



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM KEPEMILIKAN KTP ELEKTRONIK PADA
KELURAHAN CEMPAKA BARU**

Andi Putri Djohar Tenri Waru, Yunita Janah, Inggit Dessy Susanti, Sheilla Risma Yanti
Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta
(Naskah diterima: 1 Maret 2020, disetujui: 25 April 2020)

Abstract

This study focuses on the quality of public services with the aim is to find out how much influence and what variables are most influential on society satisfaction. This research uses quantitative descriptive method the type of research used is survey which afterwards the result is processed by using SPSS 24. The research location is conducted in Cempaka Baru, Central Jakarta. The population used is the society of Kelurahan Cempaka Baru who already has E-KTP. Determination of samples using Slovin formula with 5% tolerance to get as many as 101 respondens from a total of 676 population in Kelurahan Cempaka Baru. The research got result that the satisfaction of society have positive influence simultaneously by the five service quality variables which include tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5). The correlation and determination test results are in strong relationship of 0.623 with an influence level of 38.8%, while the remaining 61.6% is explained by other variable not examined in this study. Of the five variables, tangible variables have a partial influence in Kelurahan Cempaka Baru of 8,733

Keyword: Quality Service, Society Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dan variabel apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode dekripsi kuantitatif, jenis penelitian yang digunakan adalah survei yang kemudian hasilnya diolah menggunakan SPSS 24. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kelurahan Cempaka Baru, Jakarta Pusat. Populasi yang digunakan adalah masyarakat Kelurahan Cempaka Baru yang telah memiliki KTP Elektronik. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan nilai toleransi 5% sehingga didapatkan sebanyak 101 responden dari total 676 populasi di Kelurahan Cempaka Baru. Penelitian mendapat hasil bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif secara simultan oleh kelima variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5). Hasil uji korelasi dan determinasi berada pada hubungan yang kuat sebesar 0.623 dengan tingkat pengaruh sebesar 38.8%, sedangkan sisanya sebesar 61.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari kelima variabel tersebut, variabel

tangible mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Baru sebesar 7.468

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

I. PENDAHULUAN

Salah satu perwujudan *good governance*, dalam UU No. 25 Tahun 2009 pemerintah berkomitmen mengeluarkan kepastian hukum terkait pelayanan publik. Bersamaan dengan itu pada UU No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal I Ayat I yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik pemerintah memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemenuhan hak setiap masyarakatnya, baik secara sistem maupun teknis pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu dengan kewenangan yang dimiliki, pemerintah membuat beberapa program pelaksanaan tertib administrasi kependudukan, yang bertujuan mendata penduduk baik secara nasional, regional maupun lokal agar memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhan secara menyeluruh.

Pemerintah telah menerapkan sistem *e-government*. Salahsatu produknya yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-El. Sejak diadakan perubahan KTP menjadi KTP-El, penyelenggaraan pelayanan KTP-El pada beberapa daerah masih mengalami kendala, baik secara teknis ataupun sistemnya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Masadib et al (2014:189) pelayanan e-KTP pada Kecamatan Lowokwaru Kota Malang menunjukkan bahwa proses pembuatan e-KTP masih panjang dan berbelit. Masyarakat sangat mendukung atas program e-KTP tetapi pelaksanaan sentralistik, keterbatasan peralatan, ketidakjelasan jadwal perekaman, dan listrik menjadi hambatan dalam pelayanan cepat dan tepat. Masyarakat puas atas layanan petugas dengan rata-rata skor 83,80%.

Begitu pula masyarakat yang berada di wilayah Jakarta Pusat, khususnya Kemayoran. Kemayoran adalah salah satu Kecamatan di Kota Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta dimana dalam konteks otonomi daerah di Indonesia merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang berfungsi sebagai penyelenggara

pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat. Kecamatan Kemayoran membawahi sebanyak delapan kelurahan menurut data di lapangan dari 8 kelurahan tersebut berdasarkan data kecamatan Kemayoran Per 31 Desember tahun 2018 terdapat 256.298 jiwa penduduk, dimana mereka diwajibkan untuk memperbarui identitas kependudukannya menjadi KTP-El.

Suatu keyakinan dan harapan yang dipersepsikan dari Kelurahan Cempaka Baru dalam bentuk pelayanan maksimal, cepat, tepat, dan berkualitas yang akan atau telah diterima adalah kepuasan masyarakatnya. Untuk mencapai kepuasan masyarakat tersebut, terdapat banyak hal yang dapat dilakukan oleh petugas pelayanan pada Kelurahan Cempaka Baru, diantaranya memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dan baik.

