

## **Analisis Layanan Lembaga Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Semarang**

HADI SASANA

**Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, SH. Gedung A Semarang  
e-mail [hadisasanasmg@yahoo.com](mailto:hadisasanasmg@yahoo.com)**

**Diterima 11 April 2010; disetujui 11 Agustus 2010**

*Abstract : Local governments must provide good public services, in an era of regional autonomy and fiscal decentralization. This study aimed to analyze the quality of public services to the satisfaction of the people in the city of Semarang. Analysis tool used Structural Equation Modeling (SEM). The results showed responsiveness and empathy public sector had positive and significant impact on people's satisfaction in the City of Semarang.*

*Key Words: tangibles, reliability, assurance, responsiveness, empathy.*

### **PENDAHULUAN**

Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja ekonomi dan administrasi pemerintahan. Masyarakat menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan baik buruknya kondisi ekonomi dan kualitas layanan pemerintah. Pandiangan (2002), memberikan argumen bahwa birokrasi harus melakukan perubahan orientasi dalam era otonomi dan desentralisasi, yaitu birokrasi harus berorientasi *entrepreneurial competitive government*, menempatkan diri sebagai *customer-driven* dan *accountable government*, serta memiliki visi *global cosmopolit orientation*.

Kualitas layanan lembaga publik yang semakin baik akan meningkatkan kinerja pemerintahan, dan meringankan beban masyarakat dalam mengurus kepentingannya. Layanan publik yang selama ini terjadi di Indonesia baik di tingkat pusat maupun daerah masih dalam kondisi yang memprihatinkan dan terpuruk, terutama di sektor perekonomian (Rasyid, 2004).

Masyarakat merasakan layanan yang

diberikan lembaga publik kurang berkualitas (lamban dalam pelayanan, sulit memperoleh informasi, kurang transparan, dan banyak melakukan kesalahan). Keluhan lainnya yang dirasakan masyarakat adalah birokrasi yang kaku dan berbelit-belit, perilaku pegawai yang kurang bersahabat (*responsiveness*), serta tidak handal (*reliability*). Di sisi lain, fasilitas fisik (*tangible*) seperti tempat duduk dan tempat sampah yang disediakan relatif kurang, sehingga masyarakat harus rela berdiri menunggu antrian pelayanan. Sampah kecil seperti putung rokok, sobekan kertas, bungkus permen juga masih terlihat di sekitar tempat antrian.

Aspek penting lainnya, jaminan (*assurance*) yang diberikan pegawai serta kepedulian (*emphaty*) yang berkaitan dengan keramahan, komunikasi, dan kemampuan untuk membantu dalam melayani masyarakat belum optimal. Berdasarkan penelitian Handayanto (2003), birokrasi di Indonesia berkualitas kurang baik jika dibandingkan dengan negara-negara lainnya. Indonesia termasuk di dalam jajaran negara yang memiliki kualitas birokrasi yang rendah dibanding dengan negara-negara lain di Asia Tenggara. Indonesia menempati posisi ke

dua terburuk setelah Vietnam. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan akuntabilitas dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik buruk.

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan umum di Kota Semarang berdasarkan bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan parsial (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah daerah untuk lebih menyikapi pentingnya layanan publik.

## TINJAUAN TEORETIS

### Otonomi Daerah dan Peran Pemda.

Menurut Undang-Undang No.22/1999 yang direvisi menjadi Undang-undang No 32/2004, pendelegasian penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu landasan yuridis bagi pengembangan otonomi daerah di Indonesia. Pengembangan otonomi daerah pada kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan, serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah (Mardiasmo, 1998).

Ratminto (2003) menyatakan bahwa seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah dan perdagangan bebas, peranan administrasi pemerintahan dan perizinan menjadi sangat penting. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja administrasi pemerintahan dan perizinan, karena masyarakat akan menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan baik buruknya administrasi pemerintahan dan perizinan.

Dalam perekonomian modern, peran pemerintah diklasifikasikan menjadi tiga golongan besar yaitu (Mangkoesubroto, 1999):

1. Peran alokasi, yaitu peran pemerintah untuk mengelola seluruh sumber-sumber ekonomi untuk kepentingan umum dan individu, selain itu mengusahakan agar alokasi sumber daya ekonomi dapat dilaksanakan secara efisien.

2. Peran distribusi, yaitu peran pemerintah sebagai alat distribusi pendapatan atau kekayaan dengan tujuan terjaminnya kesejahteraan masyarakat.
3. Peran stabilisasi, yakni peran pemerintah sebagai alat stabilisasi perekonomian.

