

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR KECAMATAN DUKUHWARU
KABUPATEN TEGAL**

Asih Pamungkas

Program Magister Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bank Bpd Jawa Tengah, Semarang, Jawa Tengah
asihpamungkas35@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan pada kepuasan masyarakat pengguna layanan di kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal. Populasi penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal dengan jumlah sampel sejumlah sebanyak 100 orang masyarakat pengguna layanan. Alat analisis mempergunakan regresi linier berganda dan hasil penelitian terbukti bahwa kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan pada kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal.

Kata Kunci : kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, bukti fisik, kepuasan pengguna layanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on community satisfaction of service users at the Dukuhwaru District office, Tegal Regency. The population of this study is the service user community in the Dukuhwaru District office, Tegal Regency with a total sample of 100 community service users. The analysis tool used multiple linear regression and the results of the study proved that reliability, assurance, responsiveness, empathy and tangibles had a significant effect on the satisfaction of service users in the Dukuhwaru District Office, Tegal Regency.

Keywords: reliability, assurance, responsiveness, empathy, physical evidence, service user satisfaction

1. Pendahuluan

Esensi pemerintahan merupakan memberikan layanan kepada masyarakat, karena pemerintahan pada intinya merupakan “pelayan publik”. Pemerintah tidak melayani dirinya sendiri, tetapi melayani rakyat. Layanan yang sesuai indikator merupakan layanan yang memenuhi prinsip kesederhanaan, partisipasi, akuntabilitas, berkelanjutan, transparan dan berkeadilan (PermenPANRB No. 15 Tahun 2014), dengan kata lain jika pemerintah sebagai penyelenggara layanan telah memenuhi indikator layanan publik tersebut dapat dikatakan dapat melaksanakan layanan publik dengan baik. Tujuan utama dari layanan publik merupakan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terwujud jika layanan yang diberikan sudah sesuai dengan indikator layanan atau sudah lebih baik dari indikator layanan yang telah ditetapkan. Kepuasan ini dapat terwujud jika layanan yang diberikan sesuai dengan indikator layanan yang ditetapkan atau lebih baik dari indikator layanan tersebut.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya pada kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa pada keinginan-keinginannya (Kotler & Armstrong, 2018). Kepuasan pengguna layanan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui keinginan, sedangkan ketidakpuasan timbul jika hasil tidak memenuhi keinginan. Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pengguna layanan melaksanakan evaluasi atas keinginan dengan kinerja/ hasil yang diterimanya (Engel et al., 2018).

Layanan publik merupakan tugas pokok dan fungsi Pemda. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tanggung jawab utama pemerintah yaitu memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga pemerintah dapat mencapai salah satu tujuan nasional yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Nurcholis, 2018). Layanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, baik itu pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, maupun kebutuhan lain yang bermaksud untuk kesejahteraan masyarakat sejak awal. Layanan publik merupakan setiap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk banyak orang, yang masing-masing menguntungkan suatu kelompok atau unit dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berkorelasi secara fisik (Pasolong, 2020).

Layanan publik merupakan segala bentuk aktivitas layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi (Hardiyansyah, 2019). Menurut Mahmudi (2017) layanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu layanan kebutuhan dasar dan layanan umum. Layanan kebutuhan dasar mencakup kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat sedangkan layanan umum mencakup layanan administratif, layanan barang dan layanan jasa. Layanan yang diberikan kepada public (masyarakat) haruslah layanan yang berkualitas. Berkualitas memiliki arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun ekstern (Hardiyansyah, 2019).

Kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi keinginan penerima layanan secara konsisten. Dengan kata lain jika layanan jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) berkualitas sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat maka kualitas layanan jasa tersebut di persepsikan baik dan memuaskan masyarakat, sedangkan jika layanan jasa yang diterima lebih rendah daripada layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk (Tjiptono, 2018).

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan keinginan pengguna layanan. Pengelolaan kualitas layanan bermakna melaksanakan kompromi dengan keinginan pengguna layanan dengan tata

carayang konsisten (Utami, 2020). Sinambela (2018) beropini terdapat lima indikator kualitas layanan (*service quality*) pada organisasi publik yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Setiap indikator dari layanan publik yang ada pada instansi pemerintah tersebut harus diperhatikan, karena dengan adanya indikator layanan publik tersebut menggambarkan persepsi pengguna layanan yang lebih tepat, sehingga dapat mengevaluasi kualitas layanan yang diterimanya.

Tangibles merupakan bukti fisik dari jasa, bisa berupa sarana fisik, perangkat yang dipergunakan, maupun representasi fisik dari jasa. *Reliability* merupakan konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya. *Responsiveness* merupakan kehendak atau kesiapan para pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pengguna layanan. *Assurance* mencakup pemahaman, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. *Empathy* mencakup kemudahan dalam melaksanakan korelasi, komunikasi yang baik, atensi pribadi, dan memahami kebutuhan para pengguna layanan (Sinambela, 2018).

Kecamatan merupakan penyedia layanan publik memiliki tugas pokok mendukung Bupati dalam pengelolaan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan dan menaikkan efektivitas layanan publik dalam rangka pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan peningkatan kualitas layanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi layanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga keinginan. Layanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, bisa memahami dan dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Kantor Kecamatan tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral pada masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas layanan yang baik dari pemerintah melalui Kantor Kecamatan. Layanan yang berkualitas merupakan layanan terbaik yang memenuhi indikator kualitas layanan. Kantor kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal merupakan instansi yang lebih sering melaksanakan layanan kepada masyarakat karena semua hal yang berkaitan dengan kelengkapan surat-surat untuk kehidupan masyarakat dilakukan setiap harinya di kantor tersebut. Penduduk harus melaporkan kejadian kependudukan dan kejadian penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana administrasi kependudukan dengan memenuhi prasyarat yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Fungsi Kantor Kecamatan sebagai penyedia layanan jasa administrasi kependudukan dan berkorelasi langsung dengan masyarakat maka Kantor Kecamatan harus memperhatikan bagaimana kualitas layanan jasa administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan kepada masyarakat yang menerima layanan administrasi kependudukan tersebut. Untuk menghasilkan suatu produk layanan yang berkualitas, maka suatu instansi jasa harus memenuhi keinginan pelanggan (*perceived value*), baik itu pelanggan internal (pegawai) maupun pelanggan ekstern (pengguna layanan).

Penelitian ini akan dilakukan di Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal. Permasalahan yang terjadi pada layanan di Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal merupakan masih adanya ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan. Beberapa keluhan diantaranya masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan. Selain itu, layanan yang diberikan dirasakan masih kurang, karena pegawai masih kurang cekatan. Di kantor kecamatan juga belum ada nomor antrian, jadi tidak tahu siapa yang datang duluan, sehingga antrian tidak tertib pada saat proses layanan

sehingga masyarakat yang datang asal maju saja untuk meminta layanan, jadi tidak efektif. Kurangnya informasi yang jelas dari pegawai mengenai berkas apa saja yang dibutuhkan untuk mendapatkan surat keterangan membuat pemohon laporan masih bingung akan alur pembuatan dokumen. Masih terdapat pegawai yang menyampaikan deskripsi kepada salah satu pengujung yang meminta layanan yang bahasanya dan arahnya masih kurang bisa dipahami sehingga harus dijelaskan kembali oleh pegawai yang lainnya, antrian juga tidak teratur, dan ini yang paling terjadi. Berikut ini merupakan data keterlambatan layanan di Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal

Tabel 1
Waktu Penyelesaian Layanan di Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal

No.	Uraian Tugas	Indikator Penyelesaian	Keterlambatan Penyelesaian
1.	Surat Keterangan	1 Hari	1 Hari
2	Kartu Keluarga (KK)	3 Hari	4 Hari
3	Kartu Tanda Penduduk	1 Hari	4 Hari
4	Surat Keterangan Datang	1 Hari	2 Hari
5	Surat Keterangan Pindah	1 Hari	2 Hari
6	Surat Izin Gangguan / HO	1 Hari	2 Hari
7	Surat Rekomendasi Usaha	1 Hari	2 Hari
8	Surat Rekomendasi Pendidikan	1 Hari	2 Hari

Sumber : Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal (2023)

Dari data di atas diketahui bahwa di Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal masih terdapat keterlambatan layanan yang dikeluhkan oleh masyarakat pemohon laporan. Hal tersebut tentunya berdampak pada kinerja institusi secara keseluruhan. Beberapa penelitian mengenai kualitas layanan pada kepuasan masyarakat telah dilakukan beberapa peneliti dengan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan Ratnaningsih et al., (2023) membuktikan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Penelitian Prastiwi (2022) membuktikan bahwa *reliability*, *responsives*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat. Penelitian Mallu et al., (2022) membuktikan bahwa kualitas layanan publik berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian Kurniaty (2022) yang membuktikan bahwa pada kualitas layanan Kantor Urusan Agama Kec.Karau Kuala hanya bukti fisik dan jaminan yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat sedangkan empati, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Berdasarkan permasalahan dan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian di atas menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Publik Pada Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Di Kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal”**

2. Penelitian Pustaka

2.1. Telaah Pustaka

2.1.1. New Public Management

Manajemen publik baru adalah metode manajemen desentralisasi yang menerapkan praktik kerja sektor swasta ke sektor publik melalui perangkat manajemen seperti kontrol dan perbandingan untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas kinerja Pemda yang baik (*good governance*), sehingga menciptakan kesejahteraan. Tujuan teori NPM adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, dan meningkatkan akuntabilitas kinerja. Manajemen publik baru berfokus

pada manajemen sektor publik yang berorientasi pada kinerja daripada berorientasi pada kebijakan. Penggunaan paradigma NPM memiliki banyak konsekuensi bagi pemerintah, termasuk tuntutan efisiensi, pengurangan biaya, dan kapasitas tender. Manajemen publik baru telah membawa perubahan besar dalam manajemen sektor publik, dari metode manajemen tradisional yang kaku, birokratis, dan hierarkis menjadi model manajemen sektor publik yang fleksibel dan lebih berorientasi pasar. Perubahan ini bukan hanya perubahan kecil dan sederhana. Perubahan tersebut telah mengubah peran pemerintah, terutama hubungan antara pemerintah dan masyarakat. (Mardiasmo, 2020).

Manajemen publik baru di Indonesia sebenarnya dimulai dengan dikeluarkannya Inpres No. 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pada tahun 1999. Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan bentuk akuntabilitas dimana instansi pemerintah mencapai misi dan tujuan organisasi dalam menjalankan tugas pemerintahan. Dalam perkembangannya, selama ini penerapan NPM di organisasi pemerintahan Indonesia menunjukkan perkembangan yang positif, yang berdampak pada peningkatan kinerja pemerintahan. Karena penerapan NPM terkait dengan rancangan manajemen kinerja sektor publik, yang salah satu prinsipnya adalah pengukuran kinerja, reformasi akuntansi sektor publik menempati peran vital dalam agenda New Public Management. (Haryani dan Sudiyono, 2023).

Metode manajemen kinerja NPM sektor publik memiliki tujuh karakteristik, yaitu: (1) merumuskan rencana strategis terkait dengan proses perencanaan organisasi Tahunan; (2) menetapkan tujuan dan rekomendasi organisasi setiap tahun; (3) merumuskan indikator kinerja individu dan organisasi; (4) mengembangkan dan menerapkan kerangka perencanaan organisasi yang komprehensif, (5) mengembangkan dan menerapkan proses evaluasi individu, (6) menghubungkan strategi dengan tujuan organisasi, dan (7) mengembangkan dan menerapkan tinjauan manajemen dan kerangka kerja penilaian kinerja. NPM memastikan bahwa pusat perhatian para pemimpin tidak hanya pada aspek manajemen dan keuangan, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien (Mardiasmo, 2020).

Menurut Hood (1991), salah satu bagian NPM yang harus dimiliki organisasi adalah bahwa NPM membutuhkan indikator kinerja dan metrik kinerja. Indikator dirancang untuk memberikan nilai optimal dan praktik terbaik. Sedangkan pengukuran kinerja merupakan penilaian kesuksesan pencapaian tujuan kinerja dan tujuan organisasi. Menurut Bovaird dan Loeffler (2015), NPM membuat sektor publik lebih ramping dan lebih sebanding, dan memungkinkan administrasi publik memenuhi tuntutan masyarakat sipil dan non-sipil dengan menyediakan ukuran ekonomi, efisiensi dan efektivitas (Haryani dan Sudiyono, 2023).

2.1.2. Layanan Publik

Pemerintah pada intinya adalah pelayan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Menurut Moenir (2017), Layanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui metode, tata cara dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kurniawan (2018) mengatakan bahwa layanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata carayang telah ditetapkan. Di lain pihak Thoha, (2018) memberi pengertian mengenai layanan masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Ratminto & Winarsih (2018) layanan publik atau layanan umum adalah: Segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari opini di atas maka penulis dapat mensarikan bahwa layanan publik adalah suatu proses aktivitas yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa layanan administratif ataupun layanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

Adanya layanan umum atau publik disebabkan oleh munculnya suatu kepentingan, kepentingan tersebut terdapat macam-macam bentuknya. Menurut Hardiyansyah (2019) jenis layanan umum atau publik yang diberikan pemerintah dibedakan dalam tiga kelompok, yaitu layanan administratif, layanan barang dan layanan jasa.

2.1.3 Service Quality (Kualitas Layanan)

Hardiansyah (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah layanan yang diberikan kepada pengguna layanan sesuai dengan indikator layanan yang telah dibakukan sebagai pedoman memberikan layanan. Indikator layanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan layanan yang baik

Terdapat lima indikator layanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian layanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani pelanggan dengan cepat; *assurance*, yang ditandai derajat atensi pada etika dan moral dalam memberikan layanan, dan empati, yang ditandai derajat kehendak untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2018). Menurut Tjiptono & Chandra (2020) dan Lupiyoadi (2019) dimensi kualitas jasa (layanan) terdiri dari :

a. Keandalan (*Reliability*)

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Arti lain keandalan adalah kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan keinginan pengguna layanan yang bermakna ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pengguna layanan tanpa kesalahan, perilaku yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Hal ini bermakna instansi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga bermakna bahwa instansi yang bersangkutan memenuhi janjinya, seperti menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk mendukung para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka, dan menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Arti lain daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk mendukung dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu persepsi yang positif dalam kualitas layanan. Daya tanggap dapat bermakna respon atau kesigapan pegawai dalam mendukung pengguna layanan dan memberikan layanan yang cepat dan, yang mencakup kesigapan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi, dan penanganan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yakni perilaku para pegawai bisa menciptakan kepercayaan para pengguna layanan pada instansi dan instansi bisa menciptakan rasa aman bagi para pengguna layanannya. Arti lain jaminan adalah pemahaman, kesopanan santunan dan kemampuan para

pegawai instansi untuk menciptakan rasa percaya para pengguna layanan kepada instansi. Hal ini mencakup beberapa bagian antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun pegawai.

Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota instansi harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pemahaman dan keahlian di bidang masing-masing. Instansi harus lebih menekankan faktor pemahaman dan keahlian kepada para teknisi yang menangani dan layanan purna jual. Faktor *security*, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pengguna layanan merupakan hal yang penting pula. Pemasar diharapkan memperhatikan kredibilitas instansi dan bukan justru menipu pengguna layanan.

d. Empati (*Empathy*)

Empati adalah bahwa instansi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan para pengguna layanan, dan memberikan atensi personal kepada para pengguna layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Pengertian lain empati adalah memberikan atensi yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Instansi diharapkan memiliki pengertian dan pemahaman mengenai pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna layanan.

Setiap anggota instansi hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Waktu yang dimiliki pengguna layanan sangat terbatas sehingga mustahil menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melaksanakan komunikasi individu agar korelasi dengan pengguna layanan lebih akrab.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik sarana fisik, perlengkapan, dan material yang dipergunakan instansi, seperti penampilan pegawai. Hal ini bisa bermakna penampilan sarana fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kesuksesan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan perangkat komunikasi, dan penampilan pegawai. Lupiyoadi (2019), mengartikan bukti fisik adalah kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak ekstern. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi yang dapat diandalkan kepada lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini mencakup sarana fisik (gedung), perlengkapan dan perangkat yang dipergunakan dan penampilan pegawainya.

2.1.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi keinginan (Engel et al., 2018). Tjiptono (2019) menyatakan secara konseptual, kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapat dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas reward dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Secara operasional, kepuasan serupa dengan perilaku, dimana penilaiannya didasarkan pada berbagai atribut. Kepuasan dan ketidakpuasan pengguna layanan akan suatu produk/jasa sebagai akhir dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pengguna layanan akan suatu produk tersebut. Bagaimana perilaku pengguna layanan dalam melaksanakan pembelian kembali, bagaimana pengguna layanan dalam mengekspresikan produk yang dipakainya dan jasa yang diperolehnya dan perilaku lain yang menggambarkan reaksi pengguna layanan atas produk dan jasa yang telah dirasakan.

Tjiptono dan Chandra (2020) mengajukan kerangka artional untuk menyusun arti kepuasan pengguna layanan yang sifatnya spesifik untuk konteks tertentu. Berdasar pada kerangka artional tersebut, kepuasan pengguna layanan adalah:

- a. Rangkuman berbagai intensitas respon afektif. Tipe respon afektif dan derajat intensitas yang mungkin dialami pengguna layanan harus diartikan secara eksplisit oleh peneliti.
- b. Dalam waktu penentuan spesifik dan durasi terbatas. Peneliti harus menentukan waktu penentuan yang paling relevan dengan masalah penelitiannya dan mengidentifikasi peluang durasi respon tersebut.
- c. Yang ditujukan bagi aspek penting dalam pemerolehan atau konsumsi produk. Peneliti harus mengidentifikasi fokus riset berdasar pada pertanyaan riset berdasar pada pertanyaan riset atau masalah manajerial yang dihadapi. Fokus ini bisa luas maupun sempit cakupannya dalam hal isu atau aktivitas pemerolehan atau konsumsi produk.

Kepuasan dan ketidakpuasan pengguna layanan adalah sebagai respons pengguna layanan pada evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara keinginan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk yang bersangkutan

Jika ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pengguna layanan melalui kualitas layanan dapat diderajatkan dengan beberapa pendekatan berikut ini (2019) :

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pengguna layanan. Contohnya, melaksanakan riset dengan metode fokus pengguna layanan (*customer focus*) yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode untuk mengetahui persepsi layanan menurut pengguna layanan. Demikian juga, riset dengan metode pengamatan (*observasi*) bagi pegawai instansi mengenai pelaksanaan layanan.
- b. Instansi harus bisa membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses layanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pemahaman dari semua sumber daya manusia yang ada. Seperti, dengan metode curah gagasan / opini (*brainstorming*) dan *management by walking around* untuk mempertahankan komitmen pengguna layanan internal (pegawai).
- c. Memberikan kesempatan kepada pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk metode keluhan dan saran, seperti dengan *hotline* (panggilan nomor telepon) bebas pulsa.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *partnership accountable*, proaktif, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Instansi menghubungi pengguna layanan setelah proses layanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan keinginan pengguna layanan (akuntabel). Instansi kewaktu untuk mengetahui perkembangannya (proaktif). Sementara itu, *partnership marketing* adalah pendekatan di mana instansi membangun kedekatan dengan pengguna layanan yang bermanfaat untuk menaikkan citra dan posisi instansi di pasar.

Menurut Tjiptono (2019), di tengah beragamnya cara menilai kepuasan pengguna layanan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam rancangan inti mengenai objek pengukuran sebagai berikut:

- a. Kepuasan Pengguna layanan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
Cara yang paling sederhana untuk menilai kepuasan pengguna layanan adalah langsung mempertanyakan kepada pengguna layanan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya ada dua bagian dalam proses pengukurannya. *Pertama*, menilai derajat kepuasan pengguna layanan pada produk dan/atau jasa instansi bersangkutan. *Kedua*, menilai dan membandingkannya dengan derajat kepuasan keseluruhan pada produk dan/atau jasa pesaing.
- b. Dimensi Kepuasan Pengguna layanan
Berbagai penelitian memilah kepuasan pengguna layanan ke dalam bagian-bagiannya. Umumnya, proses semacam ini terdiri atas empat tahapan. *Pertama*, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pengguna layanan. *Kedua*, meminta pengguna layanan

menilai produk dan/atau jasa instansi berdasar pada item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, sarana layanan, atau keramahan staf layanan pengguna layanan. *Ketiga*, meminta pengguna layanan menilai produk dan/atau jasa pesaing berdasar pada item-item spesifik yang sama. dan *keempat*, meminta para pengguna layanan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pengguna layanan keseluruhan.

- c. **Konfirmasi Keinginan (*Confirmation of Expectation*)**
Dalam rancangan ini, kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasar pada kesesuaian/ketidaksesuaian antara keinginan pengguna layanan dengan kinerja nyata produk instansi pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
- d. **Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*)**
Kepuasan pengguna layanan diukur secara behavioral dengan cara mempertanyakan apakah pengguna layanan akan berbelanja atau mempergunakan jasa instansi lagi.
- e. **Kesediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)**
Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesediaan pengguna layanan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.
- f. **Ketidakpuasan Pengguna layanan (*Customer Dissatisfaction*)**
Beberapa macam aspek yang sering ditelaah untuk mengetahui ketidakpuasan pengguna layanan, mencakup komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar), *gethok tular* negatif, dan *defections* (pelanggan yang beralih ke pesaing).

Dalam hal mendapatkan layanan sebagai pihak yang ingin memperoleh layanan yang baik dan memuaskan maka masyarakat mengharapakan (Moenir, 2018):

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan layanan yang cepat dan arti tanpa gangguan yang kadang-kadang dibuat-buat.
- b. Memperoleh layanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya meminta permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam layanan pada kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
- d. Layanan yang jujur dan terus terang, maknanya jika ada gangguan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahu sehingga tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal itu menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan / instansi yang bertugas melayani masyarakat. Jika hal itu dapat dipenuhi maka masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat akan terlihat pada (Moenir, 2018)

- a. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang layanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat termotivasi mematuhi peraturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk metode pengendalian diri (*self control*) yang aka sangat efektif dalam ketertiban berperintahan dan bernegara.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang layanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka.
- d. Kelambatan yang biasa ditemui dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan aktivitas di masyarakat di semua bidang aktivitas baik ekonomi, sosial maupun budaya.
- e. Karena adanya kelancaran di bidang layanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan menaikkan arah tercapainya masyarakat adil, makmur berlandaskan

Pancasila.

2.2. Pengembangan Hipotesis

2.2.1. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kehandalan atau reliability diperlukan dalam melayani konsumen sebaik-baiknya sehingga bisa memberikan kepuasan. Pegawai yang menunjukkan kualitas terbaiknya menyebabkan konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk dari instansi tersebut. Menurut Parasuraman (2001) reliability adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skil yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Mustikowati & Sarwoko (2018) yang menemukan bahwa reliability memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan pemaparan tersebut maka hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

H₁: Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal

2.2.3. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat

Perusahaan sekarang ini benar-benar memperhatikan assurance yang tak ingin hanya sebagai istilah saja tetapi juga merupakan salah satu bentuk dimensi dari kualitas pelayanan yang sasaran akhirnya berupa kepuasan konsumen atas produk dari instansi tersebut. Menurut Abbas Salim (2017) mendefinisikan asuransi adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi.

Banyak istilah *assurance* atau jaminan dengan berbagai prosedur yang dijadikan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen seperti performa atau kinerja pelayanan pegawai dengan baik dan handal sehingga terbentuk rasa puas dari konsumen. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan dalam memberikan pelayanan. Isra & Trenggana (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan pemaparan tersebut maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

H₂: Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal

2.2.3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2014) yaitu keinginan para staf dan pegawai untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon instansi terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara instansi dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk

atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Tanggap dalam artian instansi memberikan penjelasan yang bijaksana, mendetail, mengarahkan dan dapat diterima pengguna layanan dan menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga pelayanan yang diberikan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001). Kegiatan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi atau instansi tidak sekedar tentang keandalan instansi, tapi lebih bagaimana cara instansi menanggapi konsumen dalam bentuk apapun.

Ketika instansi menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan konsumen dengan segera dan sebaik-baiknya maka respon positif juga akan ditunjukkan konsumen terhadap instansi. Dan feedback yang didapat instansi dapat dirasakan ketika konsumen tersebut entah mengkonsumsi produknya kembali atau bahkan banyak konsumen baru yang bisa jadi mendapatkan rekomendasi dari konsumen yang pernah menggunakan produk tersebut sebelumnya. Disini instansi dituntut untuk harus mengerti keinginan konsumen sebaik-baiknya, atau bahkan ketika ada konsumen yang kurang mengerti dengan prosedur yang diterapkan oleh instansi maka pihak yang memberikan pelayanan tersebut harus memberikan pengertian sebaik mungkin sehingga konsumen dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan instansi. Berdasarkan pemaparan tersebut maka hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

H₃: Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal

2.2.4. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Masyarakat

Empati adalah perhatian secara individual yang diberikan instansi kepada pengguna layanan seperti kemudahan dalam menghubungi instansi, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan pengguna layanan, dan kebutuhan pengguna layanannya. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara pegawai atau yang melayani dan yang dilayani atau konsumen agar tercipta suatu hubungan yang balance atau selaras dalam instansi tersebut. Intinya dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Ketika konsumen membutuhkan pelayanan apapun dari instansi maka instansi memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Penelitian yang dilakukan oleh Mustikowati & Sarwoko (2018) dan Hadi (2018) menemukan bahwa empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan pemaparan tersebut maka hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

H₄: Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal

2.2.5. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat

Salah satu indikator kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan instansi, adalah *tangibles* atau bukti langsung. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan konsumen. Bukti Fisik disini tidak dapat diraba atau dilihat oleh konsumen secara langsung, akan tetapi dapat dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan instansi tersebut. Tangible atau bukti langsung menurut Tjiptono (2019) yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia,

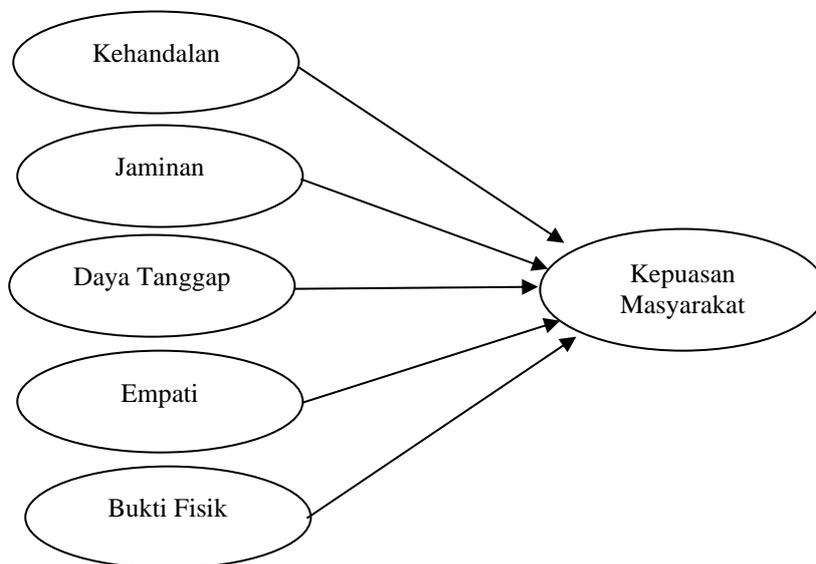
teknologi pelayanan yang digunakan, kinerja pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan. Tangible atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan instansi atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja instansi sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen.

Bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Selain itu lingkungan fisik akan menjelaskan bagaimana penataan bangunan dari suatu instansi, apakah instansi menggunakan tampilan dalam (interior) yang unik, sistem pencahayaan (lighting system) yang menarik perhatian konsumen, dan lain sebagainya. Instansi tentu ingin mempengaruhi perasaan (mood) pengunjung. Desain interior yang terkesan berantakan juga tentu akan membuat merasa tidak nyaman dengan keadaan di instansi tersebut. Bangunan harus dapat menciptakan suasana yang menyenangkan, sehingga memberikan pengalaman kepada pengunjung dan dapat memberikan nilai tambah bagi pengunjung. Selain itu sarana dan prasarana yang kurang lengkap membuat pengguna layanan mempertimbangkan dalam mencari jasa/produk. Oleh karena itu banyak instansi yang berusaha menyiapkan sarana dan prasana selengkap mungkin demi kepuasan pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Octaviani (2018) yang menemukan bahwa faktor tangible memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan pemaparan tersebut maka hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

H₁: Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal

2.3. Model Penelitian

Adapun model penelitian yang dimaksud memiliki kerangka sebagai berikut:



Gambar 1
Model Penelitian

Metode Penelitian

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya dan tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta secara hubungan antar variabel yang diteliti. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2020).

3.2. Populasi

Hadi (2020) memberikan pengertian bahwa populasi adalah seluruh penduduk yang dimaksudkan untuk diselidiki. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal yang jumlahnya tidak diketahui dengan pasti.

3.3. Sampel

Sampel adalah sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi (Hadi, 2020). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi oleh karena alasan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah populasi yang tidak diketahui, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus Cochran sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

n = Jumlah sampel yang digunakan

Z^2 = Harga dalam kurve normal untuk simpanan 5%, dengan nilai=1,96

p = Peluang Benar 50% = 0,5

q = Peluang Salah 50% = 0,5

e = Tingkat Kesalahan Sampel (sampling error), dalam penelitian ini menggunakan 10%

Sehingga jumlah sampel yang dihasilkan adalah :

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04 \approx 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel yang di ambil sebanyak 100 orang responden, yaitu masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data

3.3. Pengukuran Operasional Variabel Penelitian

Tabel 2
Definisi Konseptual

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala Pengukuran
Kehandalan	kKemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 	Skala Likert
Jaminan	Pengetahuan, pengalaan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraagu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan 4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan 	Skala Likert
Daya Tanggap	Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat 5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat 	
Empati	sikap kontak personel yang maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan 2. Petugas melayani dengan sikap ramah 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan 	

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala Pengukuran
	komunikasi atau hubungan		
Bukti fisik	tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3. Kemudahan dalam proses pelayanan 4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan 5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan 	Skala Likert
Kepuasan Masyarakat	Kepuasan pengguna adalah sebagai evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum penggunaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan keseluruhan 2. Konfirmasi harapan 3. Penggunaan ulang 4. Kesiediaan untuk merekomendasikan 	Skala Likert

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian ini, 2023

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini, peneliti memberikan kuesioner yang bersifat tertutup kepada para responden.

3.5. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018) metode analisis data adalah sebuah langkah yang dilakukan dalam mengolah data yang telah diperoleh secara terstruktur dan sistematis. Data yang di susun berdasarkan hasil kuesioner maupun dokumentasi. Data kemudian diolah berdasarkan kategori maupun dijelaskan kedalam bentuk unit untuk kemudian dibentuk kesimpulan supaya dapat dimengerti sendiri maupun orang lain

3.5.1 Uji Instrumen

3.5.1.1 Validitas

Digunakan untuk mengetahui sah (valid)/tidak suatu kuesioner karena dapat mengungkap suatu hal dengan mengukurnya. Metode untuk penilaian dari validitas adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, person correlation*) antara skor setiap item pernyataan dengan skor total (*inter item total correlation*).

3.5.1.2 Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018) pengukuran dari suatu kuesioner dengan menggunakan uji reliabilitas dari indikator-indikator dari variabel atau construct. Untuk menganalisis reliabilitas, pengukuran dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lainnya atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan dengan menggunakan SPSS. Syarat uji Cronbach Alpha > 0,7 disebut reliabel

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

3.5.2.1 Uji Normalitas

Untuk mengetahui suatu populasi data dapat dilakukan dengan analisis grafik. Dengan mudah menggunakan cara dengan melihat normalitas residual pada normal *probability plot* (distribusi kumulatif data sesungguhnya dibandingkan dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal) (Ghozali, 2018). Untuk mendeteksi uji dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau melihat histogram dari residual nya.

3.5.2.2 Uji Multikolinieritas

Menurut (Ghozali, 2018) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai $VIF < 10$, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2018)

3.5.3 Metode Analisa Data

3.5.3.1 Koefisien Determinasi

Determinasi *Adjusted R Square* intinya mengukur kemampuan model untuk menjelaskan variasi dari variabel terikat. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai *Adjusted R Square* lebih kecil artinya variabel bebas mampu menjelaskan variasi variabel terikat dengan terbatas. Nilai yang mendekati satu artinya variabel bebas memberikan hampir semua informasi untuk memperkirakan variasi variabel terikat, dengan F hitung signifikan pada 0,00 (Ghozali, 2018)

3.5.3.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada hasil Anova diperbandingkan antara *Mean Square* dari regression pada *Mean Square* dari residual sehingga disebut F hitung

3.5.3.3. Uji Hipotesa

Uji t untuk melihat pengaruh masing – masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat diuji dengan tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 0,05$. Kriteria pengambilan keputusan, yaitu:

- a. Jika t hitung $<$ t tabel, maka H0 didukung dan H1 tidak didukung pada $\alpha = 5\%$
- b. Jika t hitung $>$ t tabel, maka H0 tidak didukung dan H1 didukung pada $\alpha = 5\%$