitoyo & Sodik, 2015).

Accidental Sampling

Sampel yang digunakan adalah accidental sampling atau sering disebut convenience sampling. Menurut Sugiyono (2009:221), accidental sampling adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Artinya, teknik ini memerlukan langkah yang strategis dan juga sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan juga sesuai dengan kenyataannya. Berikut teknik pengumpulan data yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

HASIL

Persamaan regresi linear yang dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 22,877 + 0,645X_1 + 0,966X_2 + 0,227X_3 + 0,147X_4 + 1,031X_5 + e$$

Dari persamaan regresi diatas, maka akan diuraikan sebagai berikut:

1. $\alpha = 22,877$ adalah nilai konstanta, hal ini berarti bahwa apabila variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), ketanggapan (X_3), empati (X_4), jaminan (X_5) dianggap sama dengan nol atau konstan (tidak ada perubahan), maka kepuasan masyarakat (Y) pada kelurahan Sei Mencirim memiliki nilai sebesar 22,877.
2. $\beta_1 = 0,645$ adalah nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (X_1), menunjukkan bahwa jika variabel bukti fisik (X_1) mengalami kenaikan 1% dengan anggapan variabel kehandalan (X_2), ketanggapan (X_3), empati (X_4) dan jaminan (X_5) dianggap sama dengan nol atau konstan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,645.
3. $\beta_2 = 0,966$ adalah nilai koefisien regresi variabel kehandalan (X_2), menunjukkan bahwa jika variabel kehandalan (X_2) mengalami kenaikan 1% dengan anggapan variabel bukti fisik (X_1), ketanggapan (X_3), empati (X_4) dan jaminan (X_5) dianggap sama

dengan nol atau konstan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,966.

4. $\beta_3 = 0,227$ adalah nilai koefisien regresi variabel ketanggapan (X_3), menunjukkan bahwa jika variabel ketanggapan (X_3) mengalami kenaikan 1% dengan anggapan variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), empati (X_4) dan jaminan (X_5) dianggap sama dengan nol atau konstan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,227.
5. $\beta_4 = 0,147$ adalah nilai koefisien regresi variabel empati (X_4), menunjukkan bahwa jika variabel empati (X_4) mengalami kenaikan 1% dengan anggapan variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), ketanggapan (X_3), dan jaminan (X_5) dianggap sama dengan nol atau konstan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,147.
6. $\beta_5 = 1,031$ adalah nilai koefisien regresi variabel jaminan (X_5), menunjukkan bahwa jika variabel jaminan (X_5) mengalami kenaikan 1% dengan anggapan variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), ketanggapan (X_3), dan empati (X_4) dianggap sama dengan nol atau konstan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 1,031.
7. Persamaan regresi diatas dapat diperoleh hasil pada variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah variabel jaminan, karena variabel jaminan mempunyai standardized coefficient beta yang terbesar jika dibandingkan dengan variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan dan empati, yakni sebesar 0,327.

Hasil Uji t

Uji t adalah uji yang dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian memiliki pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, pengujian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (Ghozali, 2016). Pengujian ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan nilai t tabel (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Diketahui jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada hubungan yang signifikan. Hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Penelitian ini menggunakan signifikansi (α) = 0,05 dan derajat kebebasan (df) = n (jumlah responden) - k (jumlah variabel independen) = $250 - 5 = 245$. Jadi nilai t tabel yang dipersyaratkan adalah 1,651. Dapat dilihat bahwa hasil analisis pengujian t hitung pada variabel bukti fisik (X_1) sebesar 3,648, variabel kehandalan (X_2) sebesar 4,869, variabel ketanggapan (X_3) sebesar 1,336, variabel empati (X_4) sebesar 0,795 dan variabel jaminan (X_5) sebesar 5,816. Disimpulkan dari perhitungan tersebut sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis pada variabel bukti fisik memperlihatkan pada hubungan tersebut memiliki nilai t hitung sebesar 3,648 dan nilai t tabel sebesar 1,651 maka dari nilai t hitung $> t$ tabel ($3,648 > 1,651$). Nilai signifikansi pada $\alpha = 0,05$ (one tailed) dan nilai signifikansi t lebih kecil 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 (Diterima).
2. Hasil uji hipotesis pada variabel kehandalan memperlihatkan pada hubungan tersebut memiliki nilai t hitung sebesar 4,869 dan nilai t tabel sebesar 1,651 maka dari nilai t hitung $> t$ tabel ($4,869 > 1,651$). Nilai signifikansi pada $\alpha = 0,05$ (one tailed) dan nilai signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_2 (Diterima).
3. Hasil uji hipotesis pada variabel ketanggapan memperlihatkan pada hubungan tersebut memiliki nilai t hitung sebesar 1,336 dan nilai t tabel sebesar 1,651 maka dari nilai t hitung $< t$ tabel ($1,336 < 1,651$). Nilai signifikansi pada $\alpha = 0,05$ (one tailed) dan nilai signifikansi t lebih besar dari 0,05 ($0,183 > 0,05$). Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel ketanggapan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_3 (Ditolak).
4. Hasil uji hipotesis pada variabel empati memperlihatkan hubungan tersebut memiliki nilai t hitung sebesar 0,795 dan nilai t tabel sebesar 1,651 maka dari nilai t hitung $< t$ tabel ($0,795 < 1,651$). Nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ (one tailed) dan nilai signifikansi t lebih besar