Dalam konteks pemerintah daerah, ketiga peran tersebut semakin besar diberikan oleh pusat dan diikuti dengan meningkatnya alokasi anggaran, sehingga kinerja pemerintah daerah harus lebih baik (Mawardi, 2004).

**Layanan Publik oleh Pemerintah Daerah.** Layanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Direktorat Aparatur Negara, 2004).

Menurut Supriyadi (2004), terdapat tiga karakteristik utama dalam pelayanan yaitu, *intangibility*, *heteroginity*, dan *inseparability*. *Intangibility* berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman, bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau diuji sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. *Heteroginity* berarti bahwa pemakai jasa memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Masyarakat dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda. *Inseparability* berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam pelayanan, kualitas tidak direkayasa dan kemudian disampaikan kepada masyarakat.

Menurut dimensi pemerintahan, dapat dikatakan bahwa pemerintah daerah memiliki peran kuat dalam penyediaan layanan publik (*strong local government*). Hal ini dapat dipastikan dari berbagai indikator seperti luasnya fungsi yang diemban daerah karena menganut *general competence principle*. Indikator lainnya adalah cara penyediaan layanan publik. Indikator berikutnya adalah derajat otonomi yang kuat ditandai dengan adanya hak untuk mengatur dan mengurus sendiri setiap fungsi yang diemban. Sedangkan indikator terakhir adalah derajat

kontrol pemerintah pusat yang rendah.

Berdasarkan pemilahan tersebut, tugas pokok dari pemerintah adalah memberikan pelayanan umum atau pelayanan publik. Relevan untuk menilai seberapa jauh pemerintah sudah melakukan pelayanan sebagaimana misi yang diembannya. Penilaian sejauh mana pemerintah telah menyelenggarakannya hanya bisa dilakukan jika terdapat alat ukur yang sesuai dengan tugas yang diberikan atau misi yang diemban. Alat ukur ini di antaranya diberi label standar pelayanan minimum (SPM).

Pada prinsipnya, terdapat banyak jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, khususnya yang diletakkan dalam konteks kebijakan publik yang dapat berbentuk *distributif*, *redistributif*, dan *regulatif*. Namun, secara generik, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Pelayanan primer, yaitu pelayanan yang paling mendasar.
2. Pelayanan sekunder, yaitu pelayanan pendukung namun bersifat kelompok spesifik.
3. Pelayanan tersier, yaitu pelayanan yang berhubungan secara tidak langsung kepada publik.

Pelayanan primer atau pelayanan paling mendasar pada hakikatnya adalah pelayanan minimum. Secara sederhana, terdapat tiga jenis pelayanan minimum yang dilakukan oleh pemerintah (Nugroho, 2003) yaitu:

1. Pelayanan kewargaan.
2. Pelayanan kesehatan.
3. Pelayanan pendidikan.
4. Pelayanan ekonomi.

Pada keempat jenis pelayanan minimum inilah kita dapat meletakkan standar-standar pokok yang menjadi standar acuan pelaksanaan standar pokok audit implementasi kebijakan pelayanan minimum.

**Kepuasan Masyarakat dan Pengukurannya.** Pengertian kepuasan masyarakat antara lain dikemukakan oleh Kotler (1997), yang dinyatakan kepuasan sebagai evaluasi pascakonsumsi, bahwa semua alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan adalah apabila kinerja pelayanan

lebih rendah daripada harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan jasa merupakan tingkat kepuasan masyarakat yang diharapkan untuk memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan jasa lebih sukar didefinisikan, digambarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Menurut *American Society For Quality Control*, kualitas adalah keselarasan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 1997). Definisi ini merupakan definisi yang berpusat pada masyarakat, dalam hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dikatakan baik atau memuaskan apabila telah memenuhi atau melebihi harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat tidak mudah untuk didefinisikan. Kepuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap valuasi ketidaksesuaian yang dirasakan atas harapan sebelumnya dan kinerja akhir pelayanan yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Salah satu studi mengenai kualitas pelayanan adalah konsep *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zithmal. Dimensi kualitas jasa layanan menurut Parasuraman *et. al* (dalam Tjiptono, 2001) adalah:

1. Bukti langsung (*Tangible*)

Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Bukti langsung yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat dan pada saat yang sama aspek ini merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan masyarakat.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sigap, akurat, dan memuaskan. Terdapat dua aspek dimensi ini, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan dan seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat.

