PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KAWANGKOAN BAWAH KECAMATAN AMURANG BARAT DI KABUPATEN MINAHASA SELATAN

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AGAINST KAWANGKOAN COMMUNITIES UNDER KECAMATAN AMURANG BARAT IN MINAHASA SELATAN DISTRICT

Oleh :
Nova I. E. Tamara[1]
Lisbeth Mananeke[2]
Christoffel Kojo[3]

[123]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:
novatamara@yahoo.co.id[1]
lisbethmananeke@gmail.com[2]
Christoffelkojo@gmail.com[3]

Abstrak: Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan di bidang pelayanan publik antara lain, pelayanan surat pertanahan, pelayanan PBB, surat-surat pengantar (seperti surat pengantar nikah, KTP dan KK, ijin usaha, dan keterangan tidak mampu, dan lain-lain). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kawangkoaan di bawah kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan jenis data keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dihipotesiskan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sampel berjumlah 399 orang. Instrumen kuesioner digunakan sebagai pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti Langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung kepuasan masyarakat.*

***Abstract**: Government of Kawangkoan Bawah Village as the implementing element of the Regional Government of West Amurang Subdistrict, South Minahasa Regency is a bureaucratic institution that has the authority to carry out public services, among others, services for land documents, UN services, introductory letters (such as marriage cover letters, KTP and KK, business license, and inadequate information, etc.). The purpose of this study was to determine the effect of service quality on the community of kawangkoaan under the sub-district of West Amurang in the district of South Minahasa. The method in this study uses multiple linear regression analysis with the types of reliability data, responsiveness, assurance and empathy which are hypothesized to affect community satisfaction. The sample amounted to 399 people by chance sampling method. Questionnaire instruments are used as data collection. The results showed simultaneously the influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy and significant direct evidence of the variables of community satisfaction. Partially and simultaneously have a significant effect on community satisfaction variables. In the role of Government in Kawangkoan Bawah, it is necessary to see the quality of service, in the form of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Direct Evidence which will ultimately affect Community Satisfaction.*

***Keyword:** reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence of community satisfaction.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang professional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang professional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Salah satu harapan masyarakat selaku penerima pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata serta memuaskan. Oleh karena pelayanan itu merupakan aktivitas atau manfaat yang didapat oleh pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun sehingga bentuk pelayanan yang adil dan merata serta memuaskan hanya dapat dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan social (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Pelayanan publik oleh pemerintah di Kelurahan Kawangkoan Bawah juga perlu ditingkatkan agar kualitasnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan untuk diterima oleh seseorang ataupun beberapa orang dan atau masyarakat pada umumnya dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Kawangkoan Bawah. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan masyarakat maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada tanggapan masyarakat. Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Model kualitas pelayanan yang popular dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam suatu penelitian tentang kualitas pelayanan adalah model *servqual* (*service quality*) yaitu Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan yang senantiasa menjadi acuan untuk suatu penelitian adalah apa yang disebut dengan Tangibles atau bukti fisik atau yang diberikan secara langsung, merupakan suatu kemampuan Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak masyarakat yang akan menerima pelayanan. Bukti fisik yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat misalnya fasilitas fisik berupa kursi, meja, pendingin ruangan dan lain-lain. Reliability atau kehandalan merupakan suatu kemampuan Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Bilamana pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau tidak memuaskan dengan yang dijanjikan pemerintah kepada masyarakat, akibatnya masyarakat menunjukan anti pati kepada pemerintah desa. Responsiveness atau daya tanggap merupakan suatu kemauan yang sesungguhnya oleh Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas. Oleh karena hal ini sangat mendukung tindakan tindakan pemerintah desa dengan adanya kehandalan.

Assurance atau jaminan dan kepastian hal ini berhubungan dengan kemampuan pengetahuan, dan kesopansantunan Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan dalam menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada pemerintahan. Merupakan contoh yang sangat sederhana untuk menunjukkan pemahaman sekaligus pengetahuan pemerintah desa itu tidak ada bilamana tidak dapat menyelesaikan permasalahan masyarakat. Emphaty atau empati dalam hal ini Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan senantiasa memberikan perhatian yang tulus dan sesungguh sungguhnya baik secara individu atau perorangan maupun secara berkelompok kepada masyarakat dengan berupaya memahami akan keinginan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini dapat dijadikan contoh sederhana bila mana pemerintah desa itu tidak dapat menghadiri

suatu acara yang bersifat umum atau khusus. Acara tersebut misalnya berupa acara gereja yang bukan gerejanya atau acara 17 Agustus yang di sponsori oleh pemuda dan mengundang kehadiran pemerintah desa.

Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berpedoman pada dimensi-dimensi yang ditetapkan dalam kualitas pelayanan atau services Quality (*servqual*). Namun demikian penerapan dimenesi *servqual* atau serve quality tidak langsung menjamin kepuasan masyarakat dengan pasti, bilamana tidak dilakukan penelitian yang lebih lanjut agar dapat diketahui penerapan *servqual* Pemerintahan Kelurahan dan pelayanan yang diberilkan dapat memuaskan masyarakat Kelurahan Kawangkoan Bawah. Dengan jumlah 2979 jiwa, yang terdiri dari Laki laki 1507 dan perempuan 1472 pada 864 kepala keluarga. Kelurahan Kawangkoan Bawah merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Amurang Kabupaten Minahasa Selatan dan merupakan Kelurahan dengan jumlah populasi penduduk yang terbanyak bila dibandingkan dengan kelurahan lainnya yang ada di Kecamatan Amurang Kabupaten Minahasa.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh :

1. *Tangibles* atau Bukti Fisik Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Bawah, Kabupaten Minahasa Selatan terhadap kepuasan masyarakat.
2. *Reliability* atau Kehandalan Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Bawah, Kabupaten Minahasa Selatan terhadap kepuasan masyarakat.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Bawah, Kabupaten Minahasa Selatan terhadap kepuasan masyarakat.
4. *Assurance* atau Jaminan dan kepastian Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Bawah, Kabupaten Minahasa Selatan terhadap kepuasan masyarakat.
5. *Emphaty* Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Bawah, Kabupaten Minahasa Selatan terhadap kepuasan masyarakat.
6. *Tangibles* atau Bukti Fisik, *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan dan kepastian, serta *Emphaty* Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Bawah, Kabupaten Minahasa Selatan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002 : 145) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
4. Faktor keterampilan petugas
5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Faktor-faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan / tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bitner (2013: 165) *service quality* adalah *superior* atau *excellent service* relatif terhadap harapan langganan. Penelitian menunjukkan bahwa penilaian pelanggan tentang *service quality*

meliputi persepsi dari banyak faktor. Menurut Denhardt dan Denhardt (2003) karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warganegara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman seperti dikutip oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), yaitu:

1. *Tangible*, adalah kemampuan perusahaan menunjukkan keberadaannya pada pihak eksternal melalui sarana dan prasarana fisik, dan keadaan lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, yaitu kesediaan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan cara penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuan dari para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, adalah kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pelanggan dan menghargai pelanggan.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2005:70), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Penelitian Terdahulu

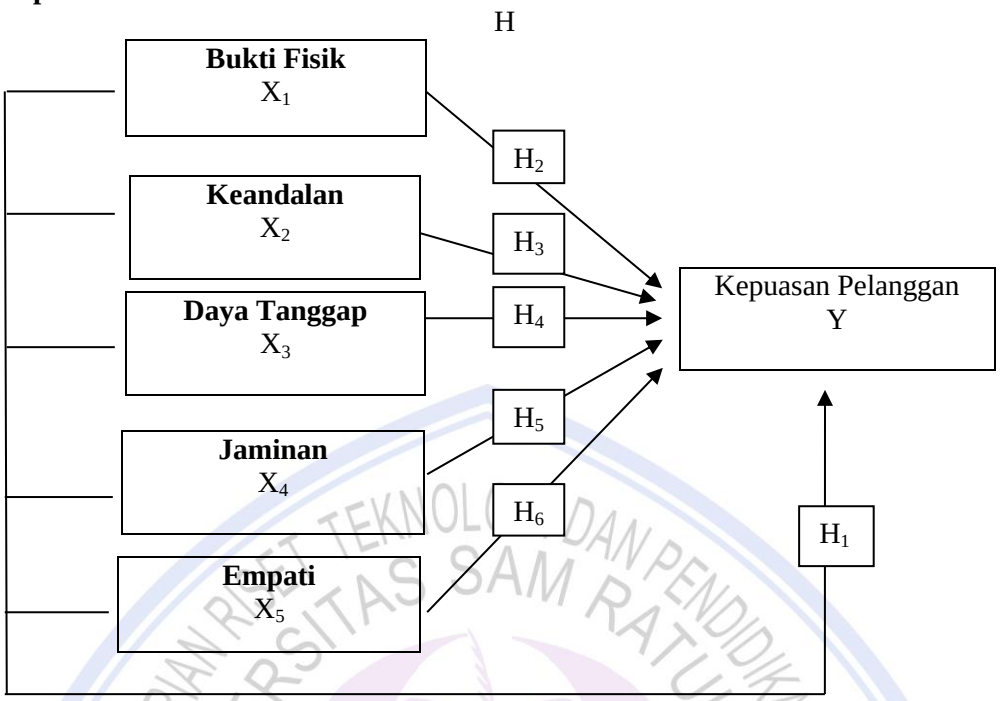
Putra, Pratiwi, dan Trisnawati (2015) judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Nurmani (2013) judul penelitian Analisi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang. Hasil penelitian bahwa nilai adjusted R square yaitu sebesr 0,802 yang menunjukkan bahwa antara kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keramahan petugas mampu menjelaskan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat kelurahan tegalsari kecamatan kota semarang sebesar 80,2%.