dari 0,05 ($0,427 > 0,05$). Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_4 (Ditolak).

5. Hasil uji hipotesis pada variabel jaminan memperlihatkan pada hubungan tersebut memiliki nilai t hitung sebesar 5,816 dan nilai t tabel sebesar 1,651 maka dari nilai t hitung $> t$ tabel ($5,816 > 1,651$). Nilai signifikansi pada $\alpha = 0,05$ (one tailed) dan nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_5 (Diterima).

PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima, dimana nilai t hitung $> t$ tabel ($3,648 > 1,651$) dan nilai signifikansi t lebih kecil 0,05 ($0,000 < 0,05$). Menyatakan bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sei Mencirim. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh petugas pelayanan pada aspek bukti fisik dianggap sudah cukup baik dan memuaskan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Sei Mencirim. Bukti fisik dipengaruhi oleh beberapa faktor, pada penelitian ini berdasarkan indikator pernyataan dalam kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan “Adanya penyediaan kursi/tempat duduk, koran dan sebagainya diruang tunggu/loket pada Kelurahan Sei Mencirim”, yakni dengan nilai rata-rata 4,02 dengan 172 masyarakat menjawab setuju dan 35 masyarakat menjawab sangat setuju. Kemampuan petugas pelayanan dalam menunjukkan sarana dan prasarana fisik nya yang dapat diandalkan keadaan sekitar menjadi bukti nyata dalam pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat agar semakin meningkatkan kepuasan masyarakat (Januar dan Waluyowati, 2022). Yang artinya dalam penelitian ini bukti fisik yang ditampilkan oleh petugas pelayanan Kelurahan Sei Mencirim sudah cukup baik dan layak. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil yang dinyatakan pada penelitian terdahulu yang

dilakukan oleh Fahlefi (2021), Waru et.al (2020), Sumiati et.al (2020) yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik pada kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima, dimana nilai t hitung $> t$ tabel ($4,869 > 1,651$) dan nilai signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Menyatakan kehandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sei Mencirim. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh petugas pelayanan pada aspek kehandalan dianggap sudah cukup baik dan memuaskan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Sei Mencirim. Kehandalan dipengaruhi oleh beberapa faktor, pada penelitian ini berdasarkan indikator pernyataan dalam kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan “petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada”, yakni dengan nilai rata-rata 3,92 dengan 169 masyarakat menjawab setuju dan 30 masyarakat menjawab sangat setuju. Kehandalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, dimana kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti dalam penyampaian informasi yang mudah dimengerti serta mampu menjalankan prosedur teknis pelayanan yang baik akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat (Januar dan Waluyowati, 2022). Yang artinya dalam penelitian ini penyampaian informasi dan teknis pelayanan telah dianggap cukup baik oleh masyarakat. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil yang dinyatakan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mallu et.al (2022), Yusrizal et.al (2018) dan Falah et.al (2020) menunjukkan bahwa variabel kehandalan pada kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan ditolak, dimana nilai t hitung $< t$ tabel ($1,336 < 1,651$) dan nilai

signifikansi t lebih besar dari 0,05 ($0,183 > 0,05$). Menyatakan kehandalan berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sei Mencirim. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh para petugas pelayanan pada aspek ketanggapan dianggap masih kurang baik dan tidak memuaskan sehingga dapat menurunkan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Sei Mencirim. Ketanggapan dipengaruhi oleh beberapa faktor, pada penelitian ini berdasarkan indikator pernyataan dalam kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan “petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan”, yakni dengan nilai rata-rata 3,79 dengan 167 masyarakat menjawab setuju, 16 masyarakat menjawab sangat setuju, 66 masyarakat menjawab netral atau ragu-ragu dan 1 masyarakat lainnya menjawab tidak setuju. Ketanggapan petugas pelayanan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dalam penyampaian informasi yang jelas serta merespon dengan baik keluhan masyarakat akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat, namun membiarkan masyarakat menunggu dengan suatu alasan yang tidak jelas menyebabkan persepsi negatif pada masyarakat sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan tersebut (Januar dan Waluyowati, 2022). Yang artinya dalam penelitian ini penyampaian informasi serta respon petugas pelayanan masih kurang baik. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil yang dinyatakan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Waru et.al, 2020) menyatakan bahwa variabel ketanggapan pada kualitas pelayanan publik tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dilanjutkan oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Januar dan Waluyowati, 2022) menyatakan bahwa variabel ketanggapan mengalami penurunan yang artinya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan ditolak, dimana nilai t hitung $< t$ tabel ($0,795 < 1,651$) dan nilai signifikansi t lebih besar dari 0,05 ($0,427 > 0,05$). Menyatakan empati berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan

masyarakat pada Kelurahan Sei Mencirim. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh para petugas pelayanan pada aspek empati dianggap masih kurang baik dan tidak memuaskan sehingga dapat menurunkan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Sei Mencirim. Empati dipengaruhi oleh beberapa faktor, pada penelitian ini berdasarkan indikator pernyataan dalam kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan “petugas memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah”, yakni dengan nilai rata-rata 3,89 dengan 173 masyarakat menjawab setuju, 25 masyarakat menjawab sangat setuju, 52 masyarakat menjawab netral atau ragu-ragu. Empati petugas pelayanan dalam memberikan perhatian yang tulus dengan upaya memahami keinginan konsumen dapat meningkatkan kepuasan konsumen, namun ketika respon timbal balik yang dirasakan oleh masyarakat kurang baik terhadap pelayanan maka hal tersebut juga dapat menurunkan tingkat kepuasan oleh masyarakat (Herawati et.al, 2022). Yang artinya dalam penelitian ini terdapat pelayanan yang masih kurang baik, dimana petugas pemberi pelayanan masih kurang memperhatikan masyarakat yang dilayani. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil yang dinyatakan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Januar dan Waluyowati, 2022) menyatakan bahwa variabel ketanggapan mengalami penurunan yang artinya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dilanjutkan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Herawati et.al, 2022) menyatakan bahwa empati tidak berdampak positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima, dimana nilai t hitung $> t$ tabel ($5,816 > 1,651$) dan nilai signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Menyatakan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sei Mencirim. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh petugas pelayanan pada aspek jaminan dianggap sudah cukup baik dan memuaskan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Sei Mencirim. Jaminan

dipengaruhi oleh beberapa faktor, pada penelitian ini berdasarkan indikator pernyataan dalam kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan “petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik” dengan nilai rata-rata 3,91 dengan 190 masyarakat menjawab setuju dan 19 masyarakat menjawab sangat setuju dan “petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat”, dengan 174 masyarakat menjawab setuju dan 28 masyarakat menjawab sangat setuju. Jaminan pada petugas pelayanan dalam menunjukkan sikap sopan santun dan menumbuhkan rasa kepercayaan kepada penerima pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Januar dan Waluyowati, 2022). Yang artinya dalam penelitian ini petugas pelayanan Kelurahan Sei Mencirim berhasil menumbuhkan rasa percaya kepada penerima layanan sehingga dinilai cukup baik. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil yang dinyatakan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahlefi (2021), Waru et.al (2020), Sumiati et.al (2020) yang menyatakan bahwa jaminan pada kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

1. Bukti Fisik berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat Kota Tarakan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila bukti fisik diaplikasikan/diterapkan serta dilaksanakan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Sei Mencirim akan semakin baik dan meningkat.
2. Kehandalan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat Kota Tarakan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila kehandalan diaplikasikan/diterapkan serta dilaksanakan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Sei Mencirim akan semakin baik dan meningkat.
3. Ketanggapan berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan masyarakat Kota Tarakan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila tidak diaplikasikan/diterapkan atau dilaksanakan dengan baik maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan yang dirasakan oleh

masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Sei Mencirim.

4. Empati berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan masyarakat Kota Tarakan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila empati tidak diaplikasikan/diterapkan dengan baik maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Sei Mencirim.
5. Jaminan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat Sei Mencirim. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila jaminan diaplikasikan/diterapkan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Sei Mencirim akan semakin baik dan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. (2002). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Jakarta: Alfabeta.
- Aydin. (2005). Manajemen Pemasaran. Jakarta Barat.
- Dwiyanto, A. (2003). Reformasi Tata Pemerintahan Dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan UGM.
- Purnama. (2006). Manajemen Kualitas, Perspektif Global (Edisi Pertama ed.). Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- Moenir, H. (2003). Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif . Jakarta : PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Siyoto, S. d. (2015). Dasar Metodologi. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: PT. Alfabet.
- Winarsih, R. d. (2007). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Women. (2002). Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga. Struktur, Proses (Edisi Kelima ed.). Jakarta : Alih Bahasa Djarkasih, Erlangga.