3. Daya tangkap (*Responsive*)

Daya tangkap meliputi keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Pelayanan yang represif akan sangat mempengaruhi sikap *front line staff*.

#### 4. Jaminan (*Assurance*).

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

#### 5. Empati (*Emphaty*)

Empati Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para masyarakat.

**Hubungan Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan.** Menurut Zaethmal dan Bitner (1996) (dalam Wikaningtyas, 2001), kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan masyarakat, dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Satisfaction = f(\text{services} - \text{expectation})$$

Berdasarkan fungsi tersebut terdapat tiga kemungkinan yang akan terjadi:

##### 1. *Service quality < expectation*

Apabila kondisi ini yang terjadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah buruk, selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan masyarakat

##### 2. *Service quality = expectation*

Apabila *service quality* sama dengan *expectation*, maka dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau harapan masyarakat.

##### 3. *Service quality > expectation*

Apabila *service quality* melebihi *expectation*, masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan atau harapan tetapi sekaligus memuaskan.

Berdasar kajian teoritis dan penelitian sebelumnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga penampilan fisik/bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
2. Diduga kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
3. Diduga daya tangkap (*responsivenees*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

4. Diduga jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

5. Diduga kepedulian (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

## METODE

Obyek penelitian adalah layanan umum pada Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, serta Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive random sampling* sebanyak 100 orang.

Determinan layanan umum sebagai variabel independen diukur dengan penampilan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsivenees*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian atau empati (*emphaty*). Variabel dependen adalah kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima di tiga instansi tersebut.

Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) (Ferdinand, 2005) atas dasar teoritis pada Gambar 1. Persamaan struktural yang dibangun berdasarkan kerangka teori adalah sebagai berikut :

$$KM = \beta_1 X1 + \beta_2 X2 + \beta_3 X3 + \beta_4 X4 + \beta_5 X5 + \delta$$

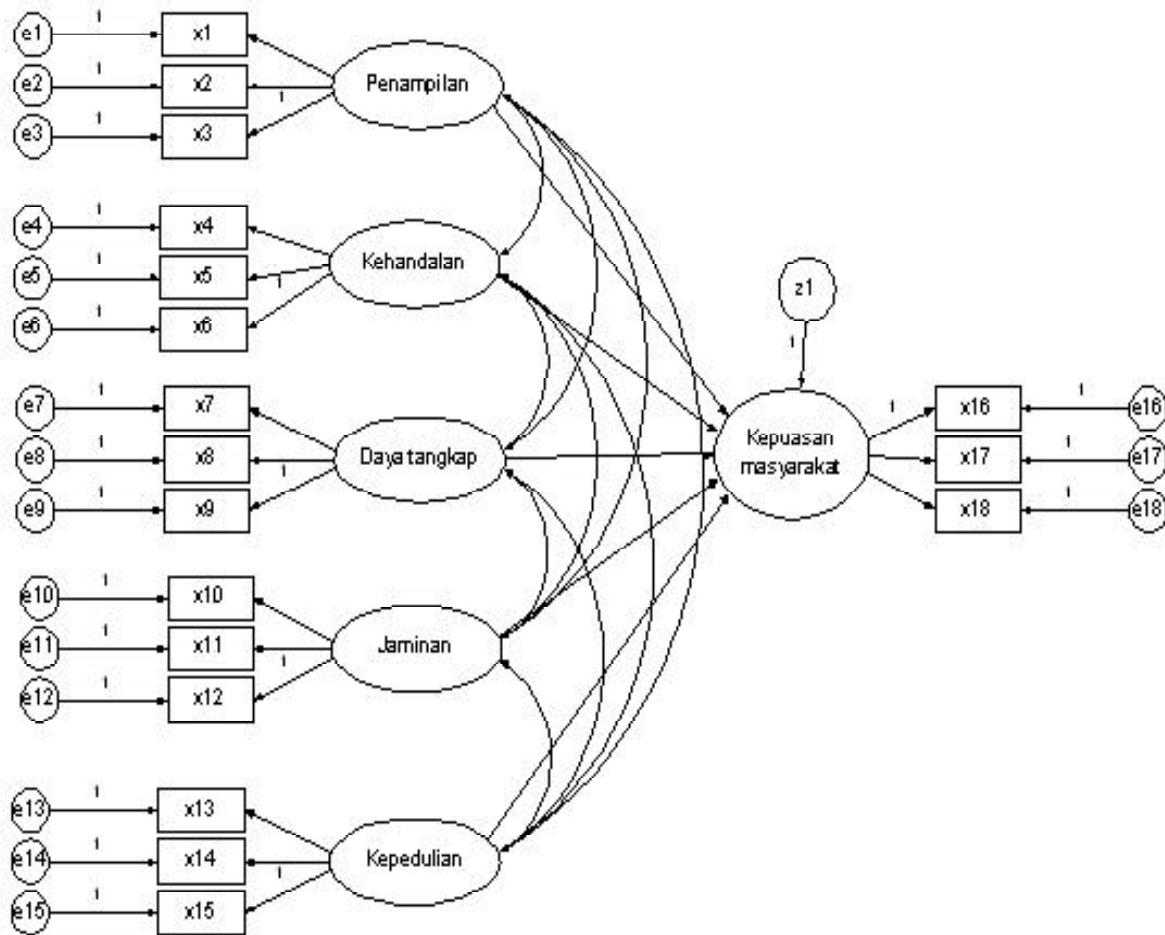
Di mana :  
 KM = Kepuasan Masyarakat  
 X1 = Bukti langsung  
 X2 = Kehandalan  
 X3 = Daya tangkap  
 X4 = Jaminan  
 X5 = Kepedulian  
 $\delta$  = *disturbance term*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses analisis data pengujian model mengacu pada langkah-langkah proses SEM sebagaimana dikemukakan Ferdinand (2005), yaitu:

- a. Pengembangan Model Berbasis Teori.  
 Pengembangan model dalam penelitian ini didasarkan atas kajian teoritis sebagaimana telah telah disajikan dalam landasan teori. Secara umum konstruk yang membentuk

Gambar 1  
Analisis Full Model



Keterangan gambar :

- X1 : Penataan ruang dan sarana
- X2 : Kebersihan tempat dan lingkungan
- X3 : Kerapian penampilan pegawai
- X4 : Ketepatan waktu pelayanan
- X5 : Perhatian yang diberikan kepada masyarakat
- X6 : Keunggulan pelayanan yang diberikan
- X7 : Kesiediaan pegawai memberikan informasi
- X8 : Kecepatan pelayanan
- X9 : Perhatian pegawai terhadap keluhan masyarakat
- X10 : Kemampuan menanamkan kepercayaan kepada masyarakat
- X11 : Membuat masyarakat merasa aman selama pelayanan
- X12 : Pegawai mampu menjawab pertanyaan masyarakat
- X13 : Kemudahan mendapatkan layanan
- X14 : Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- X15 : Kepedulian pegawai dalam membantu masalah
- X16 : Peningkatkan Kinerja (Kualitas) Pelayanan
- X17 : Keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang sama
- X18 : Kesesuaian kondisi riil dengan ekspektasi

model penelitian ini terdiri dari enam variabel dan 18 indikator konstruk.

- b. Pengembangan Diagram Alur Setelah pengujian berbasis teori dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah menyusun model tersebut dalam bentuk diagram.
- c. Konversi Diagram Alur ke Persamaan Model yang telah dinyatakan dalam diagram alur tersebut dikonversikan dalam persamaan (*struktural equation*) dan persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*).
- d. Memilih Matrik Input dan Teknik Estimasi Matrik input yang digunakan sebagai input analisis adalah matrik kovarian. Hair *et.al* (1995) (dalam Ferdinand, 2005), menyatakan bahwa dalam menguji hubungan kausalitas maka matrik kovarian yang diambil sebagai input untuk operasi SEM. Teknik yang akan digunakan adalah *maximum likelihood estimation method*.
- e. Menilai Problem Identifikasi Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa dalam penelitian ini *standar error*; *varians error*; serta korelasi antar koefisien estimasi berada dalam rentang nilai yang tidak menunjukkan adanya problem identifikasi.
- f. Asumsi-asumsi SEM
  1. *Outliers*. Hasil pengolahan untuk pengujian ada tidaknya *outlier* menunjukkan bahwa tidak terjadi problem *outliers univariate*. Pembuktiannya ditandai dengan nilai *Z score* di bawah 3 atau tidak berada pada rentang 3 sampai 4 (Ferdinand, 2006). Analisis menggunakan SEM, terutama diestimasi dengan menggunakan *maximum likelihood estimation technique*, mempersyaratkan dipenuhinya asumsi normalitas.
  2. Normalitas. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data adalah normal secara univariate karena tidak ada nilai *CR* (*Critical Ratio*) untuk *skewness* dan *curtosis* yang berada di luar rentang  $e^2$  2.58. Dengan demikian, secara *multivariate* data terdistribusi normal. Hal ini

dapat dilihat dari nilai *multivariate* sebesar 0,052, di mana nilai ini lebih kecil dibandingkan nilai *CR* nya yaitu <2.58 pada tingkat signifikansi 1%. Nilai *multivariate* tersebut dikategorikan *moderate non normality* karena berada di bawah 10.

3. Multikolinearitas atau Singularitas. Hasil output AMOS memberikan nilai determinasi of sampel *covariance* matrik sebesar 0,002. Dari hasil pengolahan data tersebut dapat diketahui nilai determinan matriks kovarians sample yang tidak mutlak sama dengan nol. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data penelitian yang digunakan tidak memiliki masalah multikolinearitas atau singularitas.
4. Uji Kesesuaian Goodness Of Fit. Pengujian model penelitian adalah untuk menguji seberapa baik tingkat *goodness of fit* dari model penelitian. Penelitian ini menggunakan beberapa kriteria yang disyaratkan oleh SEM. Hasil pengolahan data kemudian dibandingkan dengan batas statistik yang telah ditentukan. Hasil pengolahan menunjukkan, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa model penelitian ini memiliki *Goodness of fit* yang baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengujian ini menghasilkan konfirmasi yang baik atas faktor-faktor serta hubungan antar faktor.
5. Asumsi *Direct Effect*, *Indirect Effect*, dan *Total Effect*. Efek langsung (*direct effect*) adalah koefisien dari semua garis dengan anak panah satu ujung. Efek tidak langsung adalah efek yang muncul melalui sebuah variabel antara. Sedangkan efek total adalah efek dari berbagai hubungan. Pengujian model penelitian ini menggunakan efek total dan disajikan dalam Tabel 2.
- g. Analisis Full Model SEM Hasil pengolahan data untuk analisis model SEM ditampilkan pada Gambar 2. Hasil perhitungan *Uji Chi Square* pada *full model* memperoleh nilai *Chi Square* sebesar

Tabel 1  
Evaluasi Kriteria *Goodness Of Fit Index*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut value</i>	Hasil Model	Keterangan
chi square	146.567	130.374	baik
p	$\geq 0.05$	0.244	baik
df		120	
RMSEA	$\leq 0.08$	0.030	baik
GFI	$\geq 0.9$	0.875	marginal
AGFI	$\geq 0.9$	0.822	marginal
CMIN/DF	$\leq 2.00$	1086	baik
TLI	$\geq 0.9$	0.960	baik
CFI	$\geq 0.9$	0.974	baik

Tabel 2  
*Standardized Total Effects*

	Kepedulian	Jaminan	Daya Tangkap	Keandalan	Bukti Langsung	Kepuasan
Kepuasan	0.554	.200	1.049	.185	.277	.000

130,374 masih di bawah *Chi Square* tabel untuk DF 120 pada tingkat signifikansi 5% sebesar 146.5673119, untuk nilai *significance probability* sebesar 0,244 lebih besar dari 5% ini dikategorikan baik. RMSEA sebesar 0,030 kurang dari nilai 0,08 ini dikategorikan baik. GFI sebesar 0,875 kurang dari nilai 0,90 nilai ini dikategorikan *marginal*. AGFI sebesar 0,822 kurang dari nilai 0,90 nilai ini dikategorikan *marginal*. CMIN/DF sebesar 1,086 ini termasuk kategori baik. TLI sebesar 0,974 ini termasuk kategori baik. CFI sebesar 0,974 ini termasuk kategori baik. Dari hasil analisis *full model* untuk menguji unidimensional dari dimensi yang membentuk variabel laten di atas menunjukkan bahwa nilai hasil model sesuai kriteria *goodness of fit*, sehingga model dapat diterima. Kuat lemahnya dimensi untuk membentuk faktor latennya dapat dianalisis dengan menggunakan *regression weight*.

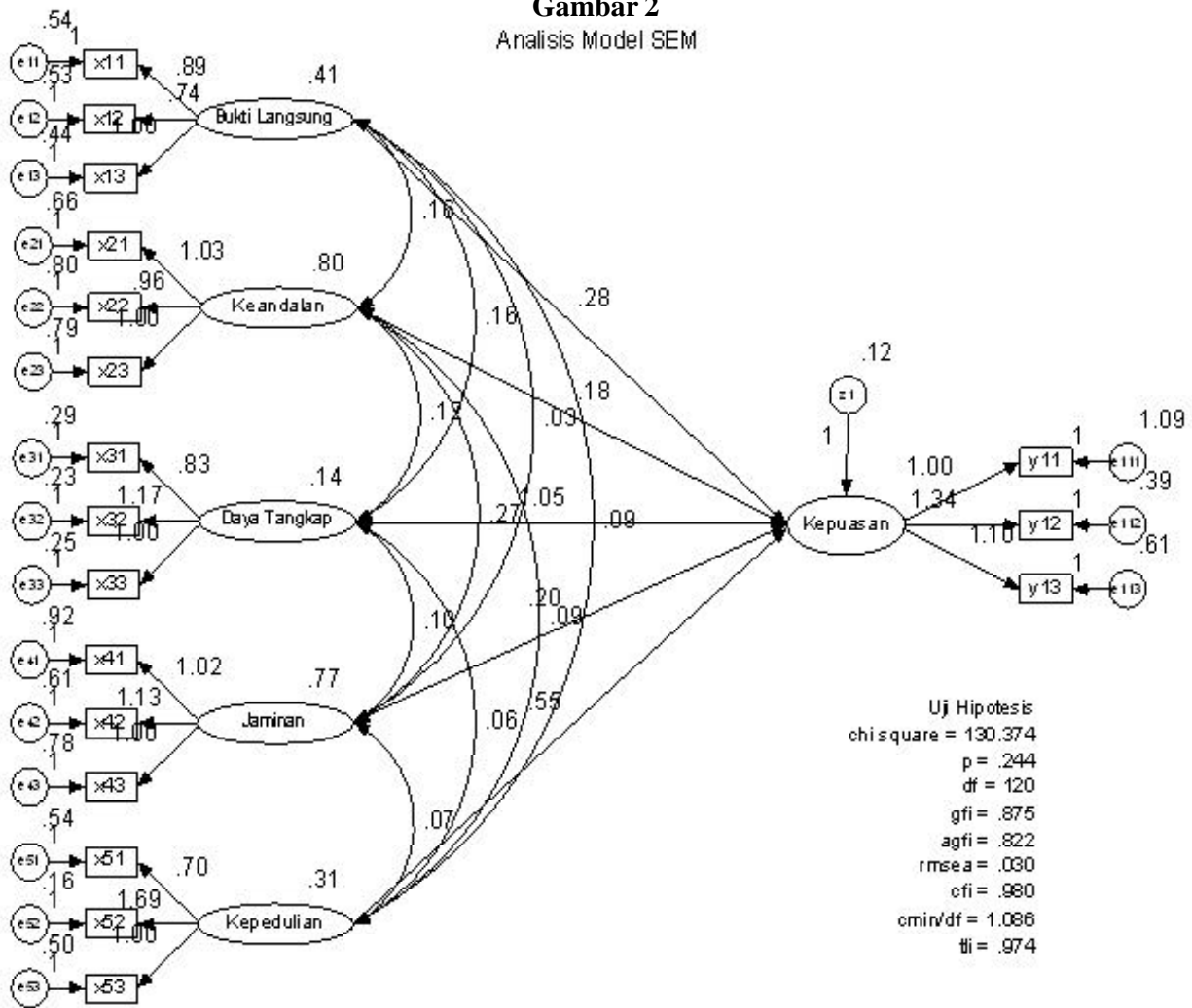
Berdasarkan hasil *regression weight* pada Tabel 3 terlihat bahwa tidak semua indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil yang

memenuhi kriteria yaitu nilai CR 1.96 dengan probabilitas lebih kecil dari 0,05. Variabel yang memenuhi kriteria tersebut ada dua yaitu variabel daya tangkap dan kepedulian dengan nilai *Critical Ratio (CR)* 2,101 dan 3,428.

Adapun variabel jaminan dengan nilai *Critical Ratio (CR)* 1.834, keandalan dengan nilai *Critical Ratio (CR)* 1.848 dan bukti langsung dengan nilai *Critical Ratio (CR)* 1,154 tidak memenuhi kriteria karena nilai CR kurang dari standar yaitu 1.96 dan nilai P lebih besar dari 0.05.

**Hipotesis 1.** Semakin tinggi penampilan fisik/bukti langsung (*tangibles*) yang diberikan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan masyarakat. Berdasarkan pengolahan data diketahui bahwa nilai *critical ratio (CR)* pada hubungan antara bukti langsung atau penampilan (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat tampak pada Tabel 3 sebesar 1,154 dan nilai *Probability (P)* sebesar 0,248. Kedua nilai ini menunjukkan nilai di bawah 1.96 untuk CR dan lebih besar 0,05 untuk P, dengan demikian hipotesis 1 penelitian ini ditolak.

**Gambar 2**  
Analisis Model SEM



Sumber : Data Primer yang diolah

**Hipotesis 2.** Semakin tinggi kehandalan (*reliability*) yang diberikan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan masyarakat. Berdasarkan pengolahan data diketahui bahwa nilai *critical ratio* (CR) pada hubungan antara kehandalan terhadap kepuasan masyarakat tampak pada Tabel 3 sebesar 1,848 dan nilai *probability* (P) sebesar 0,65. Kedua nilai ini menunjukkan nilai di bawah 1,96 untuk CR dan lebih besar 0,05 untuk P, dengan demikian hipotesis 2 penelitian ini ditolak.

**Hipotesis 3.** Semakin tinggi daya tangkap (*responsivenees*) yang diberikan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan masyarakat. Berdasarkan pengolahan data diketahui

bahwa nilai *critical ratio* (CR) pada hubungan antara daya tangkap terhadap kepuasan masyarakat tampak pada Tabel 3 sebesar 2,101 dan nilai *probability* (P) sebesar 0,036. Kedua nilai ini menunjukkan nilai di atas 1,96 untuk CR dan lebih kecil 0,05 untuk P, dengan demikian hipotesis 3 penelitian ini diterima.

**Hipotesis 4.** Semakin tinggi jaminan (*asurance*) yang diberikan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan masyarakat. Berdasarkan pengolahan data diketahui bahwa nilai *critical ratio* (CR) pada hubungan antara jaminan terhadap kepuasan masyarakat tampak pada Tabel 3 sebesar 1,834 dan nilai *Probability* (P) sebesar



Tabel 3  
Regression Weight

		Estimate	S.E.	C.R.	P
Kepuasan	<— Daya Tangkap	1.049	.499	2.101	.036
Kepuasan	<— Jaminan	.200	.109	1.834	.067
Kepuasan	<— Kepedulian	.554	.162	3.428	***
Kepuasan	<— Keandalan	.185	.100	1.848	.065
Kepuasan	<— Bukti Langsung	.277	.240	1.154	.248
x13	<— Bukti Langsung	1.000			
x12	<— Bukti Langsung	.739	.177	4.161	***
x11	<— Bukti Langsung	.888	.197	4.515	***
x23	<— Keandalan	1.000			
x22	<— Keandalan	.957	.177	5.417	***
x21	<— Keandalan	1.034	.185	5.587	***
x33	<— Daya Tangkap	1.000			
x32	<— Daya Tangkap	1.167	.254	4.595	***
x31	<— Daya Tangkap	.834	.220	3.784	***
x43	<— Jaminan	1.000			
x42	<— Jaminan	1.130	.196	5.755	***
x41	<— Jaminan	1.017	.185	5.492	***
x53	<— Kepedulian	1.000			
x52	<— Kepedulian	1.694	.334	5.078	***
x51	<— Kepedulian	.700	.172	4.082	***
y11	<— Kepuasan	1.000			
y12	<— Kepuasan	1.344	.188	7.165	***
y13	<— Kepuasan	1.104	.167	6.612	***

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4  
Hasil Uji hipotesis

Hipotesis		CR	P
Kepuasan	<— Daya Tangkap	2.101	0.036
Kepuasan	<— Jaminan	1.834	0.067
Kepuasan	<— Kepedulian	3.428	***
Kepuasan	<— Keandalan	1.848	0.065
Kepuasan	<— Bukti Langsung	1.154	0.248

0,065. Kedua nilai ini menunjukkan nilai di bawah 1,96 untuk CR dan lebih besar 0,05 untuk P, dengan demikian hipotesis penelitian ini ditolak.

**Hipotesis 5.** Semakin tinggi kepedulian (*emphaty*) yang diberikan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan masyarakat. Berdasarkan pengolahan data diketahui bahwa nilai *critical ratio* (CR) pada hubungan antara kepedulian terhadap

kepuasan masyarakat tampak pada Tabel 3 sebesar 3,428 dan nilai *probability* (P) sebesar 0,000. Kedua nilai ini menunjukkan nilai di atas 1,96 untuk CR dan lebih kecil dari 0,05 untuk P, dengan demikian hipotesis 5 penelitian ini diterima. Selengkapnya hasil uji hipotesis akan disajikan secara ringkas pada Tabel 4. Berdasarkan hasil estimasi dalam penelitian ini, variabel kepedulian merupakan variabel yang paling dominan

