

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT SUATU STUDI DI KELURAHAN KAIRAGI WERU KECAMATAN PAAL DUA KOTA MANADO

Yoost Youke Kowimbin

Femmy M. G. Tulusan

Burhanuddin Kiyai

Abstract : Public Service delivery is still faced with the government system that has not been effective and efficient and the quality of human resources inadequate. This can be seen from the many complaints and complaints from the public either directly or through the mass media, such as complicated procedures, no certainty of the settlement period, the costs incurred, the requirements are not transparent, the attitude of the officers who are less responsive. And so on: thus generating a less favorable image of the government. As is the case with most, that the level of ease of service, especially for the middle to lower class, is still very low.

This research is located in Kairagi Weru subdistrict, Paal District 2 Manado City, while the purpose of this research is to know how the performance of State Organizer in improving public service by using performance indicators proposed by Kotler (in Supranto, 1997: 561), this research type is research Diagnostic analytic design and analytical descriptive method with quantitative approach. The main instrument used to capture primary data in quantitative research is 'questionnaire " with interview guide through survey method and direct observation.

The results showed that the five indicators used to measure the performance of the kelurahan government are: Reliability, Responsiveness, Confidence, Empaty, Tangible, influential significant to the level of community satisfaction, but after the analysis using Forward method, it turns out only four dimensions, namely reliability, Responsiveness, belief and empathy have a dominant effect on the satisfaction of the service users, especially in weru kairagi, sub-district of Manado city.

It is concluded that the need of coaching and motivation to urban village apparatus in improving the quality of public service with some dimension of responsiveness and empathy have not reached optimally.

Keywords: Prioritize the improvement of public service quality optimally and efficiently

PENDAHULUAN

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Menurut Rasyid (1998) Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh Karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur

pemerintah, khususnya pegawai hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999, kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Anonymous, 2004), diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan

pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan kinerja pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah sangat ditentukan oleh keberhasilan kinerja pelayanan. Masyarakat akan menilai baik buruknya Otonomi Daerah berdasarkan baik buruknya kinerja pelayanan publik. Untuk melaksanakan pelayanan yang prima kepada masyarakat, maka instansi pelaksana pelayanan publik harus menerapkan prinsip dari pelayanan prima sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum (Anonymous, 1993), antara lain: sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil dan tepat waktu.

Perangkat aturan telah disediakan dan aparat pemerintah kelurahan Kairagi Weru sebagai lokasi penelitian ini telah mengetahui, dan mungkin telah menerapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat penerima layanan, terutama berkaitan dengan waktu penyelesaian setiap urusan, kurangnya kesiapan petugas/aparat dalam memberikan pelayanan, minimnya ketersediaan fasilitas penunjang dan peralatan pelayanan serta biaya yang dikenakan sering tidak sama atau berubah-ubah.

Untuk mengetahui lebih jauh tentang permasalahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan dari aparat

pemerintah kelurahan, maka penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini urgen untuk dilaksanakan dengan mengangkat judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Suatu Studi Di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado).

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

1. Konsep Kualitas

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan/penyampaian yang terbaik, yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu.”

Menurut Triguno (1997:76), kualitas adalah “Standard yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat”.

2. Konsep Pelayanan Publik

Ndraha (2003:44) menjelaskan bahwa kata publik berasal dari *public*, berarti masyarakat secara keseluruhan. *Public* dalam *public policy* yang menjadi dasar bagi pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum. Berbeda dengan jasa pasar yang dapat dijualbelikan menurut mekanisme pasar

(misalnya jasa bank, jasa wisata, jasa dokter), jasa publik (produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak, jadi masyarakat lapisan bawah seperti air minum, jalan raya, listrik, telkom; proses produksinya disebut pelayanan publik) diproduksi dan dijual beli di bawah kontrol pemerintah.