Meskipun secara teoritik dengan digulirkannya kebijakan tentang KTP Elektronik seharusnya masyarakat lebih dapat menikmati pelayanan yang lebih baik daripada sebelumnya, tetapi faktanya tidak demikian. Masyarakat tidak selalu memperoleh pelayanan yang baik, bahkan untuk pengurusan KTP Elektronik itu sendiri. Ada beberapa masalah yang kadang terjadi pada saat pengurusan yakni;

1. Berdasarkan informasi petugas, sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan KTP Elektronik semua dari Dinas Dalam Negeri sehingga menyebabkan uji ketunggalan berangsur lama karena masih terpusat termasuk juga pencetakannya dan sementara petugas pengurusan KTP Elektronik tidak bisa memonitor langsung penyelesaiannya
2. Adanya fakta bahwa pengelolaan KTP Elektronik yang dilaksanakan pada tingkat kelurahan sangat dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pemerintah DKI. Akibatnya, ketika terjadi kerusakan harus terlebih dahulu berkoordinasi ke pemerintah daerah sebagai penyedia sarana dan prasarana tersebut
3. Akibat dari proses koordinasi yang lamban, telah menjadikan proses penyediaan sarana dan prasarana tersebut juga mengalami keterlambatan, yang tentunya dapat berakibat pada kekecewaan dari masyarakat
4. Tim pelayanan KTP Elektronik hanya 4 orang dan masing-masing telah memiliki tugasnya. Jika satu berhalangan hadir maka proses perekaman KTP Elektronik sedikit terhambat disebabkan tidak adanya petugas lain yang bisa menggantikannya.

5. Sosialisasi dan pengontrolan secara langsung terkait preoses perekaman KTP Elektronik dilakukan hanya 2 tahapan yakni dari pihak kecamatan dan kelurahan pada setiap bulan April dan Juni, setelah itu diserahkan kepada pengurus RT/RW/ tokoh masyarakat / karang taruna / para LMK
6. Keterseediaan dan kualitas blanko kurang memadai dan mudah rusak, dibuktikan dari jumlah kunjungan masyarakat yang datang melakukan pengurusan perbaikan KTP Elektronik sebanyak 65 orang dalam kurun waktu bulan Januari hingga Juli. Selain itu, petugas juga tidak memberikan jaminan waktu penyelesaian bagi masyarakat yang kehabisan blank dalam mengurus KTP Elektronik

Tentunya masih banyak masalah-masalah lain yang terkait dengan persoalan pelayanan KTP Elektronik.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini berfokus untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan public yang terdiri atas dimensi; Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan dalam kepemilikan KTP Elektronik pada Kelurahan Cempaka Baru.

II. KAJIAN TEORI

2.1 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Lonsdale (Mulyadi, 2015:189) menjelaskan pengertian dari pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Sementara itu, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007:59).

Lebih jelas lagi Parasuraman (Lupyoadi, 2013:44) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Adapun dimensi kualitas pelayanan yang berlaku diberbagai layanan dikemukakan lebih spesifik oleh Prasuraman et al (Tjiptono, 2009:269-270) yakni *Tangible* (Bukti Fisik), *Relability* (Keandalan), *Respon-*

siveness (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati)

2.2 Teori Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat

Menurut Wikie (Tjiptono, 2007:24) “kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”.

Diperkuat oleh pendapat Fitzsimmons (Hardiansyah, 2011:36) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah “*Customer satisfaction is customers perceptions that a supplier has met or exceeded their expectation*”. Dari definisi tersebut Hardiansyah (2011:36) menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah “persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada”.

Kepuasan pelanggan menurut hasil penelitian Brady et al (Laksanan, 2008:94) dapat dipahami melalui tiga pendekatan, yaitu:

1. *Interaction Quality* (kemampuan pegawai), merupakan kualitas pelayanan yang melibatkan hubungan pelayanan diantara pekerja yang memberikan pelayanan
2. *Physical Environment Quality* (kualitas lingkungan fisik), merupakan lingkungan

fisik dari tempat pekerjaan yang harus selalu diperhatikan, karena akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan

3. *Outcome Quality* (kualitas hasil pelayanan), yaitu hasil dari satu pelayanan merupakan penentu dalam menilai kualitas pelayanan.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian survei yang dilaksanakan dengan pendekatan metode analisis uji statistik.