Kaaro (2012) judul penelitian Efektivias Pelayanan Publik di Kecamatan Singkil Kota Manado. Hasil penelitian bahwa Masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas dari hasil wawancara yang rata-rata memberikan masukan agar proses pelayanan lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat.

Shaffputra (2014) judul penelitian Peran Partisipasi Masyarat Dalam Peningkatan Pembangunan Desa di Kecamatan Posigadan. Hasil penelitian bahwa pembangunan desa di kecamatan posigadan lebih mengutamakan pelayanan kenyamanan pada masyarakat.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual
Sumber : Kajian Teori, 2016

Hipotesis

H_1 Diduga bahwa Bukti Fisik, keadalan, daya tanggap, jaminan dan empati Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat

H_2 Diduga bahwa Tangibles atau Bukti Fisik Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat

H_3 Diduga bahwa Reliability atau Kehandalan Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat

H_4 Diduga bahwa Responsiveness atau daya tanggap Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan secara partial mempengaruhi kepuasan masyarakat

H_5 Diduga bahwa Assurance atau jaminan dan kepastian Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat

H_6 Diduga bahwa Emphaty Pemerintahan Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan secara parsial mempengaruhi kepuusan masyarakat

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang sifatnya deskriptif eksplanatori yang pada dasarnya ingin menjelaskan dan menguraikan kebenaran dari suatu hipotesis Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survey yang menggunakan kuesioner sebagai dat bantu pengumpulan data dengan unit analasisnya adalah masyarakat Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga masyarakat Kelurahan Kawangkoan Bawah, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan yang berjumlah 864 kepala keluarga.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan tujuan agar penelitian ini didukung dengan data yang akurat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Untuk menguji valid dan tidaknya pertanyaan yang akan diajukan dengan membandingkan nilai r hitung dibandingkan dengan r table, dengan taraf signifikan 5% dan jumlah responden sebanyak 281 orang, angka kritis dari r table (table r *Product moment*) pada lampiran yang diperoleh adalah sebesar 0,138

- Item valid bila r hitung > r tabel (0,138)
- Item tidak valid bila r hitung < r tabel (0,138)

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	No. item Pertanyaan	r Tabel	r Hasil	Keterangan
Reliablity	1	0,138	0,843	Valid
	2	0,138	0,837	Valid
	3	0,138	0,762	Valid
Responsive	1	0,138	0,857	Valid
	2	0,138	0,888	Valid
	3	0,138	0,827	Valid
Assurance	1	0,138	0,806	Valid
	2	0,138	0,834	Valid
	3	0,138	0,723	Valid
Emphaty	1	0,138	0,846	Valid
	2	0,138	0,896	Valid
	3	0,138	0,840	Valid
Tangibles	1	0,138	0,888	Valid
	2	0,138	0,774	Valid
	3	0,138	0,707	Valid
Kepuasan	1	0,138	0,843	Valid
Masyarakat	2	0,138	0,777	Valid
	3	0,138	0,766	Valid

Sumber: Data diolah 2016

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui r hitung dari semua variabel (Kehandalan/Reliability, Daya Tanggap / Responsive, Jaminan / Assurance, Empati / Empathy, Bukti Langsung / Tangibles dan Kepuasan Masyarakat) dalam semua item pertanyaan adalah valid karena r hasil > dari r tabel (0,138). Pembuktian ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan layak digunakan sebagai indikator dari konstruk (*laten variabel)*. Dengan demikian dapat dikatakan semua item pertanyaan adalah valid. Dan dapat dilakukan langkah selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasilnya relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain reliabilitasnya menunjukkan konsistensi.