Frederickson (1997 : 47) membagi publik ke kedalam 5 (lima) prespektif yaitu :

- 1). Publik sebagai kelompok minat (atau masyarakat secara luas yang berkepentingan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya.
- 2). Publik sebagai pemilih rasional (*public chaise*) yaitu masyarakat yang mempunyai minat tertentu dalam memenuhi kebutuhannya.
- 3). Publik seperti direpresentasikan yaitu publik yang bertindak sebagai perwakilan seperti legislatif.
- 4). Publik sebagai pelanggan, individu sebagai pelanggan dan birokrat sebagai pelayan; Dan
- 5). Publik sebagai *citizen*, yaitu publik yang terikat dengan asal bidang atau terpilih untuk dilayani.

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan kriteria pelayanan publik. Menurut keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabakti Bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan masyarakat yang baik yaitu antara lain :

a. Kesederhanaan :

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah

dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: - prosedur/tata cara pelayanan;

- 1) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
- 2) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
- 3) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; jadwal waktu penyelesaian pelayanan

c. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan; waktu penyelesaian, rincian niavaltarif serta hal-hal lain yang herkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien

- 1) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

2) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang terkait.

f. Ekonomis

Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- 1) nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran;
- 2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar;
- 3) ketentuan peraturan perundang-undangan, yang berlaku.

g. Keadilan dan Merata

Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketepatan Waktu

Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan.

3. Kriteria Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui atau mengukur apakah suatu pelayanan publik memiliki kualitas unggul atau tidak diperlukan kriteria tertentu. Dalam kaitan ini, berbagai pengalaman menunjukkan bahwa dalam melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa atau pelayanan

cukup mengalami kesulitan, terutama dalam mengukur produk jasa yang dihasilkan. Hal ini disebabkan bahwa keluaran sektor pemerintah yang berupa jasa pelayanan terhadap masyarakat banyak jenis/ragamnya, sehingga sulit dikuantifikasikan serta dinilai dengan harga. Demikian pula dengan penilaian terhadap kualitas jasa pelayanan publik, umumnya lebih kompleks dilakukan, dibandingkan dengan menilai kualitas produk barang. Namun, demikian secara umum telah banyak diteliti dan diungkapkan oleh lembaga penelitian maupun oleh para pakar tentang kriteria pengukuran kualitas pelayanan publik, antara lain yang dikemukakan oleh Kotler (dalam Supranto, 1997 : 561) meliputi :

- a. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya;
- b. Keresponsifan (*responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan;
- c. Keyakinan (*confidence*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance;
- d. Empati (*emphaty*), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi.

B. Konsep Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan menurut Kotler (2005) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (dalam Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Berdasar dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 (Anonimous, 2004) ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Disain yang digunakan dalam penelitian ini adalah disain *analitik diagnostik* dan metode deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif.

B. Variabel dan Rumusan Operasional

Penelitian ini dibatasi pada satu perangkat variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan publik, terdiri dari 5 (tiga) dimensi atau sub-variabel yang selanjutnya disebut sebagai variabel-variabel bebas satu, dua, tiga, empat dan lima, yaitu : (1). Kehandalan, (2). Ketanggapan, (3). Jaminan (4) Empati; (5) Bukti langsung; dan satu variabel terikat, yakni kepuasan masyarakat, sedangkan variabel lainnya dianggap dalam kondisi konstan.

C. Populasi dan Sampel

Penelitian ini memilih instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Pemerintah Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado, sehingga populasi dari penelitian ini adalah pengguna jasa layanan berbagai jenis layanan administrasi pada Kantor tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan secara purposive sampling (sampel bertujuan) yang ditarik dari unsur aparatur pemerintah kelurahan sebanyak 15 orang dan dari unsur masyarakat pengguna layanan sebanyak 15 orang, sehingga besar sampel keseluruhan sebanyak 30 orang yang dijadikan responden dalam penelitian ini.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan

Data

Instrumen utama yang digunakan untuk menjaring data primer dalam penelitian kuantitatif adalah “kuesioner” dan dibantu dengan panduan wawancara (interview guide). Adapun data primer diperoleh melalui teknik dokumentasi. Semua data dikumpulkan melalui metode survei dan observasi langsung.