Berdasarkan tempat pelaksanannya, untuk memperoleh data penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (field research) yang secara langsung mengamati tempat yang dijadikan objek penelitian.

Adapun jenis data yang digunakan adalah data primer yang berupa data hasil kuesioner, observasi. Selain itu digunakan juga data sekunder yang bersumber dari dokumen laporan dan peraturan-peraturan yang berkaitan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Cempaka Baru yang telah mendapatkan distribusi

KTP-EI. Adapun jumlah penduduk yang KTP EI telah didistribusikan selama bulan Januari-Agustus berjumlah 676 orang

Sedangkan teknik pengambilan sampel pada populasi penelitian ini merujuk pada pendapat Arikunto (2010:212) "Jika populasi lebih dari 100 orang maka diambil 10% - 15% atau 20% - 30% dari jumlah populasi". Dalam penelitian ini mengambil 15% dari jumlah populasi, yakni $676 \times 15\% = 101,4$ (dibulatkan menjadi 101). Jadi jumlah sampel yang diambil sebanyak 101.

Berikut ini teknik analisis data penelitian ini:

1. Uji Instrumen

Uji kualitas kuesioner penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) dengan rumus $df = n - 2$ maka,

$$df = 101 - 2$$

$$df = 99$$

Berdasarkan distribusi r_{tabel} telah diperoleh nilai $df=99$ dengan taraf kesalahan 5% maka batas minimal untuk validitas pertanyaan sebesar 0.196.

b. Uji Realibilitas

Menurut suharsimi (2010:215) suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,61$. Berikut rekapitulasi hasil olah data SPSS pengujian realibilitas.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik (Ghozali: 2013) yang digunakan pada penelitian ini yakni Uji dan Multikolinearitas dan Normalitas.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam kepemilikan KTP Elektronik pada Kelurahan Cempaka Baru, maka digunakan teknik analitis statistik dengan SPSS, dimana rumus statistik yang digunakan adalah Linear Multiple Regression (regresi linear berganda) yakni:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \\ + \alpha$$

IV. HASIL PENELITIAN

Setelah penelitian, data awal yang dianalisa adalah karakteristik responden berdasar jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan utama. Adapun hasil penelitiannya yakni;

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden
berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|--------|---------------|--------|------------|
| 1 | Laki-laki | 34 | 34% |
| 2 | Perempuan | 67 | 67% |
| Jumlah | | 101 | 100% |

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel tersebut mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase 67%

2. Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden
Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah | Presentase |
|--------|-------------|--------|------------|
| 1 | 17-26 Tahun | 28 | 28% |
| 2 | 27-36 Tahun | 31 | 31% |
| 3 | 37-46 Tahun | 35 | 35% |
| 4 | > 47 Tahun | 7 | 7% |
| Jumlah | | 101 | 100% |

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel tersebut usia responden penelitian ini memiliki tingkat presesntase paling tinggi pada usia 37-46 tahun dan terendah dari usia >47 tahun dengan presentase sebesar 7% sebanyak 7 orang.

3. Pendidikan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|--------|------------|--------|------------|
| 1 | SMP | 9 | 9% |
| 2 | SMA | 52 | 51% |
| 3 | D3 | 20 | 20% |
| 4 | S1 | 16 | 16% |
| 5 | S2 | 4 | 4% |
| Jumlah | | 101 | 100% |

Sumber: Data diolah

Berdasarkan pendidikan terakhir yang dimiliki responden dapat dilihat bahwa sebagian besar responden, 52 atau 51% diantaranya tamatan SMA dan hanya 4% tamatan S2. Dengan ini menunjukkan masyarakat Kelurahan Cempaka Baru dominan tingkat pendidikannya SMA.

4. Pekerjaan Utama

Tabel 4.4 Karakteristik Responden
Berdasarkan Pekerjaan Utama

| No | Pekerjaan | Jumlah | Presentase |
|--------|----------------------|--------|------------|
| 1 | Tidak Bekerja | 7 | 7% |
| 2 | Ibu Rumah Tangga | 37 | 37% |
| 3 | Pelajar | 24 | 24% |
| 4 | Pegawai Swasta | 29 | 29% |
| 5 | Pegawai Negeri Sipil | 4 | 3% |
| Jumlah | | 101 | 100% |

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pekerjaan utama

masyarakat di Kelurahan Cempaka Baru adalah Ibu Rumah Tangga yang berjumlah 37 orang, sementara yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil hanya sebanyak 4 orang dengan presentasi 3%.

