

## Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan

*M. Thoyib*

*Politeknik Negeri Sriwijaya*  
Email: [thoyib1958@gmail.com](mailto:thoyib1958@gmail.com)

*Indra Satriawan*

*Politeknik Negeri Sriwijaya*  
Email: [indrasatriawanggl@gmail.com](mailto:indrasatriawanggl@gmail.com)

*Farida Husin*

*Politeknik Negeri Sriwijaya*  
Email: [faridahusin72@gmail.com](mailto:faridahusin72@gmail.com)

*Tutik Pebrianti*

*Universitas Sjakhyakirti*  
Email: [tutikpebrianti@yahoo.co.id](mailto:tutikpebrianti@yahoo.co.id)

*Satria P*

*Politeknik Negeri Sriwijaya*

### **Abstract**

Efforts to support the provision of fast public services, for that we need a government system that supports the creation of quality public service delivery. This research was conducted to determine the factors that determine and influence community satisfaction in Palembang City samsat. The factors studied were the influence of service quality, service procedures, work environment, and policy implementation on community satisfaction partially and simultaneously. This research was collected by sampling techniques using purposive sampling which is part of nonprobability sampling with the help of research instruments in the form of 124 sheets / respondents which were distributed directly to the SAMSAT Office of Palembang City aimed directly at the people in the office. in this study analyzed using multiple linear regression models with the help of SPSS version 22.0 software. The results are estimated to have the effect of independent variables on dependents both partially and simultaneously. The dominant coefficient of influence on satisfaction is Policy Implementation of 0.288 and the lowest is the service procedure of 0.181. The independent variable can explain 48% (R<sup>2</sup>, RSquare) and the remaining 52% is influenced by other factors not included in this study.

**Keywords:** Service quality, service procedure, work environment, policy implementation, community satisfaction

### **Abstrak**

Upaya untuk mendukung penyediaan pelayanan publik yang cepat, maka untuk itu dibutuhkan suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini dilakukan untuk menentukan faktor-faktor yang mendeterminasi dan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada samsat Kota Palembang. Faktor-faktor yang diteliti adalah pengaruh kualitas layanan, prosedur pelayanan, lingkungan kerja, dan implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan. Penelitian ini dikumpulkan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purpsive Sampling* yang merupakan bagian dari *nonprobability sampling* dengan bantuan instrumen penelitian berupa kuisisioner yang berjumlah 124 lembar/responden yang disebarkan langsung pada Kantor SAMSAT Kota Palembang yang ditujukan langsung pada masyarakat yang berada di kantor tersebut. pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan Model regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 22.0. Hasilnya diperkirakan ada pengaruh variabel independen terhadap dependen baik secara parsial

maupun simultan. Koefisien yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan adalah Implementasi Kebijakan sebesar 0,288 dan yang paling rendah adalah prosedur layanan sebesar 0,181. Variabel independen dapat menjelaskan sebesar 46% ( $R^2$ , RSquare) dan sisanya sebesar 54% dipengaruhi faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, prosedur layanan, lingkungan kerja, implementasi kebijakan, kepuasan masyarakat

## 1. Pendahuluan

Pada saat ini masyarakat di Indonesia menuntut pelayanan penyediaan pelayanan publik (*public service provider*) yang cepat, sederhana, terbuka dan dengan waktu yang singkat. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, salah satunya adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum”. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Di Indonesia terdapat Penyelenggaraan jasa layanan *One Roof Sistem* atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan dalam suatu gedung. Seiring diberlakukannya otonomi daerah di Indonesia pada tahun 2000, setiap daerah di Indonesia dapat membuat kebijakan masing – masing daerahnya sendiri. Otonomi daerah ditujukan untuk peningkatan pelayanan masyarakat yang semakin baik serta pengembangan kehidupan demokrasi di Indonesia. Adanya otonomi daerah ini penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia mengalami perubahan dari sentralis menjadi desentralisasi yang berguna untuk menjamin dan mempermudah penyelenggaraan tugas dan wewenang yang terdapat di masing – masing daerah, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat dan profesional.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang tidak di diharapkan oleh masyarakat, yakni tidak efektif dan efisien serta kurangnya kualitas sumberdaya manusia yang memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Ini terjadi karena semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik, sedangkan dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik seakan tidak mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi pemerintah.

Pengaduan yang diterima mulai dari penundaan yang berlarut larut, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, tidak patut, keberpihakan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, permintaan imbalan, laporan diskriminasi dan konflik kepentingan. Pada hakikatnya pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat sehingga salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat sudah tentunya suatu pelayanan publik. pelayanan yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Kualitas layanan yang baik semestinya diberikan kemasyarakat karena baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari bagaimana masyarakat menilai kinerja pelayanan pemerintah

itu sendiri. Publik berharap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dapat memberikan penyelesaian pekerjaan yang cepat dan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan publik. Pada saat ini pemerintah daerah telah banyak menerapkan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai pelayanan, antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat.

Pemerintah daerah dituntut memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dalam melakukan pelayanan kepada publik. Prosedur pelayanan sangat diperlukan agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik karena pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Akan tetapi kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi masih belum dilaksanakan sesuai dengan prosedurnya

Publik pada umumnya menginginkan pelayanan yang cepat dan pasti. Dalam memenuhi tuntutan masyarakat tersebut, maka suatu tempat kerja harus memiliki lingkungan kerja yang mendukung dan membuat masyarakat yang terdapat di dalamnya merasa nyaman sehingga membuat kesan yang baik dimata masyarakat. Dengan adanya lingkungan kerja yang baik maka dapat mendukung kelancaran dalam pemberian pelayanan publik. pelayanan yang efektif dan efisien saat ini dituntut untuk diterapkan pada setiap urusan pelayanan publik. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi yang dialami manusia yang ada didalamnya. Apabila lingkungan kerja buruk maka akan berpengaruh terhadap emosi masyarakat tersebut dimana merasa tidak betah, bosan, terganggu bahkan enggan datang kembali. Dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien yang harus dituntut memberikan pelayanan kepada publik agar masyarakat pengguna pelayanan publik dapat terpenuhi kebutuhannya maka harus didukung dengan lingkungan kerja yang baik pula. Pegawai harus membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada publik tidak hanya dilakukan oleh seorang pegawai saja tapi upaya dari seluruh pegawai dan lingkungan pada tempat kerja. Jadi upaya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik tidak hanya dituntut baik dari mereka yang berhadapan langsung dengan publik, dan pegawai yang berada di kantor yang tidak terlihat oleh masyarakat serta lingkungan kerja yang baik.

Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik yang telah dirumuskan terlebih dahulu. Bentuk dari suatu kebijakan adalah suatu produk hukum atau suatu peraturan yang harus di taati. Suatu kebijakan haruslah dilaksanakan dan diimplementasikan dengan baik Kemudian setelah kebijakan tersebut diimplementasikan maka dapat diketahui apakah suatu kebijakan yang diterapkan pada publik dapat mengatasi masalah yang terjadi atau sebaliknya. Dalam hal pelayanan publik, masih banyak pegawai yang tidak mengimplementasikan kebijakan dengan baik dari data yang di dapat dari ombudsman Republik Indonesia masih banyak yang

melakukan penyimpangan prosedur pelayanan dan bahkan terdapat instansi pemerintah daerah yang mendapat aduan tidak memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kebijakan yang dibuat tidak diterapkan dengan baik oleh instansi pemerintah daerah, sehingga kebijakan yang dibuat pada awalnya untuk mengatasi dan memberikan pelayanan terhadap permasalahan di publik menjadi membuat suatu permasalahan yang baru.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi, 2001).

Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap 4 aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik, (Sinambela, 2010) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (self assesment) yang sesuai dengan dengan Permenpan nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Hasil observasi dan interview di lapangan (kepada pembayar pajak kendaraan bermotor) di Kantor SAMSAT Kota Palembang jalan A.Rifai, sebagian besar lebih kurang 67 % dari jumlah sampel yang dipilih sebesar 75 orang, responden tersebut menyakan kurang puas, dengan penekanan variabel kualitas pelayanan, prosedur layanan, lingkungan kerja dan implementasi kebijakan serta kepuasan masyarakat. Dengan hasil awal seperti itu peneliti untuk meneliti lebih jauh dan mendalami permasalahan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik mengambil pembahasan tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pada masyarakat dan dengan itu peneliti mengambil judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Pelayanan, Lingkungan Kerja

dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor SAMSAT Kota Palembang”.

## 2. Literature Review

Konsep dan pengertian Kualitas Layanan mengambil *grand theory* menurut Zeithaml (dalam Subroto dan Yamit, 2004), yang mengemukakan bahwa baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan; Realibilitas (reliability) dengan indikator, Indikator; Keakuratan pemberian layanan, Menyampaikan pekerjaan tepat waktu. Dimensi, Daya tanggap (responsivness) dengan indikator :Kesediaan pegawai untuk membantu, Kemampuan pegawai dalam membantu. Dimensi, Kemampuan pegawai dalam merespon permintaan, indikator; Jaminan (assurance) dengan indikator :Kepercayaan masyarakat, Terciptannya rasa aman bagi masyarakat. Dimensi, Empati (empathy) dengan indikator : Indikator, Kemampuan dalam memahami masalah masyarakat, Memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat, Memiliki jam operasi yang nyaman. Dimensi, Bukti fisik (tangibles) dengan indikator: indikator, Fasilitas fisik yang digunakan, Perlengkapan yang digunakan, Material yang digunakan, Penampilan pegawai.

Konsep dan pengertian Prosedur Layanan mengambil *grand theory* menurut Mahmudi (2017). Menurutnya tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (expectation gap) yang tinggi. Berikut ini dimensi dan indikator dari prosedur pelayanan menurut Mahmudi (2017) :Kesederhanaan dengan indikator :Prosedur pelayanan mudah dipahami, Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Dimensi, Kejelasan-kejelasan dalam hal teknis dan administratif dengan indikator :Kejelasan teknis, Kejelasan administratif, Dimensi, Kepastian Waktu dengan indikator :Dapat diselesaikan tepat pada waktunya, Ketepatan penyelesaian tugas. Dimensi, Akurasi dengan indikator :Keakuratan pelayanan, Kebenaran pelayanan, Ketepatan pelayanan, Sahnya pelayanan. Dimensi, Kelengkapan sarana dan prasarana dengan indikator: Tersediannya sarana dan prasarana kerja yang memadai, Tersediannya teknologi dan informasi yang memadai Dimensi, Keamanan dengan indikator :Proses pelayanan memberikan rasa aman, Tidak adanya intimidasi atau tekanan, Terdapat kepastian hukum. Dimensi, Kemudahan akses dengan indikator :Ketertiban pelayanan, Keteraturan pelayanan, Kenyamanan ruangan, Kelengkapan fasilitas pendukung layanan.

Lingkungan kerja adalah keadaan pada suatu tempat kerja dimana baik secara fisik maupun non fisik yang dapat berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kenyamanan bagi manusia yang melakukan aktivitas didalamnya. Berdasarkan konsep dan pengertian diatas maka penulis mengambil *grand theory* menurut Sedarmayanti (2017) dengan dimensi Penerangan/cahaya ditempat dengan indikator : Terdapat pencahayaan yang cukup, Tidak menyebabkan terganggunya aktivitas seseorang. Dimensi, Temperatur ditempat kerja dengan indikator :Suhu ruangan yang nyaman, Temperatur ruangan yang terlalu panas atau dingin, Dimensi, Kelembapan ditempat kerja, Indikator: Kelembapan udara berpengaruh dengan suhu tubuh seseorang, Kelembapan udara berpengaruh dengan denyut jantung seseorang. Dimensi, Sirkulasi udara ditempat kerja, Indikator; Kualitas udara atau oksigen yang baik, Terdapat tanaman-tanaman hijau yang dapat menghasilkan oksigen. Dimensi, Kebisingan ditempat kerja,

Terdapat suara-suara yang dapat mengganggu konsentrasi seseorang, Ruangan yang tertutup sehingga suara bising yang mengganggu dapat berkurang. Dimensi, Bau-bauan ditempat kerja: Terdapat bau yang dapat mengganggu aktivitas seseorang, Adanya pengharum ruangan untuk mengurangi adanya bau tak sedap. Dimensi, Tata warna ditempat kerja, Indikator; Warna cat di tempat kerja yang indah dan enak dipandang, Memiliki warna cat yang terang dan tidak berlebihan. Dimensi, Dekorasi ditempat kerja, Indikator: Terdapat hiasan-hiasan agar terlihat cantik dan indah, Barang-barang dan perlengkapan disusun dengan rapi. Dimensi, Musik ditempat kerja, Indikator; Terdapat musik-musik yang dapat menghilangkan rasa bosan, Merasa nyaman dengan adanya musik. Dimensi, Keamanan ditempat kerja, Indikator; Adanya petugas Satuan Petugas Keamanan, Tempat kerja yang jauh dari keramaian sehingga rawan kriminalitas

Konsep dan pengertian Implementasi Kebijakan mengambil *grand theory* menurut Sunggono (2014) agar suatu kebijakan dapat terlaksana dengan baik, terdapat unsur-unsur yang harus dipenuhi berupa dimensi, Peraturan hukum ataupun kebijakan itu sendiri dengan indikator: Adanya ketidakcocokan antara peraturan dengan kebiasaan masyarakat, Peraturan hukum diterapkan dengan sifat memaksa. Dimensi, Mentalitas petugas yang menerapkan hukum atau kebijakan dengan indikator: Para petugas hukum (secara formal) harus memiliki mental yang baik dalam melaksanakan (menerapkan) suatu kebijakan, Ketegasan dalam menerapkan suatu peraturan atau kebijakan. Dimensi, Fasilitas dengan indikator; Adanya fasilitas penunjang yang memadai dalam pelaksanaan suatu kebijakan, Mendukung memberikan kelancaran dalam menerapkan kebijakan. Dimensi, Warga masyarakat sebagai obyek dengan indikator: Adanya kesadaran hukum masyarakat dalam menaati peraturan, Perilaku masyarakat dalam menaati peraturan.

Konsep dan pengertian Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam penelitian ini penulis mengambil *grand theory* menurut Lovelock yang di sampaikan oleh Rahayu dalam Napitupulu dan Paimin (2017) dengan dimensi, *Information* dengan indikator: Kemudahan dalam memperoleh informasi, Tersediannya informasi yang cepat dan tepat, Membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dimensi, *Order taking* dengan indikator: Pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit,

Pelayanan yang fleksibel dan mudah, Biaya yang dikeluarkan murah, Syarat-syarat yang dibutuhkan ringan. Dimensi, *Hospitality* dengan indikator: Prilaku pelayanan yang sopan dan ramah, Ruangan yang sehat dan indah. Dimensi, *Carteking* dengan indikator: Pelayanan yang merata bagi seluruh golongan masyarakat, tidak membedakan background masyarakat. Dimensi, *Exception* dengan indikator: kemampuan pelayanan untuk bertanggung jawab terhadap aduan masyarakat, Respon pegawai dalam menanggapi aduan dari masyarakat. Dimensi, *Billing* dengan indikator Administrasi pembayaran pelayanan jasa-publik yang memudahkan rakyat. Kesesuaian harga yang dibayar dengan pelayanan yang diberikan. Dimensi, *Payment* dengan indikator: tersediannya fasilitas pembayaran yang dapat memudahkan masyarakat, Kemudahan dalam melakukan pembayaran tagihan.

### 3. Metodologi Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas, yaitu penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya pengaruh sebab akibat antar variabel. Menggunakan *non random sampling- purposive sampling* dengan penyebaran kuisioner sebanyak 124 berkas kepada responden. Penelitian bersifat kuantitatif menggunakan *Model Multiple Regression* dengan pengolahan data menggunakan SPSS ver.22. Metode penelitian ini dipilih oleh peneliti untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Pelayanan, Lingkungan Kerja, dan Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Masyarakat baik secara parsial maupun secara simultan.

#### Uji Instrumen Penelitian

Valid berarti instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur (Sanusi, 2016). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang diukur. Suatu alat ukur yang valid, adalah alat ukur yang mempunyai korelasi signifikan antara skor item pertanyaan terhadap skor totalnya (Sanusi, 2016).

Reliabilitas atau kepercayaan mengandung pengertian apakah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2004). Nilai koefisien korelasi hasil perhitungan lebih besar dari pada nilai dalam tabel, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel (Sanusi, 2016).

### 4. Hasil dan Pembahasan

Berikut disajikan hasil regresi berganda.

Tabel 1. Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.548	.391		1.402	.004		
X1	.264	.076	.267	3.458	.001	.465	2.506
X2	.191	.084	.181	2.265	.025	.414	2.600
X3	.274	.092	.223	2.979	.004	.415	2.626
X4	.240	.063	.288	3.807	.000	.495	2.558

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi berganda hasilnya sebagai berikut:

$$Y = 4.548 + 0.267\beta_1X_1 + 0.181\beta_2X_2 + 0.223\beta_3X_3 + 0.288\beta_4X_4$$

1. Dari persamaan regresi di atas menunjukkan nilai konstanta ( $a$ ) sebesar 4.548 artinya jika Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Prosedur Pelayanan ( $X_2$ ), Lingkungan Kerja ( $X_3$ ),

- Implementasi Kebijakan (X4) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Masyarakat (Y) nilainya 4.548
2. Nilai koefisien regresi dari  $\beta_1$  sebesar 0,267 dan bernilai positif, ini dapat diartikan bahwa setiap terjadi peningkatan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), maka akan menimbulkan peningkatan juga pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,267 atau sebesar 26,7% tanpa dipengaruhi faktor lainnya.
  3. Nilai koefisien regresi  $\beta_2$  sebesar 0,181 dan bernilai positif, ini dapat diartikan bahwa setiap terjadi peningkatan pada variabel Prosedur Pelayanan (X2), maka akan menimbulkan peningkatan juga pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,181 atau sebesar 18,1% tanpa dipengaruhi faktor lainnya.
  4. Nilai koefisien regresi  $\beta_3$  sebesar 0,223 dan bernilai positif, ini dapat diartikan bahwa setiap terjadi peningkatan pada variabel Lingkungan Kerja (X3), maka akan menimbulkan peningkatan juga pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,223 atau sebesar 22,3% tanpa dipengaruhi faktor lainnya.
  5. Nilai koefisien regresi  $\beta_4$  sebesar 0,288 dan bernilai positif, ini dapat diartikan bahwa setiap terjadi peningkatan pada variabel Implementasi Kebijakan (X4), maka akan menimbulkan peningkatan juga pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,288 atau sebesar 28,8% tanpa dipengaruhi faktor lainnya.

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Ringkasan hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 <sup>a</sup>	.458	.440	.31512

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen adalah nilai R yang ada pada tabel 4.14 diatas. Hasil perhitungan statistik diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,440 yang menunjukkan hubungan yang kurang erat antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Prosedur Pelayanan (X2), Lingkungan Kerja (X3), Implementasi Kebijakan (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) karena nilai jauh dari 1.

Variabel independen dalam penelitian ini lebih dari satu, maka sebaiknya untuk melihat kemampuan variabel memprediksi variabel dependen, dalam penelitian ini nilai yang digunakan adalah nilai *adjusted R<sup>2</sup>*. Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,440, hal ini berarti 44% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi Kualitas Pelayanan (X1), Prosedur Pelayanan (X2), Lingkungan Kerja (X3), Implementasi Kebijakan (X4) dari keempat variabel independen. Sedangkan sisanya (100% - 44% = 56%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

#### 5. Simpulan

Hasil dapat diperoleh  $t_{1234}$ -hitung > t-tabel 1,96 dan P Value sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai hubungan dengan variabel dependen. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1), Prosedur Pelayanan (X2),



Lingkungan Kerja (X3), Implementasi Kebijakan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) secara parsial.

Hasil dapat diperoleh F-hitung 25,164 > F-tabel 3,068 dan P Value sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai hubungan dengan variabel dependen. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1), Prosedur Pelayanan (X2), Lingkungan Kerja (X3), Implementasi Kebijakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

## 6. Daftar Pustaka

- Sanusi, A. (2016). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Sunggono, B. (2014). Hukum dan Kebijakan Publik: PT. Sinar. Grafika Jakarta.
- Subroto, D., & Yamin, Z. (2004). Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal SINERGI*, 7(1).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2017). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Napitupulu & Paimin. (2017). Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung: P.T.Alumni.
- Permenpan No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
- Sedarmayanti. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima). Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela. (2010). Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Kelima. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono.(2017). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D): Alfabeta. Bandung.

## Copyright Disclaimer

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.