E. Teknik Analisis Data

Relevan dengan karakteristik masalah dan untuk pengujian hipotesis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, terdiri dari :

1. Teknik analisis persentase : Teknik analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian guna mengetahui kondisi variabel kualitas pelayanan publik (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y).
2. Teknik analisis regresi linear sederhana : teknik analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis nomor 1 – 5 tentang hubungan fungsional antara variabel bebas secara terpisah (sendiri-sendiri) dengan variabel tak bebas (dependent variable).
3. Teknik analisis regresi berganda : Teknik analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis nomor 6, tentang hubungan fungsional antara variabel-variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel tak bebas.

4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel tak bebas digunakan koefisien determinasi (r^2) yang diperoleh melalui penyelesaian persamaan korelasi *product moment*.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel tak bebas digunakan koefisien determinasi ganda (R^2) yang diperoleh dari penyelesaian rumus korelasi berganda.
6. Kriteria penerimaan : terima hipotesis penelitian apabila signifikan pada taraf uji 5 % atau $\alpha : 0,05$.
7. Semua analisis data dibantu dengan program SPSS versi 20 *for windows* melalui perangkat komputer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa nilai *p-value* untuk variabel-variabel $X_1 - X_4$ (Ketanggapan, kehandalan, keyakinan dan empati), ternyata memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 atau $< 0,05$, sehingga ke empat variabel bebas tersebut memiliki pengaruh signifikan secara individual atau parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y), sementara variabel X_5 (berwujud) memiliki signifikansi sebesar 0,087 atau $> 0,05$, sehingga pengaruh variabel kualitas pelayanan publik dari dimensi berwujud (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) tidak signifikan pada taraf uji 5 %.

Hasil ini mengindikasikan bahwa di satu sisi, variabel kualitas pelayanan publik (X) dari dimensi-dimensi ketanggapan (X_1), kehandalan (X_2), keyakinan (X_3) dan dimensi empati (X_4) secara individual atau parsial, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), khususnya di kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado, sementara di sisi lain, variable dimensi berwujud pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat tidak signifikan, sehingga dapat diabaikan.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dari Dimensi Kehandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dan uji-t, ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan public dari dimensi keterandalan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Hubungan antara dimensi keterandalan dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dan signifikan dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,672, atau 67,2 % dan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0.452 atau 45,2 %.

Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado ditentukan oleh dimensi Kehandalan”, diterima atau teruji keberlakuannya secara empiris. Ini terlihat dari hasil uji-t untuk Kepuasan masyarakat yang

memberikan hasil p-value atau nilai signifikansi sebesar 0,002 atau $< 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh yang signifikan dari dimensi kehandalan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat sangat signifikan.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan publik dari dimensi kehandalan akan diikuti kenaikan sebesar 1,411 satuan atau hamper 1,5 kali lipat pada variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Realitas hasil penelitian ini dapat didukung dengan hasil perhitungan determinasi, yakni sebesar 0,452 atau 45,2 %. Artinya bahwa rata-rata nilai skor variabel kepuasan masyarakat sebesar 69,9 atau dalam skor ideal = 100, maka kepuasan masyarakat rata-rata sebesar 69.9 % sebagian turut ditentukan oleh faktor kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan publik sebesar 45,2 % dan sisanya sebesar 54.8 % ditentukan oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini bermakna bahwa kepuasan masyarakat yang dirasakan ketika menerima pelayanan dari petugas pelayanan, sebagian turut ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor dimensi kehandalan. Artinya bahwa setiap petugas pelayanan atau aparat kelurahan Kairagi Weru yang bertugas memberikan pelayanan harus mampu menerapkan prosedur penerimaan pelanggan/masyarakat pengguna jasa dengan cepat; berada dan selalu siap-siaga di ruang kerja; tepat waktu dalam memberikan layanan; dan ketepatan di dalam menyelesaikan layanan sesuai komitmen bersama.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dari Dimensi Ketanggapan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Mengacu pada hasil analisis regresi berganda, dan uji-t, ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan publik dari dimensi ketanggapan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Hubungan antara dimensi ketanggapan dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,269 atau 26,9 % dan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,072 atau 7,2 %.

