

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KANTOR SAR KELAS A MANADO TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT  
(Studi Pasca Banjir Bandang di Kecamatan Tikala Kota Manado)**

*ANALYSIS OF SERVICE QUALITY CLASS A OFFICE SAR MANADO COMMUNITY SATISFACTION  
( Study Post-Floods in Tikala Manado City)*

Oleh:

**Mario Fransiskus Tekol<sup>1</sup>  
James D.D. Massie<sup>2</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

email: [mariotekol87@gmail.com](mailto:mariotekol87@gmail.com)  
[jamesmassie@gmail.com](mailto:jamesmassie@gmail.com)

**Abstrak:** Badan SAR Nasional (Basarnas) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian Indonesia yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pencarian dan pertolongan (Search And Rescue/SAR). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan untuk diterima oleh seseorang ataupun beberapa orang dengan pelayanan yang diterimanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Tangibles* atau Bukti Fisik, *Reliability* atau Keandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan dan kepastian, serta *Emphaty* Kantor SAR Kelas A Manado secara simultan dan parsial terhadap kepuasan masyarakat. Sampel yang digunakan sebanyak 210. Metode penelitian yang digunakan Asosiatif dengan teknik analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian secara simultan ke empat variabel berpengaruh terhadap kepuasan dan pengujian secara parsial juga berpengaruh terhadap kepasan masyarakat yang kena bencana di Kec. Tikala Manado. Sebaiknya pimpinan SAR kelas A Manado meningkatkan aspek kehandalan dan empati dalam pelayanan, sehingga masyarakat yang terkena banjir akan menjadi lebih puas.

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, basarnas*

**Abstract:** *National Search and Rescue Agency (Basarnas) is the Indonesian Ministry of Non-Government Institutions in charge of carrying out government duties in the field of search and rescue (Search And Rescue / SAR). Quality of service is a comparison between the service expected to be accepted by someone or some people with services received. The purpose of this study was to determine the effect of Physical Evidence Tangibles, Reliability or Reliability, Responsiveness, or responsiveness, assurance or guarantees and certainty, as well as the Office Emphaty SAR Class A Manado simultaneously and partially to the satisfaction of the people. Samples is used 210 Basaln on the data analysis using multiple regression as data analysis tools, shows that partially and simultaneously the 4 independent variables have significant influence on people satisfaction.*

**Keywords:** *quality of service, community satisfaction, national search & rescue agency*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Badan SAR Nasional (Basarnas) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian Indonesia yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pencarian dan pertolongan (Search And Rescue/SAR). Basarnas mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan, pengkoordinasian, dan pengendalian potensi SAR dalam kegiatan SAR terhadap orang dan material yang hilang atau dikhawatirkan hilang atau menghadapi bahaya dalam pelayaran dan/atau penerbangan, serta memberikan bantuan dalam bencana dan musibah lainnya sesuai dengan peraturan SAR nasional dan internasional. Secara jelas tugas dan fungsi SAR adalah penanganan musibah pelayaran dan/atau penerbangan, dan/atau bencana dan/atau musibah lainnya dalam upaya pencarian dan pertolongan saat terjadinya musibah. Penanganan terhadap musibah yang dimaksud meliputi 2 hal pokok yaitu pencarian (search) dan pertolongan (rescue).

Pelayanan publik di BASARNAS KANSAR (Badan Search and rescue Kantor Search and rescue) Manado juga perlu ditingkatkan agar kualitasnya sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan untuk diterima oleh seseorang ataupun beberapa orang dengan pelayanan yang diterimanya.” 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.

Pemerintah melalui Badan Nasional Penanggulangan Bencana, BASARNAS dan Kementerian Sosial mengupayakan dan memberikan bantuan kepada korban banjir bandang dengan memberikan bantuan sandang dan pangan serta bantuan obat-obatan baik dari pusat maupun daerah bahkan sampai ke operasi pencarian korban.

Kantor SAR Kelas A Manado berupaya 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 menunjukkan anti pati kepada pemerintah . Responsiveness atau daya tanggap merupakan suatu kemauan yang sesungguhnya oleh Kantor SAR Kelas A Manado untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas.

Oleh karena hal ini sangat mendukung tindakan pemerintahan dengan adanya kehandalan Assurance atau jaminan dan kepastian hal ini berhubungan dengan kemampuan pengetahuan, dan kesopansantunan Kantor SAR Kelas A Manado dalam melaksanakan tugas melayani dan membantu masyarakat. Emphaty atau empty dalam hal ini Kantor SAR Kelas A Manado senantiasa memberikan perhatian yang tulus dan sungguh sungguh baik secara individu atau perorangan maupun secara berkelompok kepada masyarakat dengan berupaya memahami akan kebutuhan bahkan musibah yang dialami masyarakat.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyetujui pengaruh:

1. *Tangibles*; *reliability*; *responsiveness*; *assurance*; dan *emphaty* secara simultan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.
2. *Tangibles* pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.
3. *Reliability* pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.
4. *Responsiveness* pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.
5. *Assurance* pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.
6. *Emphaty* pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen

Hasibuan (2002 : 2) manajemen merupakan ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Koontz & Wehrich (2001 : 4) manajemen merupakan suatu proses menin dan mempertahankan lingkungan, dimana individu – individu bekerja secara efisien dalam suatu kelompok untuk mencapai suatu tujuan yang telah dipilih. Rosyidi (2000 : 11- 12) mengutip rumusan yang dikemukakan oleh A. Mc Kinsey Anthology. Manajemen dapat diartikan sebagai suatu sitem yang kompleks dari pada tujuan yang kait mengait, nilai- nilai, pengetahuan, dan teknik yang telah manusia renungkan untuk mengatasi bentuk masalah yang bertubi- tubi. Dengan demikian manajemen adalah suatu proses untuk mencapai suatu tujuan dari suatu perusahaan atau sumber daya manusia sendiri.

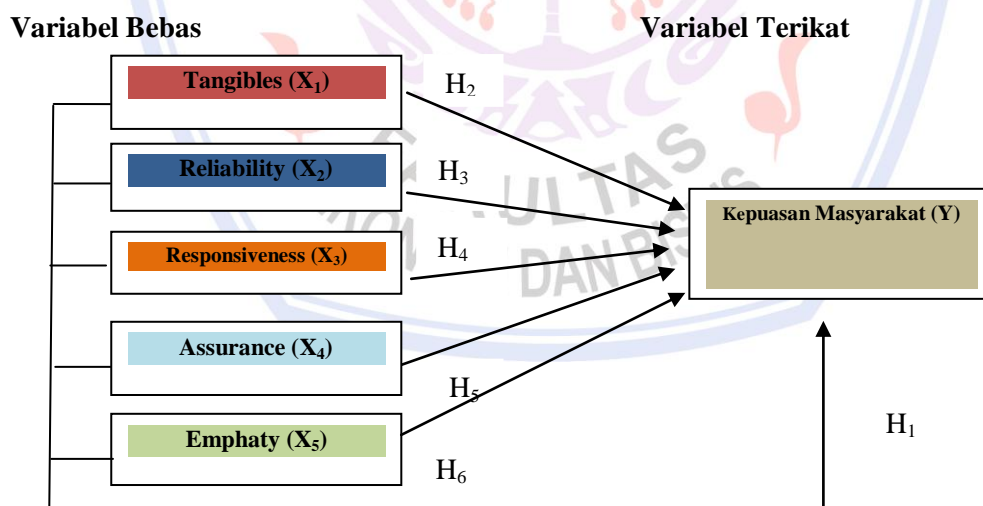
### Manajemen Pemasaran

Kotler (2002:9) Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta distribusi penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dan masyarakat. Boyd, et al (2000:18) mendefinisikan manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan program-program yang mencakup pengkonsep-an, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan. Dengan demikian manajemen pemasaran adalah suatu kegiatan kegiatan yang dilakukan suatu perusahaan untuk mempertahankan perusahaan itu sendiri dan mendapatkan laba yang diinginkan.

### Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1988) telah mengembangkan pengukuran untuk *service quality* yang disebut SERVQUAL dimana pengukuran ini sesuai untuk dimensi jasa secara menyeluruh. Mereka menyatakan bahwa kesepuluh dimensi *service quality* itu berkolerasi. Mereka menyaring dimensi-dimensi itu dan pada akhirnya *service quality* hanya terdiri dari lima dimensi yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*.

### Kerangka Konseptual Kualitas Pelayanan



Gambar 1. Kerangka Konseptual  
Sumber : Olahan 2015

### Hipotesis

Hipotesa dalam penelitian ini adalah:

1. *Tangibles* atau Bukti Fisik, *Reliability* atau Keandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan dan kepastian, *Emphaty* diduga Kantor SAR Kelas A Manado secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat?

2. *Tangibles* atau Bukti Fisik diduga Kantor SAR Kelas A Manado secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat?
3. *Reliability* atau Kehandalan diduga Kantor SAR Kelas A Manado secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat?
4. *Responsiveness* atau daya tanggap diduga Kantor SAR Kelas A Manado secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat?
5. *Assurance* atau jaminan dan kepastian diduga Kantor Sar Kelas A Manado secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat?
6. *Emphaty* Kantor diduga SAR Kelas A Manado secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat?

### Penelitian Terdahulu

Jamakas (2012) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tulongagung dengan menggunakan variable bebas *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan Variabel Terikat Kepuasan siswa studi Serta menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan siswa study baik secara parsial maupun simultan. Haryanto (2013) Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat manado. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan metode survey. Responden yang diteliti adalah semua pemilik kendaraan dan pembayar pajak dan surat kendaraan tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang sifatnya deskriptif kuantitatif yang pada dasarnya ingin menjelaskan dan menguraikan kebenaran dari suatu hipotesis. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survey yang menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data dengan unit analisisnya adalah Masyarakat yang pernah dilayani Kantor SAR Manado pasca bencana di kota manado.

### Populasi dan Sampel

Penulis melakukan penarikan sampel dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Populasi (N), taraf kesalahan (e) sebesar 10% dan sampel (n):

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Dalam penelitian ini obyek yang dijadikan sampel adalah kecamatan Tikala. Akan tetapi dari jumlah penduduk sebesar 6.808 penulis mengambil 30% dari jumlah penduduk kecamatan tikala sebesar 2.042 sebagai populasi yang terkena bencana. Berdasarkan rumus di atas maka sampel di peroleh sebesar 205. Mengingat jumlah populasi yang begitu besar maka penulis mempersiapkan kuisisioner sebanyak 250 akan tetapi yang kembali sebanyak 210, dengan demikian yang di analisa sebanyak 210.

### Metode Analisis

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu untuk mengetahui dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh secara serempak maupun parsial terhadap kepuasan masyarakat. Model regresi linier berganda dirumuskan :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \beta_5 x_5 + e$$

Keterangan:

Y = kepuasan masyarakat

$\beta_0$  = intercept Y

$\beta_1$  = koefisien variabel  $x_1$

$\beta_2$  = koefisien variabel  $x_2$

$\beta_3$  = koefisien variabel  $x_3$

$\beta_4$  = koefisien variabel  $x_4$

$\beta_5$  = koefisien variabel  $x_5$

$x_1$  = kehandalan

$x_2$  = daya tanggap

$x_3$  = jaminan

$x_4$  = empati

$x_5$  = bukti langsung

e = epsilon atau variabel tidak terungkap

Untuk mengetahui pengaruh dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung terhadap kepuasan masyarakat dilakukan uji serempak dan uji parsial dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Pengujian secara serempak dilakukan dengan uji F, hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$  (tidak terdapat pengaruh signifikan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan masyarakat)

$H_a : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 \neq 0$  (terdapat pengaruh signifikan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung terhadap kepuasan masyarakat).

Pengujian secara parsial dilakukan dengan Uji-t, hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_i = 0$  (tidak terdapat pengaruh signifikan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung terhadap kepuasan masyarakat)

$H_a : \beta_i \neq 0$  (terdapat pengaruh signifikan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung terhadap kepuasan masyarakat).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas

| Variabel            | No. Item pertanyaan | r Tabel | r Hasil | Keterangan |
|---------------------|---------------------|---------|---------|------------|
| Bukti Fisik         | 1                   | 0,138   | 0,788   | Valid      |
|                     | 2                   | 0,138   | 0,814   | Valid      |
|                     | 3                   | 0,138   | 0,670   | Valid      |
| Kehandalan          | 1                   | 0,138   | 0,847   | Valid      |
|                     | 2                   | 0,138   | 0,857   | Valid      |
|                     | 3                   | 0,138   | 0,776   | Valid      |
| Daya Tanggap        | 1                   | 0,138   | 0,771   | Valid      |
|                     | 2                   | 0,138   | 0,770   | Valid      |
|                     | 3                   | 0,138   | 0,662   | Valid      |
| Jaminan             | 1                   | 0,138   | 0,784   | Valid      |
|                     | 2                   | 0,138   | 0,867   | Valid      |
|                     | 3                   | 0,138   | 0,797   | Valid      |
| Emphaty             | 1                   | 0,138   | 0,859   | Valid      |
|                     | 2                   | 0,138   | 0,697   | Valid      |
|                     | 3                   | 0,138   | 0,628   | Valid      |
| Kepuasan Masyarakat | 1                   | 0,138   | 0,811   | Valid      |
|                     | 2                   | 0,138   | 0,716   | Valid      |
|                     | 3                   | 0,138   | 0,747   | Valid      |

Sumber : Hasil Olahan 2015

Table 1.dapat menunjukkan bahwa r hitung dari semua variabel (Bukti Langsung / Tangibles, Keandalan / Reliability, Daya Tanggap / Responsive, Jaminan / Assurance, Empati / Empathy, 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.

**Tabel 2. Uji Reabilitas**

| Variabel            | Cronchbach Alpha | Keterangan      |
|---------------------|------------------|-----------------|
| Kehandalan          | 0,806            | Sangat Reliabel |
| Daya tanggap        | 0,837            | Sangat Reliabel |
| Jaminan             | 0,794            | Reliabel        |
| Empati              | 0,833            | Sangat Reliabel |
| Bukti Langsung      | 0,783            | Reliabel        |
| Kepuasan Masyarakat | 0,806            | Sangat Reliabel |

*Sumber hasil olahan 2015*

Pengukuran yang digunakan tabel 2.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 Keandalan, 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.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Perhitungan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik manual dan pengolahan data dengan SPSS 17 .Nilai hasil perhitungan adalah seperti pada tabel berikut ini.

**Tabel 3. Coefficients**

| Model |             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |             | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1     | (Constant)  | 3.163                       | .756       |                           | 4.182 | .000 |
|       | BuktiFisik  | .188                        | .072       | .202                      | 2.608 | .010 |
|       | Kehandalan  | .080                        | .065       | .091                      | 1.226 | .222 |
|       | DayaTanggap | .209                        | .078       | .195                      | 2.673 | .008 |
|       | Jaminan     | .216                        | .066       | .241                      | 3.282 | .001 |
|       | Emphaty     | .091                        | .068       | .099                      | 1.341 | .181 |

Dependent Variable: Kep.Masyarakat

*Sumber : Olahan SPSS 17*

Bentuk persamaan regresi dapat di tulis sebagai berikut :

$$Y = 3,163 + 0,188X_1 + 0,080X_2 + 0,209X_3 + 0,216X_4 + 0,091X_5$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut di atas memberikan pengertian bahwa :

1. Konstanta a sebesar 3,163 memberikan pengertian bahwa jika faktor Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Langsung sama dengan nol (0) maka besarnya Kepuasan Masyarakat adalah 3,163 satuan

2. Untuk variabel Bukti Langsung ( $X_1$ ) koefisien regresinya adalah positif, hal ini dapat diartikan apabila Bukti Langsung semakin baik, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,188 dengan asumsi variable lainnya tetap atau konstan.
3. Untuk variable Keandalan ( $X_2$ ) koefisien regresinya adalah positif, hal ini dapat diartikan apabila Keandalan semakin baik, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,080 dengan asumsi variable lainnya tetap atau konstan
4. Untuk variable Daya Tanggap ( $X_3$ ) koefisien regresinya adalah positif, hal ini dapat diartikan apabila daya tanggap semakin baik, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,209 dengan asumsi variable lainnya tetap atau konstan
5. Untuk variable Jaminan ( $X_4$ ) koefisien regresinya adalah positif, hal ini dapat diartikan apabila jaminan semakin baik, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,216 dengan asumsi variable lainnya tetap atau konstan
6. Untuk variable Empati ( $X_5$ ) koefisien regresinya adalah positif, hal ini dapat diartikan empati maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,091 dengan asumsi variable lainnya tetap atau konstan

### Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan angka taraf signifikan hasil perhitungan dengan taraf signifikan 0,05 (5%) dengan kriteria jika  $F_{hitung} (sig) \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak dan jika  $F_{hitung} (sig) < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima

Berdasarkan hasil perhitungan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 36.655 yang signifikan 0,000. Karena  $sig < 0.05$  ini berarti  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Dengan demikian rumusan hipotesis yang menyatakan bahwa Bukti Langsung ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ) Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diterima.

### Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Hasil perhitungan dalam tabel diatas diperoleh :

1. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) 2,608 artinya variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), ini berarti  $H_a$  diterima.
2. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Keandalan ( $X_2$ ) 1,226 artinya keandalan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), ini berarti  $H_a$  ditolak.
3. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) 2,673 artinya variabel Jaminan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), ini berarti  $H_a$  diterima.
4. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Jaminan ( $X_4$ ) 3,282 artinya variabel Jaminan ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), ini berarti  $H_a$  diterima.
5. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Empati ( $X_5$ ) 1,341 artinya variabel Empati ( $X_4$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), ini berarti  $H_0$  ditolak.

### Pembahasan

#### Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Secara statistik hipotesis yang diajukan pada Bab II yang mempresentasikan pengaruh positif dan signifikan Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) *Reliability* (Keandalan) *Responsiveness* (Ketanggapan) *Assurance* (Jaminan) *Empathy* (Empati) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat terdukung. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Haryanto (2013) Secara keseluruhan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Samsat manado, ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan koefisien regresi variable kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

#### Tangible (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh variabel *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan. *Tangible* (Bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik seperti bantuan, perlengkapan, peralatan dan personalia yang di dukung teknologi yang digunakan canggih. Bukti fisik ini bisa memengaruhi kepuasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Haryanto (2013) Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik dari unit pelayanan kantor Samsat manado berupa letak lokasi Samsat Manado, ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir kendaraan yang memadai, serta bagian - bagian pengurusan yang

tidak membingungkan akan mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya kondisi fisik pada Kantor Samsat Manado sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Semakin mendukung kondisi fisik di Kantor Samsat Manado, maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

### **Reliability (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh variabel *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan Masyarakat. *Reliability* (Kehandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan. Ketepatan waktu dalam pertolongan saat bencana memang sudah seharusnya untuk dilakukan, baik oleh masyarakat itu sendiri maupun pihak Tim Kantor SAR manado. Haryanto (2013) Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh Kantor Samsat manado seperti ketepatan waktu pelaksanaan jam kerja, pelayanan yang cepat dan tepat, mampu bertanggung jawab dalam pengurusan berkas - berkas pengurusan pajak dan STNK, serta berusaha memberikan penjelasan tentang hal - hal yang belum jelas berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti kantor Samsat memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Kehandalan disini merupakan sejauh mana para pegawai bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pengguna jasa layanan di Kantor Samsat Manado. Semakin tinggi tingkat keandalan, maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat

### **Responsiveness (Ketanggapan) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh variabel *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap kepuasan Masyarakat. *Responsiveness* (Ketanggapan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Daya tanggap dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesiapan SAR dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Haryanto (2013) Daya tanggap merupakan keinginan para pegawai kantor samsat manado untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pelanggan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan pegawai kantor dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan maka permasalahan yang dihadapi akan cepat terselesaikan dan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat

### **Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh variabel *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan masyarakat. *Assurance* (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki Tim Sar untuk membantu masyarakat, seperti pelayanan sopan, trampil dalam melaksanakan tugas dan memadai. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan, maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Haryanto (2013) Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai yang ada di kantor samsat manado untuk membantu masyarakat seperti pelayanan yang sopan, terampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para pegawai maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

### **Empathy (Empati) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengaruh variabel *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan masyarakat. *Empathy* (Empati) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi, dan memahami masyarakat. Dalam hal ini masyarakat lebih membutuhkan bukti, respon dan jaminan bukan sekedar rasa empati. Haryanto (2013) Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen dalam hal ini masyarakat. Semakin tinggi empati yang diberikan oleh pegawai kantor samsat manado, maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.



## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung dari Kantor SAR kelas A Manado berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Bukti Langsung dari Kantor SAR kelas A Manado berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat
3. Keandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat
4. Daya Tanggap dari Kantor SAR kelas A Manado berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat
5. Jaminan dari Kantor SAR kelas A Manado berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat
6. Empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat

### Saran

Saran yang dapat diberikan :

1. Sebaiknya pimpinan Kantor SAR kelas A Manado meningkatkan aspek keandalan dan empati dalam pelayanan sehingga masyarakat yang terkena banjir akan menjadi lebih puas.
2. Untuk peneliti selanjutnya mungkin perlu ditambahkan variabel 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

- Boyd, Harper, Walker, Lurreche, Claude. 2000. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*, Edisi kedua, Erlangga, Jakarta.
- Hasibuan, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Katalog BPS, 2013 No. 1102001.7171, *Manado Dalam Angka 2013*, Manado.
- Koontz and Wehrich. 2001. *Management*. Tata McGraw Hill publishing Company, New Delhi.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun, 2003. <http://itjen.deptan.go.id/index.php/peraturan-perundangan/163-kepemnpanomor63>, di akses desember 2013.
- Kotler Philip 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid II, Prehallindo, Jakarta.
- Parasuraman, 1998. *Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, [https://books.google.co.id/books/about/Delivering\\_Quality\\_Service.html?id=RWPMYP7-sN8C&hl=id](https://books.google.co.id/books/about/Delivering_Quality_Service.html?id=RWPMYP7-sN8C&hl=id). Diakses 31 juli 2015.
- Rosyidi, Suherman. 2000. *Pengantar Teori Ekonomi: Pendekatan Kepada Teori Ekonomi Mikro dan Makro*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Jamakas, Jaka, 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung [http://Pengeruh\\_Kualitas/index.blog.google.id.com](http://Pengeruh_Kualitas/index.blog.google.id.com), Diakses 25 Juli 2015.
- Haryanto, Edy, 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. *Jurnal EMBA* ISSN 2303-1174 Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 750 – 760. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=108957&val=1025>. Diakses Februari 2015. Hal 750-760.