di antara variabel lainnya dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Variabel kepedulian nilai CR paling besar (3,428) dan memiliki probabilitas paling rendah (0,00). Variabel lainnya yang signifikan dan berpengaruh pada kepuasan masyarakat adalah daya tangkap dengan nilai CR 2,101 dan probabilitas 0,036. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa variabel daya tangkap dan kepedulian berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil studi layanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga, dan Dinas Kesehatan di Kota Semarang diperoleh kesimpulan bahwa variabel *responsiveness* (daya tangkap) dan *emphaty* (kepedulian) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; variabel *tangibles* (penampilan), *reliability* (kehandalan), dan *asurance* (jaminan) mempunyai hubungan positif tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan variabel kepedulian merupakan variabel yang paling dominan di antara variabel lainnya dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat atas layanan publik di Kota Semarang.

Penelitian mendatang disarankan bahwa dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik, birokrasi Pemda khususnya pelayanan dasar harus mereposisi peran yang selama ini dimainkan. Peran yang semula suka mengatur dan dilayani harus berubah menjadi suka melayani, dari yang selalu menekankan kekuasaan menuju kearah yang fleksibel, kolaboratis dan dialogis dan perlunya dilakukan transformasi pelayanan publik dengan mengedepankan aspek *reliability* (kehandalan), variabel *tangibles* (penampilan), dan *asurance* (jaminan), sehingga kepuasan masyarakat atas layanan publik pemerintah daerah Kota Semarang semakin baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. 2005. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Deputi Bidang Politik, Pertahanan Dan Keamanan. Direktorat Aparatur Negara. 2004. *Pelayanan Publik Di Era Desentralisasi Dalam Pelayanan Publik Jakarta: Info Kajian Bapenas*.
- Dwi Mawarni, Ida Rahayu. 2004. *Kualitas Pelayanan Publik Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah*. Semarang : Dialogue. JKAP.
- Fandy, Tjiptono. 1997. *Startegi Pemasaran., Penentuan Audit: Yogyakarta*.
- Ferdinand, Agusty. 2005. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. edisi 3. Semarang : BP UNDIP.
- Hair, et.al, 1995, *Multivariate Data Analysis With Reading*, New Jersey : Preactice Hal International.
- Handayanto, Joko. 2003. *Membagi Kinerja Birokrasi Dalam Era Desentralisasi*. Surabaya: FE UNESSA.
- Herbasuki, dan Rihandoyo, 2004. *Studi Efektivitas Lembaga Publik di Kabupaten Pati*. Semarang: Fisip Undip.
- Suparanto, J, 2001. *Statistik: Teori Dan Aplikasi*, Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Pedoman p'enyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta ( tanpa penerbit).
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jilid 1 dan 2) Jakarta : Prenhalindo.
- Mahi, Raksaka. 2005. *Otonomi, Pembangunan Daerah dan Iklim Usaha*, Jakarta: FE UI.
- Mangkoesubroto, Guritno, 1999. *Ekonomi Publik*. Edisi 3. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Mardiasmo. 1999. *Otonomi Dan Manajemen Keuangan Derah*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Marfuani, 2006. *Prospek Pembangunan Daerah Kabupaten Sragen Dalam Alencapai Tujuan Pembangunan Milenium (lvfileun Developmenrt Goals) Tahun 2005*. Skripsi FE UNS.
- Mowen, John C and Minor Michael, 2002. *Perilaku Konsumen Vol 1 Edisi 5 Jilid1*. Erlangga: Jakarta.
- Nazir, Moh 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Rian , 2003. *Kebijakan Publik Formulasi*

- Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo:
- Pandiangan. 2002. *Kebijakan dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta :YPAPI.
- Purwandi .2000. *Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Sleman Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Andi.
- Ratminto. 2003. *Kinerja Administrasi Pemerintah Di Bidang Perizinan Semarang* : FISIP UNDIP.
- Rasyid, Riyas M. 2004. *Manajemen Pembangunan Otonomi Daerah. Bahan Semiloka Nasional, Ditjend PUOD, Jakarta* :
- Sugiono ,1999, *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sumarsono, Sony, 2003, *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supriadi, Anwar. *Reformasi Birokrasi Dan Perbaikan Pelayanan Publik Dalam Paradigma Administrasi Negara Dan Peningkatan Pofesionalisme Aparatur*. Semarang : Dialogue. JIKAP.
- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*.