Dengan demikian, hasil analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado ditentukan oleh dimensi Ketanggapan”, dapat diterima atau teruji keberlakuannya secara empiris. Ini terlihat dari hasil uji-t untuk kepuasan masyarakat yang memberikan hasil p-value atau nilai signifikansi sebesar 0,000 atau $< 0,05$. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengaruh yang signifikan dari dimensi ketanggapan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado.

Hasil analisis regresi ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel ketanggapan akan diikuti kenaikan sebesar 1,275 satuan atau sebesar 1,3 kali lipat pada variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua

Kota Manado. Realitas hasil penelitian ini dapat didukung dengan hasil perhitungan determinasi, yakni hanya sebesar 0,072 atau 7,2 %. Artinya bahwa rata-rata nilai variabel kualitas pelayanan publik dari dimensi ketanggapan sebesar 69,9 atau dalam skor ideal = 100, maka kepuasan masyarakat (Y) rata-rata sebesar 69,9 % sebagian turut ditentukan oleh faktor ketanggapan (X_2) sebesar 7,2 % dan sisanya sebesar 92,8 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini bermakna bahwa kepuasan masyarakat yang mereka rasakan ketika menerima pelayanan dari petugas pelayanan/aparat pemerintah kelurahan, sebagian turut ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor dimensi ketanggapan. Artinya bahwa setiap petugas pelayanan atau aparat kelurahan Kairagi Weru yang bertugas memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan dan kecepatan menanggapi masalah masyarakat pengguna layanan; mampu menanggapi keluhan masyarakat pengguna layanan; mampu merealisasikan proses pelayanan; dan mampu menyediakan fasilitas pelayanan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dari Dimensi Keyakinan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dan uji-t, ditemukan bahwa variabel Kualitas pelayanan publik dari dimensi Keyakinan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Hubungan antara dimensi keyakinan dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif

dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,671 atau 67,1 % dan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0.450 atau 45 %.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado ditentukan oleh dimensi Jaminan;”, dapat diterima atau teruji keberlakuannya secara empiris. Ini terlihat dari hasil uji-t untuk kepuasan masyarakat yang memberikan hasil p-value atau nilai signifikansi sebesar 0,003 atau $< 0,05$. Hal ini dapat ditafsirkan bahwa pengaruh yang signifikan dari dimensi keyakinan (X_3) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado.

Hasil analisis regresi ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel Keyakinan (X_3) akan diikuti kenaikan sebesar 1,352 satuan atau naik sebesar 1,4 kali lipat pada variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Hasil penelitian ini dapat didukung dengan hasil perhitungan determinasi, yakni sebesar 0,450 atau 45 %. Hasil ini bermakna bahwa rata-rata nilai variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado sebesar 69,9 atau dalam skor ideal = 100, maka kepuasan masyarakat rata-rata diperoleh sebesar 69,9 % sebagian turut ditentukan oleh faktor keyakinan (X_3) sebesar 45 % dan sisanya sebesar 55 % ditentukan oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini bermakna bahwa kepuasan masyarakat yang mereka rasakan ketika menerima pelayanan dari petugas pelayanan/aparat pemerintah kelurahan, sebagian turut ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor dimensi keyakinan. Artinya bahwa setiap petugas pelayanan atau aparat kelurahan Kairagi Weru yang bertugas memberikan pelayanan harus memiliki pengetahuan yang luas dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan *assurance* dari pelanggan atau masyarakat pengguna layanan. Artinya bahwa petugas pelayanan harus memperlihatkan sikap kesopanan, kesantunan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; memiliki kemampuan menjelaskan berbagai persyaratan yang harus dipenuhi pengguna layanan dan cakap dalam memberikan pelayanan; petugas harus memberikan jaminan penyelesaian terhadap setiap keluhan pengguna layanan yang disampaikan; dan petugas mampu menangani semua masalah/kendala yang dihadapi pengguna layanan sampai tuntas.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dari Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dan uji-t, ditemukan bahwa variabel Kualitas pelayanan publik dari dimensi Empati (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Hubungan antara dimensi empati dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dengan

koefisien korelasi (r) sebesar 0,614 atau 61,4 % dan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0.377 atau 37,7 %.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado ditentukan oleh dimensi Empati”, dapat diterima atau teruji keberlakuannya secara empiris. Ini terlihat dari hasil uji-t untuk kepuasan masyarakat yang memberikan hasil p-value atau nilai signifikansi sebesar 0,016 atau $< 0,05$. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa pengaruh yang signifikan dari dimensi Empati (X_4) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado.