Tabel 2. Uji Reabilitas

Variabel	*Cronchbach Alpha*	Keterangan
Kehandalan	0,832	Reliabel
Daya Tanggap	0,849	Reliabel
Jaminan	0,821	Reliabel
Empati	0,850	Reliabel
Bukti Langsung	0,810	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,825	Reliabel

Sumber: Data diolah 2016

Pengukuran yang digunakan adalah dengan menggunakan alpha cronchbach, yaitu apabila alpha cronchbach lebih besar dari 0,6 atau 60 %, maka item pertanyaan tersebut adalah reliabel. Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 17, maka dapat diketahui bahwa variable Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat adalah *reliable* karena memiliki nilai di atas 0,60 sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel-variabel penelitian yang berupa Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Langsung dan Kepuasan Masyarakat adalah *reliable* atau memiliki reliabilitas yang tinggi, sehingga mempunyai ketepatan yang tinggi untuk dijadikan variabel (konstruk) pada suatu penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Untuk menentukan normal tidaknya data pada variabel dependen dilakukan dengan melihat grafik plot nomal. Apabila data distribusi normal, maka penyebaran plot akan berada disepanjang garis 45o , Dari grafik plot normal (lampiran) depat diketahui bahwa penyebaran plot bcrada di sepanjiuig garis 45o sehingga depat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Pada dasarnya model persamaan regresi berganda dengan menggunakan dua variabel bebas atau lebih, hampir selalu terdapat kolinier ganda. Multikolinier ditandai dengan nilai R (korelasi berganda) yang tinggi. Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas dalam model regresi. Apabila terjadi multikolinearitas maka variabel bebas yang berkolinier dapat dihilangkan. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinier menurut perhitungan yang dilakukan dengan program SPSS 17 dapat diketahui dengan berpedoman bahwa nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1 .

Tabel 3. Uji Multikolinearitas
Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Keandalan	.319	3.130
	Daya Tanggap	.419	2.385
	Jaminan	.361	2.772
	Empathy	.373	2.685
	Buktilangsung	.360	2.781

Sumber: Data diolah 2016

Berdasarkan hasil tersebut maka variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Langsung dalam model regresi di atas tidak tejadi hubungan yang sempurna antar variabel (multikolinearitas) karena VIF < 10 dan *Tolerance > 0,1*.

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Sacara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis secara simultan dilakukan untuk mengetahui mengetahui apakah Kehandalan (X1), Daya Tanggap (X2) Jaminan (X3) Empati (X4), Bukti Langsung (X5) berpengaruh sacara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan angka F.

Pengujian dilakukan dengan caramembandingkan angka taraf signifiksn hasil perhitungan dengan taraf signifikan 0,05 (5%) dengan kriteria sebagni berikut :

- Jika F_{hitung} (sig) ≥ 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak
- Jika F_{hitung} (sig) <0,05 maka Ho ditolak dan Ha di terima

Tabel 4. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	268.720	5	53.744	61.222	.000[a]
	Residual	239.653	273	.878		
	Total	508.373	278			

Sumber: Data diolah 2016

Nilai F_{hitung} sebesar 61.222 yang signifikan 0,000. Karena sig < 0.05 ini berarti Ho ditolak Ha diterima. Dengan demikian rumusan hipotesis yang menyatakan bahwa Kehandalan (X1), Daya Tanggap (X2) Jaminan (X3), Empati (X4), Bukti Langsung (X5) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diterima.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu Kehandalan (X1), Daya Tanggap (X2) Jaminan (X3) Empati (X4), Bukti Langsung (X5) terhadap variabel tergantung yaitu Kepuasan Masyarakat (Y), dengan cara melakukan perbandingan antara nilai-nilai thitungdengan nilai pada ttabel α = 0.05 atau membandingkan probabilitas pada taraf nyata 95% dali koefisien parsial (r) sehingga dapat diketahui pengaruh variabel bebas secara individu dengan menggunakan kriteria uji hipotesis dengan uji t sebagai berikut:

- $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ (0,05), maka Ho diterima sehingga Ha ditolak.
- $t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,05), maka Ho ditolak sehingga Ha diterima.

Adapun hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat dalam Tabel Dibawah ini

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial

Model	T	Sig.
(Constant).	5.849	.000
Kehandalan	2.759	.006
Daya tanggap	2.100	.037
Jaminan	2.214	.028
Empathy	3.789	.000
Bukti Langsung	1.214	.226

Sumber: Data diolah 2016

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel 5 diperoleh :

- Nilai t_{hitung} untuk variabel Kehandalan (X1) 2,759 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,650 artinya variabel Kehandalan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), ini berarti Ha diterima.
- Nilai t_{hitung} untuk variable Daya Tanggap (X2) 2,100 lebih besar darinilai t_{tabel} sebesar 1,650 artinya variabel Daya Tanggap (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), ini berarti Ha diterima.
- Nilai t_{hitung} untuk variabel Jaminan (X3) 2,214 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,650 artinya variabel Jaminan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), ini berarti H, diterima.
- Nilai t_{hitung} untuk variabel Empati (X4) 3,789 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,650 artinya variabel Empati (X4) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), ini berarti Ha diterima.
- Nilai untuk variabel Bukti Langsung (X5) 1,214 lebih kecil dari nilai t_{tabel} Sebesar 1,650 artinya varisbel Bukti Langsung (X4) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), ini bcrarti Ho diterima.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangible* (Bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik seperti penataan interior dan eksterior yang baik, kerapian dan kebersihan ruangan serta teknologi yang digunakan canggih. Bukti fisik ini bisa memengaruhi kenyamaanan dan kelancaran dalam memberikanpelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Reliability* (Keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Pemerintah di kawangkoan bawah., seperti ketepatan waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan. Hal ini berarti Pemerintah memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Keandalan disini merupakan sejauh mana masyarakat bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Semakin handal hasil yang diperlihatkan maka permasalahan yang dihadapi akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat keandalan, maka akan memengaruhi kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Responsiveness* (Ketanggapan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Daya tanggap merupakan keinginan Pemerintah Kawangkoan Bawah untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan pemerintah dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan maka permasalahan yang dihadapi akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap, maka akan memengaruhi kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Assurance* (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki Pemerintahan Kawangkoan Bawah untuk membantu masyarakat, seperti pelayanan sopan, trampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan, maka akan memengaruhi kepuasan rnasyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Emphaty* (Empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat oleh pemerintahan kawangkoan bawah, seperti pahatian, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan masyarakat. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah. Penelitian ini mengacu kepada beberapa penelitian sebelumnya. Berdasarkan penelitian Khasanah dan Pertiwi (2010), Pramadivara dan Seminari (2014), Sulaeman (2015), Panjaitan dan Yuliati (2016) yang menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.
2. Kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.
3. Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.
4. Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.
5. Empati berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.
6. Bukti Langsung tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.

Saran

Saran yang dapat diberikan adalah:

1. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.
2. Untuk peneliti selanjutnya mungkin perlu ditambahkan variable lain, pemoderasi atau *intervening* untuk membuat penelitian ini menjadi lebih akurat dengan tingkat pendekatan yang berbeda-beda sehingga dapat membantu dalam proses penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Denhardt, J. V. dan Dendhardt, R. B. 2003. *The New Public Service : Serving Not Steering*. M. E. Sharpe, New York.

Kaaro, I. S. 2012. Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Singkil Kota Manado. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.* Hal 250-262 Di akses Desember 2016.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Nomor 63. http://itjen.deptan.go.id/index.php/peraturan-perundangan/163-kepemnpamnomor63, diakses desember 2016.

Khasanah dan Pertiwi. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Aset*. Februari 2010, hal. 117-124. https://media.neliti.com/.../36595-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pel... Di akses Desember 2016.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Kedua. Salemba Empat, Jakarta.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Edisi kelima, jilid kedua. Bumi Aksara, Jakarta.

Nurmani. 2013. Analisi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat di Kantor Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.* Vol.4 No.73. Juni 2013, Hal 215-223www.ejurnals.tieipwija.ac.id/index.pjp/jpw/article/view/221. Di akses Desember 2016.

Panjaitan dan Yuliati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen.* Vol. 11 No. 2, September 2016. Hal. 265-289. https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130 Di akses juli 2017.

Pramadivara dan Seminari. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta. *E-Jurnal Manajemen*. Universitas Udayana, Vol. 3 No. 2. Hal 493-509. *download.portalgaruda.org/article.php?article=143983&val=989* Di akses Desember 2016.

Putra., Pratiwi dan Trisnawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP).* Vol. 3, No. 12, Hal. 2118-2122. https://media.neliti.com/.../83133-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-t... Di akses Desember 2016.

Shaffputra. 2014. Peran Partisipasi Masyarat Dalam Peningkatan Pembangunan Desa di Kecamatan Posigadan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen,* www.ejurnals.unswagati.ac.id/index.php/jibm/article/view/503. Di akses Desember 2016.

Sulaeman. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen.* Vol.14, No.2. https://media.neliti.com/.../115003-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap -kep.pdf Di akses Desember 2016.

Zeithaml dan Bitner. 2013. *Teori dan Pengukuran*. Edisi Keempat, Jilid Kedelapan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.