

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN DOMISILI DI KELURAHAN YABANSAI JAYAPURA

Ahmad Jusmin

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Yapis Papua

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, daya tanggap, dan empati terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan domisili di Kelurahan Yabansai. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah bukti fisik, daya tanggap, dan empati, mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan domisili. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang diberikan kepada 84 responden. Metode-metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F) dan uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas).

Hasil analisis dengan menggunakan regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 0,498 + 0,298X_1 + 0,244X_2 + 0,377X_3 + e$ menunjukkan nilai Fhitung sebesar 19,898 nilai Ftabel sebesar 1,292 dan signifikansi 0,000. Nilai Fhitung > Ftabel yaitu $19,898 > 1,292$ atau $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu bukti fisik (X_1), daya tanggap (X_2), dan empati (X_3) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dalam pembuatan surat keterangan domisili. Secara parsial bukti fisik, daya tanggap, dan empati berpengaruh secara signifikan karena masing-masing variabel mempunyai nilai signifikansi < 0,05. Dari uji t diketahui bahwa variabel empati berpengaruh dominan sebesar 0,377 terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Bukti fisik, Daya Tanggap, Empati, dan Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan menjadi makin kuat dan tak terhindarkan seiring dengan terjadinya reformasi politik yang telah mendorong masyarakat menjadi lebih kritis dan semakin sadar akan haknya untuk memperoleh pelayanan pemerintahan yang lebih baik. Sebagai sebuah kewajiban maka sudah semestinya setiap aparat negara memberikan pelayanan yang terbaik. Kenyataan dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa untuk mendapatkan suatu pelayanan pada birokrasi pemerintahan menunjukkan gejala yang mengecewakan. Masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan pada kantor pemerintahan selama ini masih bercirikan : berbelit- belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Adapula kesan bahwa aparat birokrasi pemerintah dianggap tidak mampu menyesuaikan diri dengan modernisasi, perilakunya tidak inovatif, dan sering pula melakukan tindakan korup. Pelayanan publik bahkan dinilai lebih buruk dari pelayanan yang diberikan

oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, hendaknya aparatur pemerintahan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa (Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Sebagaimana dipahami bahwa esensi pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat demi mencapai tujuan bersama.

Hal ini yang membuat Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota, dan jajaran di bawahnya melakukan berbagai usaha, seperti halnya dengan Kantor Kelurahan Yabansai yang meningkatkan pelayanan agar tercapai kepuasan masyarakat yang maksimal. Dengan luas wilayah 12,5 Ha yang didiami sekitar 13.696 Jiwa, Kantor Kelurahan Yabansai mencoba memberikan pelayanan prima. Salah satu pelayanan yang dilakukan Kantor Kelurahan Yabansai yaitu pengurusan surat keterangan domisili.

Surat keterangan domisili adalah surat keterangan yang menunjukkan alamat tempat tinggal warga di suatu daerah. Surat keterangan domisili hanya dikeluarkan oleh kantor kelurahan dengan menyertakan surat pengantar dari RT/RW setempat. Untuk keperluan administrasi, seperti memasukkan lamaran pekerjaan ke kantor pemerintah/swasta, mendaftar masuk ke sebuah perguruan tinggi, atau pengajuan kredit bank, surat keterangan domisili ternyata dapat menggantikan fungsi dari kartu tanda penduduk (KTP) karena surat keterangan domisili juga menunjukkan alamat tempat tinggal warga/masyarakat. Surat keterangan domisili sama pentingnya dengan kartu tanda penduduk (KTP). Ini di karenakan surat keterangan domisili menunjukkan secara jelas dimana letak alamat seorang warga tinggal dengan jaminan dari Kepala RT/RW dilingkungan tersebut. Sementara KTP menunjukkan alamat warga yang sewaktu-waktu dapat berpindah tempat.

Mengingat akan pentingnya peran layanan dalam suatu organisasi maka setiap organisasi terutama yang berkaitan dan berhadapan langsung dengan masyarakat hendaknya perlu selalu meningkatkan pelayanannya, minimal sesuai dengan standar pelayanan yang dikeluarkan oleh pemerintah (Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003), bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya/tariff pelayanannya termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Adanya standar pelayanan yang ditetapkan negara dalam ketetapan pemerintah, diharapkan aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar senantiasa memperhatikan standar pelayanan tersebut.

Sementara itu, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Naryawan (2011) Kualitas layanan sendiri mencakup *Tangibles* (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, serta kendaraan operasional. *Reliability* (kepercayaan) menyangkut kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap) berkaitan dengan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan masyarakat. Atas pertimbangan terlalu luasnya lingkup variabel dimensi kualitas layanan, maka penulis membatasi masalah yang diteliti hanya pada dimensi kualitas layanan bukti fisik, daya tanggap, dan empati.

Kualitas layanan yang baik tentu berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Jika kepuasan masyarakat tercapai maka citra pelayanan publik pada kantor pemerintahan akan kembali baik dimata masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Jasa

Menurut Lovelock dan Wright (2007:5) Jasa adalah Tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:12) Jasa adalah Organisasi atau perusahaan yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah. Menurut Kotler (dalam Tjiptono dan Chandra 2011:17) Jasa adalah Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak memiliki kepemilikan sesuatu.

Berbagai riset dan literatur manajemen dan pemasaran jasa mengungkap bahwa jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Keempat karakteristik utama tersebut dinamakan paradigma sebagai IHIP : *Intangibility*, *Heterogeneity*, *Inseparability*, dan *Perishability* (Tjiptono & Chandra 2011:34). Keempat karakteristik tersebut antara lain :

1. *Intangibility*

Jasa bersifat *intangibile*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2. *Heterogeneity*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non- standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

3. *Inseparability*

Jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

4. Perishability

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan.

Ketika pelanggan memutuskan untuk membeli suatu jasa guna memenuhi kebutuhannya yang belum terpenuhi, mereka umumnya melewati proses pembelian yang lebih rumit daripada apabila mereka membeli barang (Lovelock & Wright, 2011:74). Proses pembelian jasa tersebut antara lain :

1. Tahap Pra-pembelian

Keputusan untuk membeli dan menggunakan jasa dilakukan pada tahap pra-pembelian.

2. Tahap pertemuan jasa

Setelah pelanggan memutuskan membeli jasa tertentu, mereka terlibat dalam satu pertemuan jasa atau lebih dengan penyedia jasa.

3. Tahap pasca-pembelian

Selama tahap pasca-pembelian, pelanggan melanjutkan proses yang dimulainya dalam tahap pertemuan jasa dengan mengevaluasi kualitas jasa dan kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap pengalaman jasa tersebut.

Pelayanan

Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih 2012:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Selanjutnya di Indonesia, yang dimaksud pelayanan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan umum atau pelayanan publik (Ratminto dan Winarsih 2012:4). Istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. Hal ini dapat dilihat dari dokumen-dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan atau dipadankan dengan istilah pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum/pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan

dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Ciri pokok dari pelayanan adalah tidak kasat mata. Ciri-ciri lain yang lebih lengkap tentang pelayanan dapat dilihat dalam tabel 2.1 di lembar lampiran.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok (Moenir, dalam Tangkilisan 2007:208) yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramahtamahan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas yang telah ditetapkan pemerintah (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003) sebagai berikut :

1. **Transparasi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan untuk hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, para penyelenggara pelayanan publik harus mengelola momen krisis pelayanan dengan bersimpati kepada konsumen, serta mengetahui kebutuhan konsumen secara tepat. Berikut ini adalah prinsip-prinsip pelayanan publik yang menjadi acuan dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Viljoen, dalam Ratminto & Winarsih 2012:87) :

1. Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
2. Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*).
3. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen.
4. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
5. Layanilah keluhan konsumen secara baik.

6. Terus berinovasi.
7. Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen.
8. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen.
9. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan.
10. Selalu mengontrol kualitas

Kualitas Layanan

Menurut Wyckof (dalam Hardiyati 2010) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran untuk menentukan seberapa bagus keunggulan pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan Karena pelayanan tidak kasat mata serta kualitas pelayanan tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, maka pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya. Ada sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas jasa, yaitu:

1. Keandalan.
2. Daya Tanggap
3. Kemampuan
4. Akses/Mudah Diperoleh
5. Keramahan
6. Komunikasi
7. Dapat Dipercaya
8. Keamanan
9. Memahami Pelanggan
10. Bukti Fisik

Dalam perkembangannya, kualitas layanan yang diharapkan masyarakat dapat disederhanakan menjadi lima dimensi (Morgan dan Mugatroyd, dalam Iriyanti 2005) yaitu :

1. Daya Tanggap, yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
2. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Empati, yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
4. Jaminan, yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
5. Bukti Langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

Mengukur kualitas layanan merupakan suatu tantangan karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh banyak faktor yang tak berwujud. Pengukuran kualitas barang dapat dilakukan dengan cara relatif mudah karena karakteristik fisik barang dapat diukur dengan obyektif sedang kualitas pelayanan/jasa

mengandung banyak karakteristik psikologis yang menyangkut persepsi pelanggan.

Menurut Hutt dan Speh (dalam Hardiyati 2010) Kualitas pelayanan terdiri dari tiga komponen utama yang terdiri dari :

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output yang diterima oleh pelanggan. Bisa diperinci lagi menjadi :
 - a. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya: harga dan barang.
 - b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa atau produk. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kearpihan hasil.
 - c. *Credence quality*, yaitu sesuatu yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.
2. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate image*, yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Kepuasan Konsumen

Definisi Kepuasan Pelanggan menurut Cadotte, Woodruff dan Jenkins (dalam Naryawan 2011) menyatakan kepuasan di konseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Menurut Kotler (dalam Armawangsa 2011:19), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

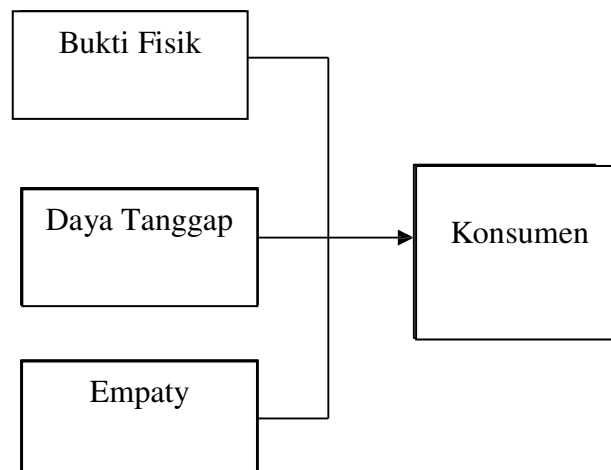
1. Sistem keluhan dan saran
2. Survei kepuasan pelanggan
3. *Ghost Shopping*
4. Analisa pelanggan yang hilang

Kepuasan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau instansi pemerintahan tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Karena itu, instansi pemerintahan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan konsumen merupakan respons terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, dalam Hardiyati 2010:20). Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Kerangka Konseptual

Dalam sebuah penelitian, tentunya harus ada sebuah kerangka yang di dalamnya memuat alur pemikiran sehingga membentuk sebuah kerangka konseptual yang dapat dirumuskan sebagai gambaran yang saling berhubungan

satu dengan yang lain, sehingga membentuk suatu kerangka sistematis. Kerangka konseptual dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, dalam Fadilah 2012:25). Dalam penelitian ini, penulis membuat hipotesis sebagai berikut :

1. Kualitas layanan bukti fisik, daya tanggap, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan domisili di Kelurahan Yabansai.
2. Kualitas layanan bukti fisik, daya tanggap, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan domisili di Kelurahan Yabansai.
3. Kualitas layanan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Domisili di Kelurahan Yabansai.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Noch dan Rasyid, 2012:12). Data yang diperoleh menggunakan metode kuisioner *accidental sampling* pada masyarakat di Kelurahan Yabansai. Dengan jumlah populasi sebanyak 560 warga selama periode Juni 2012 – Juni 2013, pendekatan yamane untuk menentukan jumlah sampel yang di inginkan maka diperoleh 84 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Penelitian dilakukan 3 bulan terhitung dari bulan Juli 2013 – September 2013 di Kantor Kelurahan Yabansai yang beralamatkan di Jl. Kampwolker Perumnas III Waena.

DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. **Bukti Fisik (X1)**
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Indikator tangible dalam penelitian ini antara lain :
 - Kebersihan ruangan
 - Kerapihan berpakaian petugas
 - Penataan tempat
 - Kenyamanan ruang tunggu
2. **Daya Tanggap (X2)**
Kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Indikator daya tanggap antara lain :
 - Tanggap terhadap keluhan
 - Kesiediaan membantu
 - Komunikasi yang baik
 - Kecepatan Pelayanan
3. **Empati (X3)**
Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Indikator empathy dalam penelitian ini antara lain :
 - Kesetiaan petugas dalam menerima keluhan dan pengaduan
 - Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan
 - Kepedulian terhadap kebutuhan konsumen
 - Menghormati konsumen
4. **Kepuasan Masyarakat (Y)**
Menurut Kotler (dalam Armawangsa 2011:19) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini antara lain :
 - Produk yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat
 - Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan konsumen
 - Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan

METODE ANALISIS DATA

Adapun metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Biasanya dengan membandingkan antara rhitung dengan rtabel. Jika rhitung lebih besar dari rtabel maka semua indikator tersebut valid. (Ghozali, 2011:52)

b. Uji Reliabilitas

Realibilitas sebenarnya adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya. Menurut Arikunto (dalam Asnawi dan Masyhuri, 2011:171) untuk mengukur realibilitas suatu kuisioner yaitu apabila variabel yang diteliti mempunyai alpha cronbach $> 60\%$ (0,60) maka variabel tersebut dikatakan realibel dan sebaliknya apabila alpha cronbach $< 60\%$ (0,60) maka variabel tersebut tidak realibel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Kita dapat melihatnya dari *normal probability plot* yang membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data yang akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Jika data menyebar di sekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah diagonalnya / grafik histogram, maka menunjukkan pola distribusi normal. Apabila data jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti arah garis diagonalnya / grafik histogram, maka menunjukkan pola distribusi tidak normal (Ghozali dalam Halim 2013 : 49).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF), nilai *tolerance* yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas diantara variabel bebasnya (Ghozali, 2011: 105)

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model inilah yang diharapkan terjadi. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel independen, yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah distudentized (Ghozali dalam Halim, 2013 : 51).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi (Ghozali, 2011:110). Dalam penelitian ini, uji autokorelasi dideteksi dengan uji Durbin-Watson, karena ini yang umum digunakan. Patokan secara umum angka Durbin-Watson (D-W) dalam pengambilan keputusan adalah angka D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi (Sunyoto 2012 : 135).

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan bila peneliti bermaksud meramalkan keadaan (naik-turunnya) variabel dependen, bila terdapat dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal ada dua (Sugiyono 2007:275). Adapun model hubungan antar variabel daya tanggap, bukti fisik, dan empati, terhadap kepuasan masyarakat dapat di susun dalam persamaan di bawah ini :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (1)$$

Dimana,

Y = Kepuasan Masyarakat

A = Konstanta

b₁ – b₃ = Koefisien masing – masing faktor

X₁ = Bukti Fisik

X₂ = Daya Tanggap

X₃ = Empati

e = Error / variabel pengganggu

4. Uji Statistik (Uji Hipotesis)

a. Uji t

Keterandalan regresi ganda sebagai alat uji sangat ditentukan oleh signifikansi dari parameter yang dalam hal ini adalah koefisien regresi. Digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya.

b. Uji F

Uji F statistik digunakan untuk menguji besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen secara bersama– sama terhadap variabel dependent.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel independen dalam menjelaskan

variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel- variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan adjusted R2 agar tidak terjadi bias dalam mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

1. Deskripsi Variabel Bukti Fisik

Analisis dari variabel bukti fisik yang didapatkan dari hasil pernyataan 84 responden yang telah mengisi kuisioner yang diberikan menunjukkan bahwa 30 responden (35,7%) mengatakan setuju variabel bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan domisili, dan sisanya sebanyak 54 responden (64,3%) mengatakan sangat setuju.

2. Deskripsi Variabel Daya Tanggap

Analisis dari variabel daya tanggap yang didapatkan dari hasil pernyataan 84 responden yang telah mengisi kuisioner yang diberikan menunjukkan bahwa 36 responden (42,9%) mengatakan setuju variabel daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan domisili, dan sisanya sebanyak 48 responden (57,1%) mengatakan sangat setuju.

3. Deskripsi Variabel Empati

Analisis dari variabel empati yang didapatkan dari hasil pernyataan 84 responden yang telah mengisi kuisioner yang diberikan menunjukkan bahwa responden paling banyak menjawab sangat setuju berjumlah 46 responden (54,8%), Sedangkan sebanyak 1 responden (1,2%) menjawab tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan domisili di Kelurahan Yabansai.

4. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen

Analisis dari variabel empati yang didapatkan dari hasil pernyataan 84 responden yang telah mengisi kuisioner yang diberikan menunjukkan bahwa 32 responden (38,1%) mengatakan setuju, dan sisanya sebanyak 52 responden (61,9%) mengatakan sangat setuju kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel daya tanggap, bukti fisik, dan empati.

Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Berdasarkan tabel 4.9 yang ada di lembar lampiran menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari rtable. Untuk sampel sebanyak 84 responden yaitu 0,2146. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

2. Uji Realibilitas

Berdasarkan hasil pengujian realibilitas pada tabel 4.10 yang ada di lembar lampiran menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien keandalan (reliabilitas) yaitu cukup besar diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner merupakan kuesioner yang handal.

Hasil Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 4.2 dan 4.3 pada lembar lampiran dapat disimpulkan bahwa distribusi data normal, karena pola distribusi data yang tidak menceng kanan maupun menceng kiri sehingga membentuk garis diagonal lurus. Jadi, data residual berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Data tabel 4.11 yang berada di lembar lampiran menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1 ini berarti bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Gambar *scatterplot* pada gambar 4.4 di lembar lampiran yang ditampilkan tampak titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel terikat.

4. Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka diperoleh nilai DW sebesar 2,100. Nilai DW dalam penelitian ini berada diantara -2 dan +2 atau $-2 \leq DW \leq +2$, sehingga disimpulkan bahwa variabel bebas dalam model persamaan ini tidak terjadi gejala autokorelasi.

Pengujian Regresi Linear Berganda

Berdasarkan Tabel 4.12 yang ada di lembar lampiran diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,498 + 0,298X_1 + 0,244X_2 + 0,377X_3 + e \quad (2)$$

Persamaan regresi tersebut dapat di artikan sebagai berikut :

- Konstan = 0,498 artinya jika variabel bukti fisik, daya tanggap, dan empati nilainya adalah 0, maka kepuasan masyarakat nilainya positif 0,498.
- Koefisien $b_1 = 0,298$ artinya, apabila variabel bukti fisik (X_1) dinaikkan 1 unit satuan maka kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai akan meningkat sebesar 0,298 dengan asumsi variabel lain tetap, begitu pula sebaliknya.
- Koefisien $b_2 = 0,244$ artinya, apabila variabel daya tanggap (X_2) dinaikkan 1 unit satuan maka kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai akan meningkat sebesar 0,244 dengan asumsi variabel lain tetap.

- d. Koefisien $b_3 = 0,377$ artinya, apabila variabel empati (X_3) dinaikkan 1 unit satuan maka kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai akan meningkat sebesar 0,255 dengan asumsi variabel lain tetap.

Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen (bukti fisik, daya tanggap, dan empati) terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai. Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial.

a. Variabel Bukti Fisik (X_1)

Hasil uji t untuk variabel X_1 (bukti fisik) diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,837$ dengan tingkat signifikansi 0,006. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, di dapat t_{tabel} sebesar 1,292. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Berarti variabel bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai.

b. Variabel Daya Tanggap (X_2)

Hasil uji t untuk variabel X_2 (daya tanggap) diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,020$ dengan tingkat signifikansi 0,047. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 didapat t_{tabel} sebesar 1,292. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai.

c. Variabel Empati (X_3)

Hasil uji t untuk variabel X_3 (empati) diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,907$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 didapat t_{tabel} sebesar 1,292. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa variabel empati mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jayapura.

2. Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji F (Anova) pada tabel 4.14 di lembar lampiran menunjukkan nilai F hitung sebesar 19,898 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai F tabel dengan $df_1 = k = 3$ dan $df_2 = n - k - 1 = 84 - 3 - 1 = 80$ diperoleh sebesar 1,292. Dengan demikian nilai F hitung (19,898) lebih besar dari nilai F tabel (1,292). Hal ini berarti bahwa secara simultan variabel bukti fisik, daya tanggap, dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai.

3. Koefisien determinasi

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada Tabel 4.15 di lembar lampiran dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,406. Hal ini berarti bahwa variabel bukti fisik, daya tanggap, dan empati mempunyai pengaruh sebesar 40,6% terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai. Sedangkan sisanya sebesar

59,4% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah variabel bukti fisik, daya tanggap, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai diperoleh nilai t_{hitung} variabel bukti fisik sebesar 2,837 dan t_{tabel} sebesar 1,292. Berarti bahwa $t_{hitung} 2,837 > t_{tabel} 1,292$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat nilai t_{hitung} variabel daya tanggap sebesar 2,020 dan t_{tabel} sebesar 1,292. Berarti bahwa $t_{hitung} 2,020 > t_{tabel} 1,292$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai. Pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat nilai t_{hitung} variabel empati sebesar 3,907 dan t_{tabel} sebesar 1,292. Berarti bahwa $t_{hitung} 3,907 > t_{tabel} 1,292$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 19,898 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai F tabel dengan $df_1 = n = 3$ dan $df_2 = 84-3-1 = 80$ diperoleh sebesar 1,292. Dengan demikian nilai F_{hitung} (19,898) lebih besar dari nilai F_{tabel} (1,292). Dengan demikian terbukti bahwa variabel buktifisik, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada Tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,406. Hal ini berarti bahwa variabel bukti fisik, daya tanggap, dan empati mempunyai pengaruh sebesar 40,6% terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai. Sedangkan sisanya sebesar 59,4% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini. Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa variabel empati memiliki t_{hitung} paling besar diantara variabel independen yang lain, dimana nilai t_{hitung} sebesar 3,907. Dapat disimpulkan bahwa empati mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan domisili di Kelurahan Yabansai.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang menggunakan uji parsial (uji-t) menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, daya tanggap, dan empati masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai, karena ketiga variabel ini mempunyai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} .

- b. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang menggunakan uji serempak/simultan (Uji F) diketahui variabel bukti fisik, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Yabansai, karena nilai $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} .
- c. Berdasarkan pengujian secara parsial (uji-t) diperoleh variabel yang sangat memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat adalah variabel empati.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka saran yang bisa disampaikan kepada Kantor Kelurahan Yabansai adalah :

- a. Bukti fisik (kebersihan, kerapian, penataan tempat, dan kenyamanan) dan daya tanggap (kesediaan membantu, komunikasi, kecepatan pelayanan, dan tanggap terhadap keluhan) perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat yang berada di Kelurahan Yabansai dapat terus meningkat.
- b. Kantor Kelurahan Yabansai sebaiknya lebih memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan supaya dapat tercapai kepuasan masyarakat.
- c. Sebaiknya Kantor Kelurahan Yabansai juga mengambil perbandingan dengan kantor kelurahan lain, dengan demikian dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dari pelayanan masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Arkunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Febriani, Anissa. 2012. *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Poliklinik Rawat Jalan RS. Dr. Ciptomangunkusumo Jakarta*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ferdinand, Augusty, 2011. *Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Thesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : BPUndip
- Ghozali Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. Semarang : BPUndip
- Halim Amelia. 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Jejaring Sosial Facebook dan Twitter atau Blackberry Messenger*. Skripsi. Universitas Cendrawasih Jayapura.
- Hardiyatih Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Iriyanti Endang. 2005. *Analisis Kualitas Layanan Pada Kantor Perpusda Provinsi Jawa Tengah*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. www.google.com. Diakses 11 April 2013.

Lovelock dan Wright, 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Indeks
Masyhuri dan Hasnawi. 2001. Metodologi Riset Manajemen Pemasaran. Malang :
UIN-Maliki Press