Hasil analisis regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel Empati (X_4) akan diikuti kenaikan sebesar 0,950 satuan atau naik hampir 1 (satu) kali lipat pada variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Hasil penelitian ini dapat didukung dengan hasil perhitungan determinasi, yakni sebesar 0,377 atau 37,7 %. Hasil ini bermakna bahwa rata-rata nilai variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado sebesar 69,9 atau dalam skor ideal = 100, maka kepuasan masyarakat rata-rata diperoleh sebesar 69,9 % sebagian turut ditentukan oleh faktor Empati (X_4) sebesar 37,7 % dan sisanya sebesar 62.3 % ditentukan oleh faktor lain.

Hasil penelitian tersebut di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang mereka rasakan ketika menerima pelayanan dari petugas pelayanan/aparat pemerintah kelurahan, sebagian turut ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor dimensi empati. Artinya bahwa setiap petugas pelayanan atau aparat kelurahan Kairagi Weru yang bertugas memberikan pelayanan harus memperlihatkan sikap empati, yakni perhatian dan pelayanan yang tulus kepada pelanggan/masyarakat pengguna layanan; memperlihatkan kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat pengguna layanan; memperlihatkan kemampuan memahami kebutuhan masyarakat pengguna layanan; dan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial masyarakat pengguna layanan.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dari Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dan uji t, ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan publik dari dimensi berwujud (X_5) memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Hubungan antara dimensi berwujud dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,268, dan koefisien penentu (r^2) sebesar 0.072 atau 7,2 %.

Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “Besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado ditentukan

oleh dimensi Bukti langsung” tidak dapat diterima secara meyakinkan atau tidak teruji keberlakuannya secara empiris pada taraf signifikansi 5 %, namun dapat teruji pada taraf uji 10 %. Ini terlihat dari hasil uji t untuk kepuasan masyarakat yang memberikan hasil p-value atau nilai signifikansi sebesar 0,087 atau $> 0,05$ atau $< 0,10$. Hal ini mengindikasikan pengaruh yang tidak signifikan dari faktor berwujud terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado, namun hanya dapat signifikan pada taraf uji 10 %.

Hasil analisis regresi tersebut di atas mengindikasikan bahwa setiap penambahan 1 (satu) satuan pada variabel Berwujud (X_5) akan diikuti kenaikan sebesar 0,518 satuan atau naik lebih dari setengah kali lipat pada variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Hasil penelitian ini dapat didukung dengan hasil perhitungan determinasi, yakni sebesar 0,072 atau 7,2 %. Hasil ini bermakna bahwa rata-rata nilai variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado sebesar 69,9 atau dalam skor ideal = 100, maka kepuasan masyarakat rata-rata diperoleh sebesar 69,9 % sebagian kecil turut ditentukan oleh faktor Berwujud (X_5) sebesar 7,2 % dan sisanya sebesar 92,8 % ditentukan oleh faktor lain.

Hasil penelitian tersebut di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang mereka rasakan ketika menerima pelayanan dari petugas pelayanan/aparat pemerintah kelurahan, sebagian turut

ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor dimensi empati. Artinya bahwa setiap petugas pelayanan atau aparat kelurahan Kairagi Weru yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan harus memperhatikan dan menerapkan hal-hal sebagai berikut : 1) Kualitas dan kejujuran dalam pungutan; 2) Mantapnya pelayanan yang diterima pengguna layanan; 3) Harga pembayaran sesuai ketetapan; dan 4) Kondisi peralatan dan fasilitas pelayanan harus berkualitas dan memenuhi kelayakan.

6. Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dan uji F, ditemukan bahwa seluruh variabel independen yaitu dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik (kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud) secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh langsung terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Hubungan antara ke lima variabel tersebut secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dan signifikan dengan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,829 atau 82,9 %.

Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “Besarnya pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado secara simultan ditentukan oleh dimensi-dimensi

Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti langsung (berwujud)” diterima dengan sangat meyakinkan dan teruji keberalakuannya secara empiris. Hal ini terlihat dari hasil uji F untuk kepuasan masyarakat yang memberikan hasil F-tes sebesar 0,000 atau $< 0,05$. Hasil analisis ini mengindikasikan ada pengaruh yang signifikan dari variabel dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik (kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado.

Besarnya derajat determinasi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado secara bersama-sama ditentukan oleh faktor-faktor atau dimensi-dimensi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bewujud sebesar 82,9 %, sedangkan sisanya sebesar 17.1 % ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji statistik ditemukan bahwa variabel-variabel atau dimensi-dimensi kehandalan (X_1), ketanggapan (X_2), Keyakinan (X_3) dan Empati (X_4) berpengaruh secara simultan dan sangat nyata terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado, sementara dimensi berwujud atau bukti langsung (X_5) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hasil ini bermakna bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, ternyata lebih dominan dipengaruhi oleh empat dimensi, yakni kehandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati, sementara dimensi berwujud justru

kurang atau bahkan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Jelasnya dapat disimak melalui hasil analisis regresi berganda dengan metode Forward, Dengan demikian hasil penelitian ini menemukan model pelayanan publik (model 4), yakni Kepuasan masyarakat ditentukan secara simultan oleh 4 (empat) dimensi kualitas pelayanan publik yang lebih dominan, dengan model persamaan prediksi berikut ini :

$$\hat{Y} = 7,538 + 1,323X_1 + 1,320X_2 + 1,545X_3 +$$

Model ini memberikan kepastian kepada para peneliti, para ilmuwan, dan terutama kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mempertimbangkan empat faktor atau dimensi kualitas pelayanan publik yang dominan berpengaruh atau menentukan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan, yakni dimensi-dimensi kehandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati, sehingga lebih mempercepat realisaasi pelayanan prima kepada masyarakat melalui pelayanan unggul.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Rata-rata kualitas pelayanan publik berada pada kategori sedang atau menengah, sementara kepuasan masyarakat berada pada kategori ‘sangat puas’. Namun demikian, terdapat dua dimensi, yakni kepuasan masyarakat terhadap dimensi

ketanggapan dan dimensi empati yang belum dicapai secara optimal.

2. Secara parsial, semua dimensi kualitas pelayanan publik berpengaruh secara positif dan nyata atau signifikan pada taraf uji 5 %, kecuali dimensi berwujud yang tidak signifikan pada taraf uji 5 % namun signifikan pada taraf uji 10 %.
3. Secara simultan atau bersama-sama, semua variabel bebas (dimensi-dimensi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, namun setelah dilakukan analisis dengan menggunakan metode Forward, ternyata hanya empat dimensi, yakni kehandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan, khususnya di kelurahan Kairagi Weru, kecamatan Paal Dua Kota Manado.

Mengacu pada beberapa simpulan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis penelitian dapat diterima keberlakuannya secara empiris, kecuali hipotesis nomor 5, sekaligus menjustifikasi teori-teori yang mendasarinya.

B. Saran

Dari hasil-hasil temuan, maka dipandang perlu untuk mengemukakan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Diperlukan pembinaan dan motivasi kepada aparat kelurahan dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya berkaitan dengan pelaksanaan dimensi ketanggapan dan dimensi empati yang belum dicapai secara optimal.

2. Mengingat penelitian ini menemukan model pelayanan publik yang sederhana, maka disarankan agar pemerintah memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara mendorong secara optimal pelaksanaan dimensi-dimensi kehandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati, sementara dimensi berwujud perlu ditingkatkan penyediaan sarana dan fasilitas serta peralatan pendukung pelayanan publik, khususnya di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, 2004, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- , 2004, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.
- Kotler Philip., 1997, *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Alih bahasa Hendra Teguh dkk. Jakarta : PT. Dadi Kayana Abadi.

Rasyid, M. Ryaas, 1998, *Makna Pemerintahan*, Yarsif Watampone, Jakarta

Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.