Dalam penelitian ini penulis memiliki sampel sebanyak 101 responden. Berdasarkan distribusi r tabel telah diperoleh nilai df=99 dengan taraf kesalahan 5%, maka penentuan batas minimal untuk validasi pertanyaan sebesar 0,196 sehingga dapat dikatakan semua pertanyaan kuesioner penelitian ini dikatakan valid

1) Uji Reliabilitas

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas

| KATEGORI | NILAI | KETERANGAN |
|-------------------------|-------|------------|
| Tangible (X1) | 0,786 | Reliabel |
| Realibity (X2) | 0,676 | Reliabel |
| Responsiviness (X3) | 0,665 | Reliabel |
| Assurance (X4) | 0,678 | Reliabel |
| Emphaty (X5) | 0,681 | Reliabel |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0,756 | Reliabel |

Sumber: Data diolah SPSS 24

Berdasarkan hasil olah data tersebut nilai *cronbach's alpha* dari ke enam variabel tersebut menunjukkan hasil lebih dari 0,60. Hal ini berarti tingkat kemantapan alpha dapat dikatakan reliabel.

1. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikoleniaritas

Berikut ini hasil Uji Multikoleniaritas

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikoleniaritas

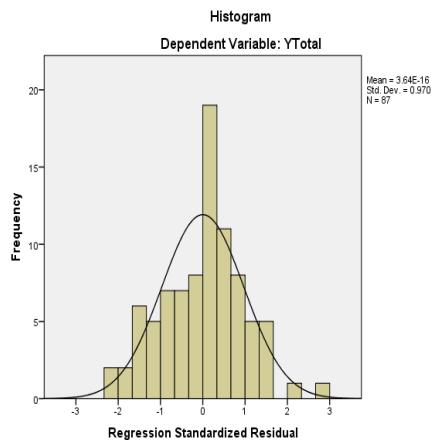
| Model | Collinearity Statistics | |
|--------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | | |
| X1 | 0.916 | 1.092 |
| X2 | 0.954 | 1.048 |
| X3 | 0.972 | 1.029 |
| X4 | 0.875 | 1.143 |
| X5 | 0.925 | 1.081 |

Sumber: Data diolah SPSS 24

Berdasarkan hasil output SPSS 24 diketahui nilai tolerance variabel rata-rata sebesar $0.9 > 0.1$ dan nilai VIF $1.0 < 10$ dari variabel *tangible, realibity, responsiviness, assurance* dan *emphaty* yang berarti tidak terjadi multikolinearitas dari masing-masing variabel independen.

2) Uji Normalitas

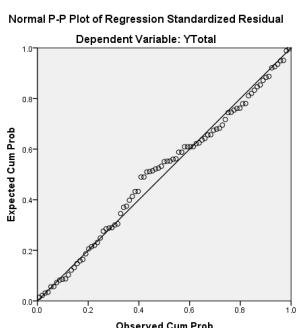
Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Berikut hasil uji normalitas atas olah data SPSS 24



Gambar 4.1 Histogram Regression Standardizes Residual

Sumber: Data diolah SPSS24

Dari gambar histogram diatas terlihat bentuk keseluruhan kenormalitasan data instrument penelitian, dimana bentuk lingkungan terlihat sempurna. Selain grafik histogram, bentuk garis diagonal normal P-P Plot juga digunakan untuk menguji normalitas data.



Gambar 4.2 Grafik Normal P-P

Sumber: Data diolah SPSS 24

Berdasarkan tabel tersebut terlihat penyebaran data pada grafik normal P-P Plot mengikuti garis normal (45 derajat) mengarah ke kanan atas, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

3) Uji Regresi Linear Berganda

Berikut ini tabel uji linear berganda:

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Model | Coefficients ^a | | | T | Sig. |
|-------|-----------------------------|---------------------------|--------|--------|-------|
| | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | Beta | | |
| | B | Std. Error | | | |
| 1 | (Constant) 30.058 | 8.974 | | 3.350 | 0.01 |
| | X1 1.087 | 0.146 | 0.626 | 7.468 | 0 |
| | X2 -0.297 | 0.276 | -0.089 | -1.077 | 0.284 |
| | X3 0.117 | 0.233 | 0.041 | 0.502 | 0.617 |
| | X4 -0.075 | 0.235 | -0.027 | -0.318 | 0.751 |
| | X5 -0.501 | 0.292 | -0.144 | -1.720 | 0.089 |

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Y = & 30.058 + 1,087 X_1 + -0,297 X_2 + 0,117 X_3 \\ & + -0,075 X_4 + 0,501 X_5 + 8,974 \end{aligned}$$

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *tangible* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel *realibility*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Dimana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula kenaikan variabel terikat.

Selain itu dapat dilihat pula bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel *tangible* sebesar 1,087.

4) Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Korelasi

| Model Summary^b | |
|----------------------------------|----------|
| Model | R |
| 1 | .623a |

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil output SPSS tersebut dapat dilihat pada nilai R sebesar 0.623. nilai tersebut menunjukkan derajat kekuatan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen berada pada derajat kekuatan hubungan yang kuat.

5) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary^b | | |
|----------------------------------|----------|-----------------|
| Model | R | R Square |
| 1 | .623a | 0.388 |

Sumber: Data diolah

6) Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Berikut ini Tabel Uji Hipotesis Simultan (Uji-F).

Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis Simultan

| ANOVA^a | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|---------------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 825.689 | 5 | 165.138 | 12.039 |
| | Residual | 1303.103 | 95 | 13.717 | |
| | Total | 2128.792 | 100 | | |

Sumber: Data diolah

Berdasarkan pengujian statistik dengan metode uji F, dimana pada hasil pengolahan tabel menunjukkan tingkat signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari standar signifikan yakni 5% atau 0.05 yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 0%.

Adapun perbandingan F_{hitung} dan F_{tabel} menunjukkan F_{hitung} sebesar 12.039 lebih besar dari F_{tabel} yakni 2.3102. maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Berikut ini Tabel Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

| Sub Variabel | Rekapitulasi Hasil Uji Parsial (Uji t) | |
|-----------------------|---|------------|
| | T hitung | Sig |
| <i>Tangible</i> | 7.468 | 0.000 |
| <i>Reliability</i> | -1.077 | 0.284 |
| <i>Responsiveness</i> | 0.502 | 0.617 |
| <i>Assurance</i> | -0.318 | 0.751 |
| <i>Emphaty</i> | -1.720 | 0.089 |

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel tersebut, hasil uji t yang dilakukan pada SPSS 24 dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel *Tangible* (X1)

Angka signifikansi pada variabel tangible sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $7.468 > 1.990$ t_{tabel} artinya variabel *tangible* secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat

b. Variabel *Reliability* (X2)

Angka signifikansi pada variabel reliability sebesar $0.284 > 0.05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $-1.077 < 1.990$ t_{tabel} artinya variabel *realibility* secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat

c. Variabel *Responsiviness* (X3)

Angka signifikansi pada variabel *responsiviness* sebesar $0.617 > 0.05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $0.502 < 1.990$ t_{tabel} artinya secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat

d. Variabel *Assurance* (X4)

Angka signifikansi pada variabel *assurance* sebesar $0.751 > 0.05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $-0.318 < 1.990$ t_{tabel} artinya secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat

e. Variabel *Emphaty* (X5)

Angka signifikansi pada variabel *emphaty* sebesar $0.089 > 0.05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $-1.720 < 1.990$ t_{tabel} artinya secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel *realibility*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat. Dimana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat. Selain itu dapat dilihat pula bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel *tangible* sebesar 1.087. Adapun kekuatan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen beraada pada derajat kekuatan hubungan yang kuat yakni sebesar 38.8% yang menunjukkan kemampuan dari variabel *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam menjelaskan kepuasan masyarakat. Sementara sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$ dan F_{hitung} sebesar $12.039 > 2.3102$ F_{tabel}

YAYASAN AKRAB PEKANBARU

Jurnal AKRAB JUARA

Volume 5 Nomor 2 Edisi Mei 2020 (85-96)

sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, realibity, responsiviness, assurance dan emphaty* memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama Yogyakarta: Graha Ilmu

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran: Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat

Mulyadi, Deddy. 2015. *Kebijakan Publik, Public Policy Pelayanan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Suharsimi, Arikunto. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik