

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN
PATTINGALOANG BARU KECAMATAN
UJUNG TANAH KOTA MAKASSAR**

TESIS

Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen



HARIANTO
NIM: 2018MM21756

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2021**

PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN
PATTINGALLOANG BARU KECAMATAN UJUNG TANAH
KOTA MAKASSAR**

Oleh:

HARIANTO

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 20 Maret 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,



Dr. Ahmad Firman, SE., M.Si.



Dr. Hari, SIP, SH, M.Si, MH.

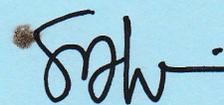
School Of Business Mengetahui :

**Direktur PPS
STIE Nobel Indonesia,**



Dr. Maryadi, S.E., M.M.

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen,**



Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A.

**HALAMAN IDENTITAS
MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI**

JUDUL TESIS :

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PATTINGALLOANG BARU KECAMATAN UJUNG TANAH KOTA MAKASSAR.

Nama Mahasiswa : Harianto
NIM : 2018MM21756
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

KOMISI PEMBIMBING:

Ketua : Dr.Ahmad Firman,SE,.M.Si.
Anggota : Dr. Hari,SIP,SH,M.Si,MH

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji 1 : Dr. H.Badaruddin,S.T.,M.M
Dosen Penguji 2 : Dr. Andi Djalante,MM,M.Si

Tanggal Ujian : 19 Maret 2021
SK Penguji Nomor : 373/SK/PPS/STIE-NI/III/2021

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, Maret 2021
Penulis,

Materai
HARIANTO
NIM: 2017MM21756



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur dihanturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis dengan judul **“Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan pattingalloang baru kecamatan ujung tanah kota makassar”** dapat diselesaikan. Tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak kekurangan-kekurangan dalam penulisan dan pembahasannya juga menyadari bahwa penulisan ini tidak akan tersusun tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. **Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M.** selaku, Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. **Dr. Maryadi, S.E., M.M.** selaku Direktur Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. **Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA.** selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
4. **Dr. Ahmad Firman, SE., M.Si.** selaku Ketua Komisi Pembimbing, dan **Dr. Hari, SIP, SH, M.Si, MH.** selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah

bersedia membimbing, menyumbangkan masukan dan saran serta kritikan untuk kesempurnaan tesis ini.

5. Keluarga yang tercinta yang senantiasa memberikan dukungan do'a, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama kuliah sampai penulisan tesis ini sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah di berikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
7. Teman sejawat mahasiswa prodi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerja samanya selama ini. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dengan harapan, semoga tesis ini bermanfaat bagi pengambilan kebijakan di bidang manajemen dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya. Amin.

Makassar, Mei 2021

Penulis,

Harianto

ABSTRAK

Harianto. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar. Dibimbing oleh **Ahmad Firman** dan **Hari**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan (dimensi *tangible*, dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas* dan dimensi *assurance*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deksriptif-kuantitatif dengan tipe korelasional sebab-akibat. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang mendapatkan pelayanan selama periode penelitian (Januari- Februari 2021) di Kelurahan Pattingaloang Baru. Teknik sampling ditentukan secara purposive sampling sebanyak 100 orang. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 25.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, hanya 3 dimensi yakni dimensi *tangible*, dimensi *emphaty* dan dimensi *assurance* yang berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan dua dimensi lainnya yakni dimensi *reliability* dan dimensi *responsivitas* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kelima dimensi ini berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat.



ABSTRACT

Hariato. The Influence of Service Quality Dimensions on Community Satisfaction in Pattingaloang Baru Village, Ujung Tanah District, Makassar City. Supervised by **Ahmad Firman** and **Hari**.

This study aims to determine and analyze the effect of service quality dimensions (tangible dimensions, empathy dimensions, reliability dimensions, responsiveness dimensions and assurance dimensions) on community satisfaction in Pattingaloang Baru Village, Ujung Tanah District, Makassar City. This study uses a descriptive-quantitative approach with a causal correlational type. The population used in this study were all people who received services during the study period (January-February 2021) in Pattingaloang Baru Village. The sampling technique was determined by purposive sampling of 100 people. Data were analyzed by multiple linear regression with the help of SPSS 25.00.

The results showed that of the five dimensions of service quality, only 3 dimensions, namely the tangible dimension, the empathy dimension and the assurance dimension had a partially significant positive effect on community satisfaction, while the other two dimensions, namely the reliability dimension and the responsiveness dimension, had no significant effect on community satisfaction. Simultaneously, these five dimensions have a significant positive effect on community satisfaction in Pattingaloang Baru Village, Ujung Tanah District, Makassar City.

Keywords: Quality of service, community satisfaction.



DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN IDENTITAS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kepuasan Masyarakat.....	11
2.3 Kualitas pelayanan.....	22
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	25
3.1 Kerangka Konseptual.....	25

3.2	Hipotesis.....	28
3.3	Definisi Operasional Variabel	29
BAB IV METODE PENELITIAN		31
4.1	Pendekatan Penelitian	31
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
4.3	Populasi dan Sampel	31
4.4	Jenis dan sumber data	32
4.5	Tehnik pengumpulan data	33
4.6	Instrumen penelitian.....	33
4.7	Uji asumsi klasik.....	35
4.8	Skala pengukuran Variable.....	35
4.9	Tehnik analisis data.....	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
5.1	Hasil	39
5.1.1.	Gambaran umum lokasi penelitian.....	39
5.1.2.	Karakteristik Responden	44
5.1.3.	Pengujian Instrumen	47
5.1.4.	Analisis deskripsi variable	54
5.1.5.	Analisis inferensial.....	66
5.2	Pembahasan	73
5.2.1.	Pengaruh dimensi tangible (bukti Fisik) terhadap kepuasan Masyarakat secara persial.....	73
5.2.2.	Pengaruh dimensi Reliability (Keandalan) terhadap kepuasan Masyarakat secara persial.....	75
5.2.3.	Pengaruh dimensi Responsevenes (ketanggapan)terhadap Kepuasan Masyarakat secara persial.....	76
5.2.4.	Pengaruh Dimensi Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan Masyarakat secara persial.....	78
5.2.5.	Pengaruh Dimensi Emphaty(empati) terhadap kepuasan Masyarakat secara persial.....	80

5.2.6. Pengaruh Dimensi Tangible, Dimensi Reliability, Dimensi Responsi vitas, Dimensi Assurance dan Dimensi Emphaty terhadap Kepuasan Masyarakat simultan	81
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	83
6.1. Simpulan	83
6.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Kerangka Konseptual.....	27
5.1. Hasil Uji Heteroskedatisitas	71
5.2. Hasil Uji Normalitas	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
5.1. Karakteristik responden Menurut umur	44
5.2. Karakteristik responden Menurut Jenis kelamin	45
5.3. Karakteristik responden Menurut Pendidikan terakhir	46
5.4. Karakteristik responden Menurut jenis pelayanan.....	47
5.5. Hasil uji Validasi Masing – masing Konstruk pada Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	48
5.6. Hasil uji Validasi Masing-masing Kontruk pada Dimensi Reability (Keandalan)	49
5.7. Hasil uji Validasi Masing-masing Kontruk pada Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)	50
5.8. Hasil uji Validasi Masing-masing Kontruk pada Dimensi Assurance (Jaminan).....	50
5.9. Hasil uji Validasi Masing-masing Kontruk pada Dimensi Empathy (Empati).....	51
5.10. Hasil uji Validasi Masing-masing Kontruk pada Variabel Kepuasan Masyarakat	52
5.11. Hasil Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel.....	53
5.12. Deskripsi Dimensi Tangible.....	54
5.13. Deskripsi Dimensi Reliability	56
5.14. Deskripsi Dimensi Responsiveness	58
5.15. Deskripsi Dimensi Assurance	61
5.16. Deskripsi Dimensi Empathy	63
5.17. Deskripsi Variable Kepuasan Masyarakat	65
5.18. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
5.19. Hasil Uji Multikolinearitas.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: SURAT IZIN PENELITIAN

LAMPIRAN 2: KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 3: TABULASI DATA

LAMPIRAN 4: HASIL ANALISIS DATA

1. UJI VALIDITAS ITEM
2. UJI RELIABILITAS
3. DESKRIPTIF ITEM PERNYATAAN
4. UJI ASUMSI KLASIK
 - 1) *UJI HETEROKEDASTISITAS*
 - 2) *UJI HIPOTESIS*
 3. *UJI KOEFISIEN REGRESI*

LAMPIRAN 5. STRUKTUR ORGANISASI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah outputnya tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (2016) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Masyarakat, setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena

secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kelurahan Pattingaloang baru merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten yang berada di bawah kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil dalam pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Pattingaloang baru diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan kepemilikan tanah, surat

keterangan pemasangan listrik, surat keterangan kelahiran, surat keterangan penambahan nama di kartu keluarga.

Keberadaan Kantor Kelurahan Pattingaloang baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar sebagai organisasi yang bertugas melayani masyarakat memiliki peran yang strategis, dimana keberhasilan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang diemban akan mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan peran dan fungsinya, Kelurahan Pattingaloang baru melalui semua potensi yang ada berusaha untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Namun, dalam kenyataannya masih banyak masyarakat selaku pengguna jasa belum puas dengan pelayanan yang diterima.

Beberapa penelitian mengkaji mengenai kepuasan masyarakat dalam berbagai konteks dan dimensi. Yulianto dan Yahya (2018) menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Mamminasata. Dimensi yang sama dengan hasil positif juga diteliti oleh Marimin dan Mustofa (2018), Marlius (2018), Pakurar (2019) dan Sukma (2020). Berbeda dengan penelitian Dewi, dkk (2019) yang menemukan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan yakni dimensi kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi, serta keamanan. Demikian pula dengan Dewi (2020) yang juga menemukan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan, hanya dimensi tangible dan dimensi responsivitas yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, terlihat bahwa masih ada kesenjangan riset dari penelitian terdahulu sehingga memberikan ruang bagi peneliti untuk melakukan

penelitian dengan dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel dependen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel independen.

Berdasarkan observasi diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pattingaloang Baru masih rendah. Hal ini terlihat dari hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada tahun 2019 melalui kotak pengaduan dan saran, dimana terlihat bahwa dari 375 jumlah pengaduan, 72 persen diantaranya berkaitan dengan pengaduan dan atau keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Diantaranya adalah surat keterangan ahli waris dan surat kepemilikan tanah yang memerlukan banyak persyaratan sebesar 35 % dari total pengaduan, pelayanan administrasi kependudukan yang lamban sebesar 23 % dari total pengaduan, surat keterangan pemasangan listrik yang berbelit-belit sebesar 10 % dari total pengaduan dan lain-lain keluhan yang berkaitan dengan perilaku pegawai sebesar 4 % dari total pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pattingaloang Baru.

Sehubungan dengan latar belakang sebagai mana yang dimaksudkan tersebut, akan dilaksanakan suatu penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka pokok-pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah dimensi *tangible* berpengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar?
2. Apakah dimensi *emphaty* berpengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar?
3. Apakah dimensi *reliability* berpengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar?
4. Apakah dimensi *responsiveness* berpengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar?
5. Apakah dimensi *assurance* berpengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar?
6. Apakah dimensi *tangible*, dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas* dan dimensi *assurance* berpengaruh simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh dimensi *tangible* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar
2. Pengaruh dimensi *emphaty* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar
3. Pengaruh dimensi *reliability* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar
4. Pengaruh dimensi *responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar.
5. Pengaruh dimensi *assurance* secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar
6. Pengaruh dimensi *tangible*, dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas* dan dimensi *assurance* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan dua manfaat yaitu manfaat akademik dan manfaat praktis.

1. Bagi pihak instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Bagi pihak akademisi

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen, terutama yang berkaitan dengan peningkatan manajemen pelayanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian berikutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sukma dan Utomo (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polsek Tenganan Polres Semarang.
2. Dewi (2020) dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Posyandu Balita Sambiloto A Mantrijeron Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan tangible, emphaty, reliability, resonsiveness dan assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.
3. Pakurar, dkk (2019) dengan judul penelitian “The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan

TERRA (tangible, empathy, reliabel, responsiveness, assurance) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Nasional Jordania.

4. Wardani, dkk (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Dimensi Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Pemanfaatan Tata Ruang Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Malang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel hasil kerja dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan variabel perilaku kerja dan sifat pribadi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5. Yulianto dan Yahya (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) dimensi reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 2) dimensi responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 3) dimensi tangible berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 4) dimensi assurance berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 5) dimensi empathy berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; dan kualitas layanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penyebab dimensi reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, diindikasikan dari jadwal ketepatan waktu keberangkatan bus Trans Mamminasata yang tidak jelas.

2.2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat sebagai faktor penting yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat dapat menentukan tingkat keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terminologi kepuasan masyarakat dapat disamakan dengan terminologi kepuasan pelanggan, hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut (Rezha, Rochman, & Siswidiyanto, 2013). Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pemerintah mempunyai fungsi memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga harus menekankan pada beberapa aspek, yaitu: mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Yuningsih, 2016).

Implementasi pelayanan publik oleh pemerintah selama ini menunjukkan belum adanya orientasi khusus mengenai efektivitas serta peningkatan kualitas

dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, karena layanan publik pada umumnya masih merupakan domain pemerintah, sehingga pelaksanaan pelayanan publik selama ini masih berjalan statis. Sedangkan, tuntutan kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik semakin dinamis dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan salah satu indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal tersebut berarti pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya.

Kepuasan masyarakat sebagai bentuk tanggapan terhadap kinerja instansi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan masyarakat. Asumsinya, jika tingkat kepuasan berada di bawah harapan, maka masyarakat akan tidak puas. Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Dan, apabila tingkat kepuasan melampaui harapan, maka masyarakat akan sangat puas (Yulianto dan Yahya, 2018).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Masyarakat yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan. Sedangkan menurut Kotler kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan masyarakat diartikan sebagai suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat diukur dengan

seberapa besar harapan masyarakat tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Anisa, 2018).

Kepuasan merupakan penilaian atau sikap global yang berkaitan dengan keunggulan layanan. Kepuasan menjadi salah satu faktor penentu loyalitas sehingga seringkali menjadi pemediasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan yang tercipta dari kegiatan mengkonsumsi ataupun kegiatan menggunakan jasa pelayanan (Albarq, 2013).

Kepuasan adalah sesuatu yang utama yang menjadi faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan hidup sebuah organisasi jasa. Semakin banyak pelanggan setia yang dimiliki, maka dapat dipastikan organisasi jasa tersebut akan sukses dan bertahan lama. Kepuasan diperoleh setelah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. (Aliansyah, dkk,2012).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diperoleh setelah pelanggan membandingkannya dengan apa yang diharapkan, apabila kualitas pelayanan yang diterima baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas. (Dewi,dkk, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pelanggan setelah menerima jasa, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka secara otomatis akan tercipta kepuasan bagi para pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akibat dari pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memberikan dorongan untuk menjalin hubungan yang baik, sehingga timbul

kepercayaan yang dapat memberikan citra positif tentang perusahaan kepada orang lain, dan salah satu indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan terkait bagaimana cara perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang terbaik adalah sikap ramah dari pegawai dalam melayani pelanggan serta kemauan untuk memberikan informasi yang jelas.

Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada dilihat dari persepsi masyarakat bukan dari persepsi pemberi layanan jasa. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian total atas keunggulan suatu yang diberikan kepada masyarakat (Dewi, 2020).

Menurut Assegaff (2019) kepuasan adalah suatu ukuran yang merefleksikan antara struktur, proses dan hasil akhir pelayanan. Kepuasan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan juga dapat dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas masyarakat.

Kepuasan pelayanan menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M/PAN/M.2014 adalah hasil pendapat dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kebersamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang

diharapkan masyarakat. Masyarakat sebagai masyarakat sekaligus pelanggan, akan merasa puas apabila kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan begitu sebaliknya. Berdasarkan apa yang telah diuraikan dan dijelaskan diatas, kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperoleh oleh masyarakat setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya;

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Analisis mengenai tingkat kepuasan terhadap dimensi kualitas pelayanan dilakukan untuk menelaah seberapa besar suatu indikator dapat memenuhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan ini dapat diperoleh dengan mengetahui besarnya nilai kesenjangan antara kinerja dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan juga didefinisikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan

merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. (Hermawan, dkk, 2016).

Demikian pula Ping (2017) menjelaskan bahwa pelanggan mengevaluasi konsistensi antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Pelanggan merasa puas ketika ada tingkat konsistensi tertentu dan tidak puas pada tingkat konsistensi yang lebih rendah. Sehingga kepuasan merupakan kesadaran antara kinerja produk dan persepsi pribadi yang menyebabkan orang merasa bahagia atau kecewa.

2.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan dapat memiliki banyak arti berbeda dalam konteks yang berbeda. Beberapa sarjana mendefinisikan kualitas layanan berdasarkan asumsi teoritis yang berbeda. Misalnya, Bitner dan Hubbert mendefinisikan kualitas layanan sebagai kesan inferioritas relatif atau superioritas organisasi dan layanannya . Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mendefinisikan kualitas layanan yang dirasakan sebagai penilaian global, atau sikap yang berkaitan dengan keunggulan layanan dan mencatat bahwa penilaian kualitas layanan merupakan cerminan dari derajat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan masyarakat (Jeoung-Hak Lee, 2011).

Kualitas memiliki banyak terminologi yang berbeda, mulai yang konvensional sampai strategis. Terminologi konvensional mengenai kualitas menggambarkan karakteristik suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya. Sedangkan, kualitas dalam terminologi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan

kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan permintaan dan tuntutan masyarakat saat ini (Pratama, 2015).

Salah satu pendekatan kualitas layanan adalah model servqual (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, dimana persepsi kualitas merupakan penilaian pelanggan terhadap entitas layanan secara menyeluruh. Servqual dibangun berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu: persepsi pelanggan atas layanan nyata yang pelanggan terima (perceived service) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan pelanggan (Yulianto dan Yahya, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami. Hal ini dikarenakan adanya empat karakteristik jasa/layanan yang unik yang membedakannya dari barang, yaitu tidak berwujud, tidak terpisah antara produksi dan konsumsi, outputnya tidak terstandar dan tidak dapat disimpan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh masyarakat atas keunggulan suatu layanan (Eliza, 2015)

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan masyarakat. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan

masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para masyarakat atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan (Tjiptono, 2012). Sementara menurut Blomer dkk (2012), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan sebagaimana yang diharapkan dengan persepsi kinerja aktual.

Hardiyansyah (2011) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*), dengan ciri – ciri berikut:

- a. Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.

- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu.
- d. Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.
- e. Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.
- f. Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
- g. Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelayanan.
- h. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi (Hardiyansyah, 2011), yaitu : *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), *empaty* (Empati).

- 1) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

- 4) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.
- 5) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dewi (2014) mengemukakan bahwa lima aspek kualitas jasa yang biasa disingkat menjadi SERVQUAL bila diterapkan secara bersama akan dapat membangun layanan yang berkualitas prima dan memuaskan. Ketidakpuasan dapat dihindari dengan menjaga kualitas pelayanan. Perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sangat diperlukan untuk menciptakan kepuasan. Kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan kepuasan semakin rendah.

Sukma dan Utomo (2020) mengemukakan bahwa evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa atribut atau faktor sebagai tolak ukur yang dikenal dengan istilah Service Quality (SERVQUAL). Adapun dalam konsep tersebut atribut-atribut atau faktor-faktor yang dinilai meliputi : bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*). Sekumpulan atribut-atribut pelayanan tersebut secara lengkap dapat digunakan

sebagai kriteria dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Efendi, 2016).

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila jasa yang diharapkan sesuai jasa yang dirasakan, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasanya dapat dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Namun apabila jasa yang dirasakan kurang dari jasa yang diharapkan, maka kualitas jasanya dapat dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk atau negative. Persepsi buruk atau rasa tidak puas pada pelanggan dapat berakibat pada pelanggan tidak berminat lagi untuk menggunakan jasa kita. Maka itulah pentingnya para penyedia jasa harus memperhatikan kualitas dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. (Reynaldi, 2017).

Felix (2017) menjelaskan bahwa berbagai peneliti telah mengembangkan alternatif konsep kualitas layanan, seperti perspektif Eropa dan Perspektif Amerika. Perspektif Eropa menyatakan itu kualitas layanan harus mencakup tiga dimensi, seperti kualitas teknis, kualitas fungsional dan citra perusahaan. Perspektif Amerika mengusulkan agar kualitas layanan dapat dievaluasi pada fungsional dimensi kualitas, dijelaskan oleh lima komponen: tangibles, reliabilitas, tanggung jawab, jaminan, dan empati.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1. Kerangka Konseptual

Layanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, sebab jika salah satu komponen layanan publik terjadi stagnasi, maka dapat menghambat kinerja pemerintah. Oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan perlu diformulasikan kedalam standar prosedur layanan kepada masyarakat. Kualitas layanan sebagai salah satu output kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk atau jasa yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau minimal sama dengan standar kualitas layanan.

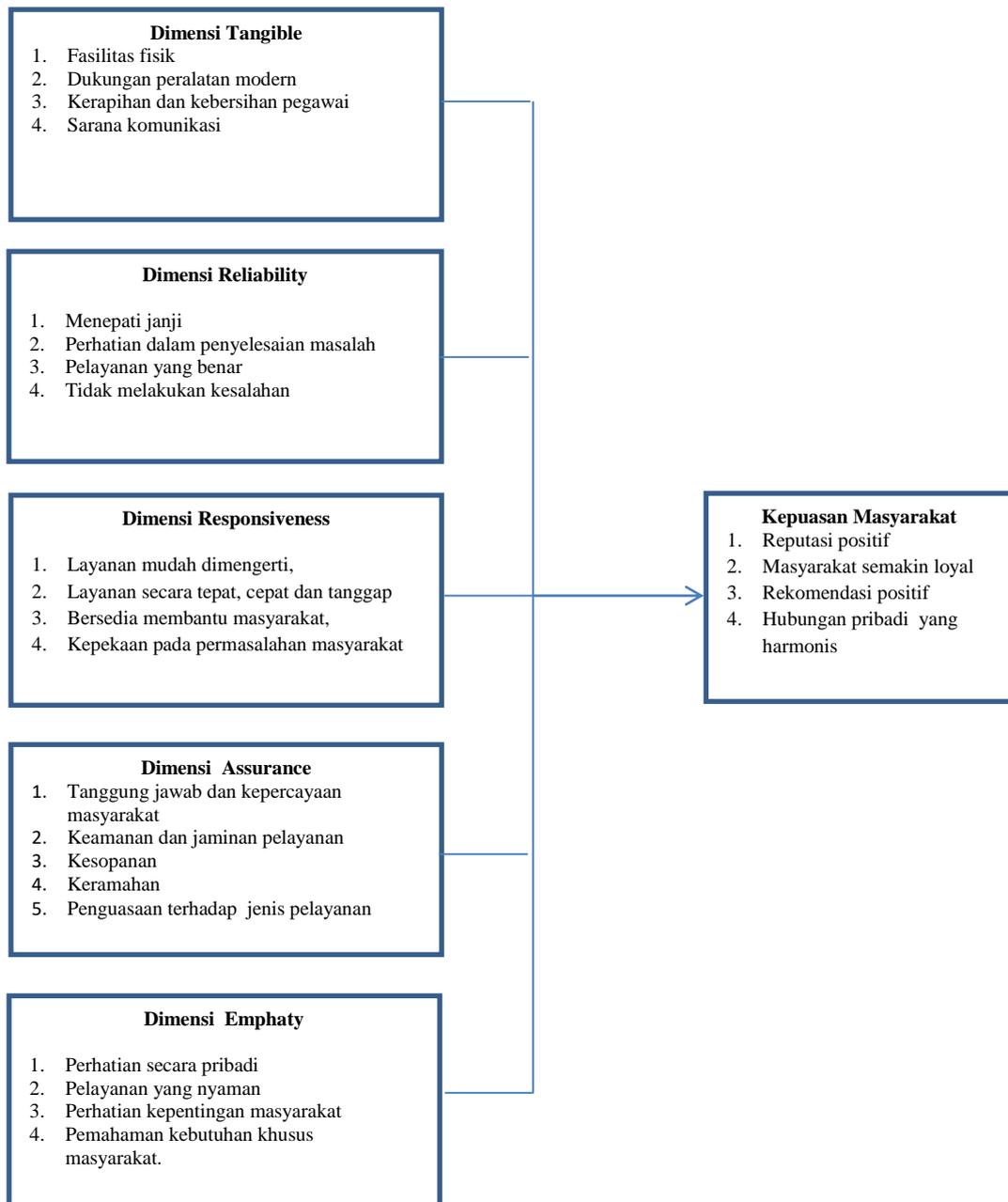
Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang, dimana kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi (Kotler, 2013). Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberikan perhatian penuh terhadap keluhan konsumen, serta memahami kebutuhan konsumen, maka akan membuat kepuasan konsumen akan semakin meningkat. Konsep kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berada pada satu dimensi dalam garis yang linear (Randheer, 2011). Sesuatu yang berkualitas akan memberikan kepuasan. Demikian pula halnya dalam konteks layanan publik. Jika suatu layanan publik berkualitas, maka

dipastikan akan menghasilkan tingkat kepuasan bagi masyarakat sebagai konsumennya.

Hasil riset Hardianawati (2012) menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan masyarakat. Hasil riset Yulianto dan Iryani (2008) menunjukkan adanya pengaruh antara persepsi kualitas layanan terhadap minat pembelian ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel pemoderasi. Hasil penelitian Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016) yang mengadopsi dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Teori yang dikembangkan oleh Parasuraman pada tahun 1985 menyebutkan bahwa kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi- dimensi pelayanan. Apabila dikaitkan dengan pelayanan publik, maka teori ini masih sangat relevan sebagai dimensi kualitas pelayanan, dengan mengidentifikasi indikator berdasarkan kesesuaian dengan indikator pelayanan pada organisasi pelayanan publik, seperti Kelurahan Pattingalloang Baru

Hal tersebut berarti bahwa layanan sebagai salah satu faktor penting di sektor publik yang dapat menentukan besarnya pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan masyarakat. Untuk lebih jelasnya, model konsep yang akan dilaksanakan dalam penelitian :



Sumber : Parasuraman, 1985

Gambar 3.1. Kerangka Konseptual

3.2. Hipotesis

Berdasarkan kajian teori, penelitian terdahulu dan kerangka konsep, disusun hipotesis bahwa:

1. Diduga bahwa dimensi *tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar
2. Diduga bahwa dimensi *reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar
3. Diduga bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar.
4. Diduga bahwa dimensi *assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar
5. Diduga bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Pattingalloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar
6. Diduga bahwa dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty* berpengaruh simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Untuk menjelaskan variabel yang dimaksud dalam penelitian ini maka diperlukan definisi operasional variabel sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai sarana komunikasi. Indikatornya adalah fasilitas fisik memadai, dukungan peralatan moderen, kerapihan dan kebersihan pegawai, sarana komunikasi. (Hardiyansyah, 2011)

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan pegawai untuk menepati janji, memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah, mampu melakukan pelayanan dengan benar tanpa melakukan kesalahan. Indikatornya adalah menepati janji, perhatian dalam penyelesaian masalah, pelayanan yang benar, tidak melakukan kesalahan. (Hardiyansyah, 2011)

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanan dan membantu dengan segera. Indikatornya adalah layanan mudah dimengerti, layanan secara tepat, cepat dan tanggap, bersedia membantu masyarakat, kepekaan pada permasalahan masyarakat. (Hardiyansyah: 2011, Yulianto dan Yahya :2018, Sukma dan Utomo : 2020)

4. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan pegawai ntuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan. Indikatornya adalah tanggung

jawab dan kepercayaan masyarakat, keamanan dan jaminan pelayanan, kesopanan, keramahan, penguasaan terhadap jenis pelayanan. (Hardiyansyah: 2011, Yulianto dan Yahya :2018, Sukma dan Utomo : 2020)

5. Empati (*empathy*)

Kesediaan pegawai untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat. Indikatornya adalah perhatian secara pribadi, pelayanan yang nyaman, perhatian kepentingan masyarakat dan pemahaman kebutuhan khusus masyarakat. (Hardiyansyah: 2011, Yulianto dan Yahya :2018, Sukma dan Utomo : 2020)

6. Kepuasan Masyarakat

Respon positif yang ditunjukkan oleh masyarakat sebagai akibat dari pelayanan yang diterima. Indikatornya adalah reputasi kantor kelurahan semakin positif di mata masyarakat, masyarakat semakin loyal, rekomendasi positif, hubungan pribadi yang harmonis. (Assegaff:2019, Dewi:2020).

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deksriptif-kuantitatif dengan tipe korelasional sebab-akibat, artinya hubungan antar variabel independen dan variabel dependen merupakan suatu hubungan sebab-akibat.

4.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada Kantor Kelurahan Patingaloang Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan yaitu bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2021.

4.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya (Sugiyono, 2014). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang mendapatkan pelayanan selama periode penelitian (Januari- Februari 2021) di Kelurahan Patingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode penentuan sampel adalah *purposive sampling* (secara sengaja)

dimana menurut Supranto (2011: 239) bahwa sampel penelitian minimal jumlahnya 30 responden/elemen dan semakin besar sampel (makin besar nilai n = banyaknya elemen sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat. Karena itu dalam penelitian ini diambil 100 orang selama 2 (dua) minggu pertama di Bulan Januari dan Februari 2021 dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut sudah mewakili karakteristik masyarakat yang dilayani. Teknik sampling ditentukan secara purposive sampling.

4.4. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder

a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari responden yang terpilih pada lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) jenis tertutup yakni dengan memberikan pilihan jawaban pada responden.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh melalui studi dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku, jurnal, majalah, dan juga internet untuk mendukung penelitian ini.

4.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Daftar pertanyaan (Kuisisioner)

Teknik yang digunakan angket atau kuisisioner dalam suatu cara pengumpulan data dengan memberikan dan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka dapat memberi respon atas daftar pertanyaan tersebut. Jawaban tersebut selanjutnya diberi skor dengan skala *Likert*.

b. Studi dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara meninjau, membaca dan mempelajari berbagai macam buku, jurnal, dan informasi dari internet yang berhubungan dengan penelitian.

4.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi responden tentang kualitas pelayanan dan kepuasan. Pengukuran data variabel-variabel yang diteliti didasarkan pada skala lima tingkat yang berkisar antara angka 5 hingga 1. Kuantifikasi data kualitatif akan didasarkan pada pertanyaan berikut:

1. Skor 5 untuk pernyataan sangat setuju
2. Skor 4 untuk pernyataan setuju
3. Skor 3 untuk pernyataan cukup setuju

4. Skor 2 untuk pernyataan tidak setuju
5. Skor 1 untuk pernyataan sangat tidak setuju

Dengan demikian setiap indikator akan dijabarkan dalam pernyataan dimana masing-masing indikator atau pernyataan di beri skor penilaian 1 sampai dengan

5. Masing-masing skor setiap butir pernyataan dalam satu variabel dijumlahkan dan dibagi dengan jumlah pernyataan, adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$X = \frac{X_{i1} + X_{i2} + \dots + X_{in}}{n}$$

Kuisisioner yang akan diberikan terlebih dahulu diuji kesahihan dan keandalannya dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

- Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang akan diukur. Dengan kata lain, suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi jika alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

- Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukuran tersebut reliabel. Atau dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

4.7. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Normalitas Regresi

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak.

4.8. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala *Likert* sebagai alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012). Peneliti memberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 5 untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian, dengan alternatif jawaban Sangat Setuju (SS) skor 5, Setuju (S) skor 4, Ragu-ragu (R) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

4.9. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan variable penelitian. Dalam analisis ini digunakan bentuk tabel dan nilai rata-rata untuk memperjelas deskripsi variabel.

Teknik analisa data kuantitatif yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis linier variabel independen (X) yang berganda dilakukan untuk melihat pengaruh ditunjukkan oleh dimensi *tangible*, dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas* dan dimensi *assurance* terhadap variable dependen (Y) yang ditunjukkan oleh kepuasan masyarakat. Sebelum melakukan pengujian regresi berganda syarat uji regresi yang harus dipenuhi.

Bentuk umum dari model yang akan digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel kepuasan masyarakat

X1 = Dimensi *tangible*

X2 = Dimensi *emphaty*

X3 = Dimensi *reliability*

X4 = Dimensi *responsivitas*

X5 = Dimensi *assurance*

a = Nilai Konstanta

b = Nilai Koefisien regresi

Kemudian untuk mengetahui dimensi *tangible*, dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas* dan dimensi *assurance* terhadap variable dependen (Y) yang ditunjukkan oleh kepuasan masyarakat, secara parsial maka dilakukan uji t. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama, maka dilakukan uji F.

a. Pengujian hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat, kelima

Hipotesis tersebut akan diuji berdasarkan pada analisis dihasilkan dari model regresi berganda.

- a) Ho berarti variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Ha berarti variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- c) Dengan tingkat signifikansi -5% dan dengan degree of freedom (n- K-1) dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel independent. Sedangkan t tabel ditentukan dengan melibat tingkat signifikan sebesar 5% dan df (n-1), sehingga (Ghozali,2011)

b. Pengujian hipotesis keenam

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel dependen. Hipotesis statistiknya dinyatakan sebagai berikut:

- a) Ho : berarti secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b) H_a berarti secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan tingkat signifikan α 5% dan dengan *degree of freedom* (k) dan $(n-k-1)$

- 1) dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah variabel independen. Maka nilai F hitung dirumuskan sebagai berikut.

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - R^2)}{n - k - 1}}$$

Dimana:

R^2 = R Square

n = Banyaknya Data

k = Banyaknya variabel independen

Sedangkan F tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikan α sebesar 5% dan df ($n-1$), sehingga (Ghozali, 2011).

- a) Jika F hitung $>$ F tabel atau $\text{Sig. } F < 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yakni secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika F hitung $<$ atau $\text{Sig. } F > 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yakni secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil

5.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis

Kecamatan Ujung Tanah terletak di bagian utara garis katulistiwa pada kordinat 050 06'38,2" LS dan 1190 25'37,2" BT. dengan batas wilayah administrasi Kecamatan Ujung Tanah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara dengan Selat Makassar,
- b. Sebelah timur Kecamatan Tallo,
- c. Sebelah selatan Kecamatan Bontoala, dan
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Selat Makassar.

Sebanyak 5 kelurahan di Kecamatan Ujung Tanah merupakan daerah pantai dan 4 kelurahan lainnya merupakan daerah bukan pantai dengan ketinggian rata-rata kurang dari 500 meter di atas permukaan laut. Kecamatan Ujung Tanah merupakan salah satu dari 14 Kecamatan di Kota Makassar, Kecamatan Ujung Tanah terdiri dari 9 kelurahan dengan luas wilayah 4,40 km².

Dari luas wilayah tersebut tercatat, bahwa Kelurahan Pattingalloang memiliki wilayah terluas yaitu 0,60 km², terluas kedua adalah Kelurahan Tamalabba dengan luas wilayah 0,58 km², sedangkan yang paling kecil luas wilayahnya adalah Kelurahan Gusung yaitu 0,18 km².

2. Kondisi Topografi

Topografi wilayah Kecamatan Ujung Tanah berupa dataran rendah dengan ketinggian kurang dari 500 M .Dengan kondisi demikian, menjadikan Kecamatan Ujung Tanah bergerak dalam kegiatan perdagangan dan jasa serta perkantoran. Seperti pasar, ruko dan juga kawasan perkantoran. Dilihat Kecamatan Ujung Tanah lebih dominan kawasan pesisir/pinggir laut dengan luas sekitar 4,40 km². Sehingga dapat dilihat bahwa Kecamatan Ujung Tanah ini merupakan daerah pinggir pantai.

3. Kondisi Geologi dan Jenis Tanah

Jenis-jenis tanah yang ada di Kecamatan Ujung Tanah terdiri dari : Tanah Inceptisol, Jenis tanah inceptisol terdapat hampir diseluruh wilayah kota Makassar, merupakan tanah yang tergolong sebagai tanah muda dengan tingkat perkembangan lemah yang dicirikan oleh horizon penciri kambik. Tanah ini terbentuk dari berbagai macam bahan induk, yaitu aluvium (fluviatil dan marin), batu pasir, batu liat, dan batu gamping.

Penyebaran tanah ini terutama didaerah dataran struktural berelief datar, landform structural/tektonik, dan dataran/perbukitan volkan. Kadangkadang berada pada kondisi tergenang untuk selang waktu yang cukup lama pada kedalaman 40 sampai 50 cm. Tanah Inceptisol memiliki horizon cambic pada horizon B yang dicirikan dengan adanya kandungan liat yang belum terbentuk dengan baik akibat proses basah kering dan proses penghayutan pada lapisan tanah. Sedangkan Tanah Ultisol merupakan tanah berwarna kemerahan yang

banyak mengandung lapisan tanah liat dan bersifat asam. Warna tersebut terjadi akibat kandungan logam terutama besi dan aluminium yang teroksidasi (weathered soil). Umum terdapat di wilayah tropis pada hutan hujan, secara alamiah cocok untuk kultivasi atau penanaman hutan. Selain itu juga merupakan material yang stabil digunakan dalam konstruksi bangunan. Tanah ultisol berkembang dari bantuan sedimen masam (batupasir dan batuliat) dan sedikit dari bantuan volkan tua.

Penyebaran utama terdapat pada landform tektonik/struktural dengan relief datar hingga berbukit dan bergunung. Tanah yang mempunyai horizon argilik atau kandik dan memiliki kejenuhan basa sebesar kurang dari 35 persen pada kedalaman 125 cm atau lebih di bawah batas atas horizon argilik atau kandik. Tanah ini telah mengalami pelapukan lanjut dan terjadi translokasi liat pada bahan induk yang umumnya terdiri dari bahan kaya aluminiumsilika dengan iklim basah, sifatsifat utamanya mencerminkan kondisi telah mengalami pencucian intensif, diantaranya : miskin unsure hara N, P, dan K, sangat masam sampai masam, miskin bahan organik, lapisan bawah kaya aluminium (AI), dan peka terhadap erosi.

Parameter yang menentukan persebaran jenis tanah di wilayah Kecamatan Ujung Tanah adalah jenis tanah batuan, iklim, dan geomorfologi lokal, sehingga perkembangannya ditentukan oleh tingkat pelapukan batuan pada kawasan tersebut. Kualitas tanah mempunyai pengaruh yang besar terhadap intensitas penggunaan lahannya. Tanahtanah yang sudah berkembang horisonnya akan semakin intensif di pergunakan, terutama untuk kegiatan budidaya. Sedangkan

kawasan kawasan yang mempunyai perkembangan lapisan tanahnya masih tipis biasa di manfaatkan untuk kegiatan budi daya.

Penentuan kualitas tanah dan penyebarannya ini akan sangat berarti dalam pengembangan wilayah di Makassar terutama di Kecamatan Ujung Tanah, karena di Kecamatan Ujung Tanah terdiri dari laut, dataran rendah dan dataran tinggi, sehingga perlu dibuatkan prioritas-prioritas penggunaan lahan yang sesuai dengan tingkat perkembangan dan intensitas pemanfaatannya.

4. Kondisi iklim

Keadaan musim di Kecamatan Ujung Tanah sama seperti daerah lainnya, di Kota Makassar yang di kenal dengan musim penghujan dan musim kemarau. Musim hujan terjadi karena arus angin yang banyak mengandung uap air berhembus dari Asia dan Samudera Pasifik yang biasanya banyak terjadi antara bulan Januari sampai dengan bulan Juni. Musim kemarau terjadi karena arus angin yang tidak banyak mengandung uap air bertiup dari Australia yang biasanya terjadi antara bulan Juli sampai bulan Oktober.

Suhu udara di suatu tempat antara lain di tentukan oleh tinggi rendahnya tempat tersebut dari permukaan air laut dan jaraknya dari pantai. Pada tahun 2015 suhu udara minimum terjadi pada bulan Agustus, sebesar 22,70C dan suhu udara maksimum terjadi pada bulan Oktober sebesar 32,80C.

Kecepatan angin di Kecamatan Ujung Tanah pada tahun 2017 umumnya merata setiap tahunnya, yakni dengan kecepatan rata-rata berkisar 1,90 sampai dengan 4,26 knots, serta mempunyai tingkat kelembaban yang cukup tinggi berkisar antara 74 persen sampai 87 persen.

Curah hujan di suatu tempat antara lain di pengaruhi oleh keadaan iklim, keadaan topografi dan perputaran/pertemuan arus udara. Oleh karena itu curah hujan di Kecamatan Ujung Tanah pada tahun 2016 sangat beragam setiap bulannya, dimana curah hujan terbanyak terjadi pada bulan Mei sebesar 321 mm.

5. Penggunaan Lahan

Tata Guna Lahan adalah pola penggunaan tanah yang meliputi persediaan, peruntukan dan penggunaan tanah serta pemeliharannya. Perencanaan Tata Ruang mencakup perencanaan struktur dan pola pemanfaatan ruang yang meliputi tata guna tanah, tata guna air, tata guna udara, dan tata guna sumber daya alam lainnya. Dari total luas wilayah Kecamatan Ujung Tanah maka dapat diperincikan atas jenis-jenis penggunaan lahannya sebagaimana letak geografisnya berupa dataran rendah serta merupakan kawasan pinggiran laut. Maka jenis penggunaan lahannya mayoritas adalah areal perdagangan dan pemukiman, serta penggunaan lahan lainnya yang berupa sarana kesehatan, peribadatan

Sebagian besar warga menggunakan lahannya lahan terbangun yakni berupa kesehatan dengan luas 13.6 Ha 2.29 %, pendidikan 34.16 Ha 5.75%, Pergudangan 25.07 Ha 4.22%, RTH 10.28 Ha 1.73%, peribadatan 8.20 Ha 1.38%, perkantoran 2.73 Ha 0.46%, pemukiman 350.28 Ha 58.97%, perdagangan dan jasa 149.69 Ha 25.20%.

6. Penduduk

Jumlah dan Kepadatan Penduduk Dalam kurun waktu tahun 2015 – 2019 jumlah penduduk Kecamatan Ujung Tanah meningkat setiap tahunnya. jumlah penduduk (hasil Sensus Penduduk) Tahun 2015 sebanyak 31.265 jiwa dan

terakhir pada akhir Desember tahun 2019 sebanyak 34.343 jiwa, yang berarti rata-rata mengalami pertumbuhan penduduk sekitar 0,23 persen pertahun.

Berdasarkan jenis kelamin tampak bahwa jumlah penduduk laki-laki sekitar 17.434 jiwa dan perempuan sekitar 16.909 jiwa. Dengan demikian rasio jenis kelamin adalah sekitar 103,10 persen yang berarti setiap 100 orang penduduk perempuan terdapat sekitar 103 orang penduduk laki-laki.

5.1.2. Karakteristik Responden

Responden penelitian ini sebanyak 100 orang, dengan karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jenis layanan sebagaimana dijelaskan berikut ini :

1. Umur

Umur merupakan suatu ukuran lamanya hidup seseorang dalam satuan tahun. Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan umur, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Menurut Umur

Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
20 – 30	30	30,00
31 – 40	58	58,00
41 – 50	12	12,00
Jumlah	100	100

Sumber: Kelurahan Pattingaloang Baru, 2021

Tabel 5.1. menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur diantara 31 – 40 tahun yakni sebanyak 58 orang (58%), antara 20 hingga 30 tahun sebanyak 30 orang (30%) dan antara 41 hingga 50 tahun sebanyak 12 orang

(12%). Umur ini berhubungan dengan kemampuan dan aktivitas seseorang dalam melakukan kegiatan.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir. Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.2.

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	37	37,00
Perempuan	63	63,00
Jumlah	100	100

Sumber: Kelurahan Pattingaloang Baru, 2021

Tabel 5.2. menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang (63%) dan berjenis kelamin pria sebanyak 37 orang (37%). Secara teoritis, perbedaan lelaki dan wanita adalah natural dan dari perbedaan alami tersebut timbul perbedaan bawaan berupa atribut maskulin dan feminin yang melekat padanya secara alami.

3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir merupakan pendidikan yang terakhir kali ditempuh oleh responden. Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.3.
Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SD	17	17,00
SMP	10	10,00
SMA	37	37,00
S1	32	32,00
S2	4	4,0
Jumlah	100	100

Sumber: Kelurahan Pattingaloang Baru, 2021

Tabel 5.3. menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 37 orang (37%), berpendidikan S1 sebanyak 32 orang (32%), berpendidikan SD sebanyak 17 orang (17%) dan berpendidikan SMP sebanyak 10 orang (10%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan di Kelurahan Pattingaloang Baru sudah termasuk tinggi.

4. Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Pattingaloang Baru diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan kepemilikan tanah, surat keterangan pemasangan listrik, surat keterangan kelahiran, surat keterangan penambahan nama di kartu keluarga . Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis pelayanan, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.4.
Karakteristik Responden Menurut Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pengantar KTP	29	29,00
Pengantar KK	13	13,00
Surat Keterangan Usaha	19	19,00
Surat Keterangan Domisili	18	18,00
Surat Keterangan Tidak Mampu	8	8,00
Surat Keterangan Kepemilikan Tanah	2	2,00
Surat Ahli Waris	3	3,00
Surat Keterangan Pemasangan Listrik	4	4,00
Surat Keterangan Lahir	4	4,00
Jumlah	100	100

Sumber: Kelurahan Pattingaloang Baru, 2021

Tabel 5.4. menunjukkan bahwa jenis layanan yang dominan terhadap 100 orang responden pada saat penelitian berlangsung adalah pengantar KTP yang akan digunakan sebagai dasar penerbitan KTP di Dinas Catatan Sipil Kota Makassar. Selain itu, terbanyak kedua dan ketiga masing-masing sebanyak 19 orang dan 18 orang adalah Surat Keterangan Usaha dan Surat Keterangan Domisili.

5.1.3. Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total dari masing-masing atribut. Menurut Sugiyono (2001:233) *corrected item total correlation* merupakan korelasi antar skor total item, interpretasinya

dengan mengkonsultasikan nilai r kritis, jika r hitung $>$ r kritis maka instrument dinyatakan valid. Dari uji validitas yang dilakukan terhadap skor tiap item dengan skor total dari masing-masing atribut dalam penelitian didapatkan hasil seluruh item variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan sah atau valid, dengan nilai *corrected item total correlation* positif di atas angka r tabel. Formulasi koefisien digunakan adalah *Pearson Product Test* dengan Program SPSS versi 23.00 seperti tampak pada hasil pengujian berikut ini :

Tabel 5.5.
Hasil Uji Validitas Masing-Masing Konstruk
Pada Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fisik1	31.63	4.175	.421	.766
Fisik2	31.54	4.473	.403	.763
Fisik3	31.55	4.674	.543	.746
Fisik4	31.48	4.697	.482	.752
Fisik5	31.47	4.575	.492	.749
Fisik6	31.52	4.454	.551	.741
Fisik7	31.57	4.349	.492	.748
Fisik8	31.57	4.349	.527	.742
Fisik9	31.51	4.798	.318	.772

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 5.5, maka terlihat bahwa nilai r hitung $>$ nilai r tabel pada $df (100-2) = 0,196$. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuisioner untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis

selanjutnya. Untuk mengetahui hasil pengujian validitas untuk butir pertanyaan pada dimensi *reliability* (keandalan), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.6.
Hasil Uji Validitas Masing-masing Konstruk
Pada Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Andal1	26.65	5.624	.444	.823
Andal2	26.68	5.412	.588	.800
Andal3	26.68	5.371	.637	.793
Andal4	26.69	5.267	.679	.787
Andal5	26.63	5.367	.772	.778
Andal6	26.61	5.553	.552	.805
Andal7	26.58	5.963	.449	.818
Andal8	26.49	6.495	.288	.834

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 5.6, maka terlihat bahwa nilai r hitung $>$ nilai r tabel pada $df (100-2) = 0,196$. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuisioner untuk dimensi *reliability* (keandalan) adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Untuk mengetahui hasil pengujian validitas untuk butir pertanyaan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.7
Hasil Uji Validitas Masing-masing Konstruk
Pada Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tanggap1	15.60	2.121	.596	.763
Tanggap2	15.50	2.131	.668	.736
Tanggap3	15.45	2.189	.661	.740
Tanggap4	15.48	2.192	.649	.743
Tanggap5	15.49	2.818	.361	.821

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 5.7, maka terlihat bahwa nilai r hitung > nilai r tabel pada $df (100-2) = 0,196$. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuisioner untuk dimensi *responsiveness* (ketanggapan) adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Untuk mengetahui hasil pengujian validitas untuk butir pertanyaan pada dimensi *assurance* (jaminan), dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.8
Hasil Uji Validitas Masing-Masing Konstruk
Pada Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jaminan1	20.16	2.196	.432	.795
Jaminan2	20.15	2.028	.562	.763
Jaminan3	20.18	2.129	.580	.758
Jaminan4	20.21	2.107	.696	.735
Jaminan5	20.17	2.223	.572	.761
Jaminan6	20.13	2.195	.502	.776

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 5.8, maka terlihat bahwa nilai r hitung $>$ nilai r tabel pada $df (100-2) = 0,196$. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuisioner untuk dimensi *assurance* (jaminan) adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Untuk mengetahui hasil pengujian validitas untuk butir pertanyaan pada dimensi *emphaty* (empati), dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.9
Hasil Uji Validitas Masing-Masing Konstruk
Pada Dimensi *Emphaty* (Empati)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empati1	15.26	1.831	.363	.671
Empati2	15.22	1.668	.512	.595
Empati3	15.12	1.783	.493	.605
Empati4	15.06	1.976	.469	.622
Empati5	15.02	2.141	.376	.657

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 5.9, maka terlihat bahwa nilai r hitung $>$ nilai r tabel pada $df (100-2) = 0,196$. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuisioner untuk dimensi *assurance* (jaminan) adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Untuk mengetahui hasil pengujian validitas untuk butir pertanyaan pada variabel kepuasan masyarakat, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.10
Hasil Uji Validitas Masing-Masing Konstruk
Pada Variabel Kepuasan Masyarakat

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan1	12.25	.533	.421	.340
Kepuasan2	12.24	.588	.339	.421
Kepuasan3	12.22	.557	.352	.407
Kepuasan4	12.19	.721	.135	.581

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan hasil yang terlihat pada Tabel 5.10, maka terlihat bahwa nilai r hitung $>$ nilai r tabel pada $df (100-2) = 0,196$. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuisioner untuk variabel kepuasan masyarakat adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Dari uji validitas yang dilakukan terhadap skor tiap item dengan skor total dari masing-masing atribut dalam penelitian didapatkan hasil seluruh item variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan sah atau valid, dengan nilai *corrected item total corelation* positif di atas angka r tabel. *Corrected item total corelation* merupakan korelasi antar skor total item, interpretasinya dengan mengkonsultasikan nilai r kritis, jika r hitung $>$ r kritis maka instrument dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan menggunakan *alpha cronbach* yaitu mengelompokkan item-item menjadi dua atau beberapa belahan. Apabila $r_{hit} > 0,50$ maka data penelitian dianggap cukup baik dan reliabel untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisisan data guna menguji hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 5.11
Hasil Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel

Instrumen	Alpha Cronbach	r standar	Keterangan
Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X ₁)	0,775	0,50	Reliabel
Keandalan/ <i>Reliability</i> (X ₂)	0,826	0,50	Reliabel
Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i> (X ₃)	0,802	0,50	Reliabel
Jaminan/ <i>Assurance</i> (X ₄)	0,796	0,50	Reliabel
Empati/ <i>Empahty</i> (X ₅)	0,682	0,50	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,520	0,50	Reliabel

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 5.11, maka terlihat bahwa nilai alpha hitung $>$ nilai r 0,50. Sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa butir pertanyaan yang ada pada kuisioner adalah reliabel (andal) atau jawaban responden terhadap butir pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

5.1.4. Analisis Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel pada penelitian ini terdiri atas 5 (lima) variabel independen (variabel bebas) yakni dimensi *tangible*, dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas* dan dimensi *assurance* serta 1 (satu) variabel dependen (variabel terikat) yakni kepuasan masyarakat.

1. Variabel *Tangible*/Bukti Fisik (X_1)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai sarana komunikasi. Indikatornya adalah fasilitas fisik memadai, dukungan peralatan moderen, kerapihan dan kebersihan pegawai, sarana komunikasi. Adapun distribusi frekuensi jawaban responden terhadap indikator pada dimensi *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.12
Deskripsi Dimensi *Tangible*

Indikator	Frekuensi Jawaban (orang/%)				
	STS	TS	KS	S	SS
Ruang tunggu luas dan nyaman	-	-	26 26,0	63 63,0	11 11,0
Ruangan pelayanan bersih dan rapi	-	-	15 15,0	76 76,0	9 9,0
Tempat parkir luas dan aman	-	-	9 9,0	89 89,0	2 2,0
Administrasi pelayanan menggunakan komputer	-	-	6 6,0	88 88,0	6 6,0
Ketersediaan printer untuk mencetak jenis layanan yang digunakan	-	-	7 7,0	85 85,0	8 8,0
Penampilan pegawai rapi	-	-	10 10,0	84 84,0	6 6,0
Penampilan pegawai bersih dan menarik	-	-	16 16,0	77 77,0	7 7,0
Tersedia papan informasi mengenai alur pelayanan	-	-	15 15,0	79 79,0	6 6,0
Tersedia hotline service	-	-	10 10,0	83 83,0	7 7,0

Sumber : Lampiran 3

Indikator pertama mengenai ruang tunggu yang luas dan nyaman, sebanyak 11 orang (11,0%) menyatakan sangat setuju dan 63 orang (63,0%) menyatakan setuju yang menunjukkan bahwa ruang tunggu pada kantor Kelurahan Pattingaloang Baru tergolong cukup luas dan nyaman bagi masyarakat pengguna jasa. Meskipun demikian, ada pula 26 orang (26,0%) yang menyatakan cukup setuju, yang menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang menganggap ruang tunggu kurang luas dan kurang nyaman.

Indikator kedua, sebanyak 9 orang (9,0%) menyatakan sangat setuju dan 76 orang (76,0%) menyatakan setuju dan masih ada yang menyatakan cukup setuju yakni sebesar 15,0 % dari total responden (15 orang) yang menunjukkan bahwa ruangan pelayanan Kantor Kelurahan Pattingaloang Baru berada pada kondisi bersih dan rapi.

Indikator ketiga mengenai tempat parkir luas dan aman sebanyak 2 orang (2,0%) menyatakan sangat setuju dan 89 orang (89,0%) menyatakan setuju serta 9 orang (9,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa tempat parkir sudah luas dan memberikan rasa aman bagi pengunjung.

2. Dimensi *Reliability/Keandalan* (X₂)

Dimensi ini merupakan kemampuan pegawai untuk menepati janji, memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah, mampu melakukan pelayanan dengan benar tanpa melakukan kesalahan. Indikatornya adalah menepati janji, perhatian dalam penyelesaian masalah, pelayanan yang benar, tidak melakukan kesalahan. Adapun distribusi frekuensi jawaban responden terhadap indikator pada dimensi *reliability/keandalan* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.13
Deskripsi Dimensi *Reliability*

Indikator	Frekuensi Jawaban (orang/%)				
	STS	TS	KS	S	SS
Penyelesaian administrasi sesuai dengan waktu yang dijanjikan	-	-	30 30,0	62 62,0	8 8,0
Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang dipersyaratkan	-	-	30 30,0	65 65,0	5 5,0
Pegawai memberikan petunjuk secara lisan mengenai jenis pelayanan yang diminta oleh masyarakat	-	-	29 29,0	67 67,0	4 4,0
Informasi yang diberikan mudah dimengerti	-	-	30 30,0	66 66,0	4 4,0
Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit	-	-	22 22,0	76 76,0	2 2,0
Pelayanan yang diberikan adil tanpa membedakan masyarakat berdasarkan strata sosial	-	-	24 24,0	70 70,0	6 6,0
Pegawai memberikan solusi terhadap permasalahan dengan tepat	-	-	19 19,0	77 77,0	4 4,0
Pegawai melakukan identifikasi masyarakat tanpa kesalahan identitas	-	-	10 10,0	86 86,0	4 4,0

Sumber : Lampiran 3

Indikator pertama dimana sebanyak 8 orang (8,0%) menyatakan sangat setuju dan 62 orang (62,0%) menyatakan setuju, serta 30 orang (30,0%) menyatakan kurang setuju, yang menunjukkan bahwa penyelesaian administrasi sudah sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Indikator kedua sebanyak 5 orang (5,%) menyatakan sangat setuju dan 65 orang (65,0%) menyatakan setuju, serta 30 orang (30,0%) menyatakan kurang setuju yang menunjukkan bahwa biaya administrasi sudah sesuai dengan ketentuan yang telah dipersyaratkan.

Indikator ketiga dimana sebanyak 4 orang (4,0%) menyatakan sangat setuju dan 67 orang (67,0%) menyatakan setuju, serta 29 orang (29,0%) menyatakan kurang setuju yang menunjukkan bahwa pada dasarnya pegawai sudah memberikan petunjuk secara lisan mengenai jenis pelayanan yang diminta oleh masyarakat.

Indikator keempat dimana sebanyak 4 orang (4,0%) menyatakan sangat setuju dan 66 orang (66,0%) menyatakan setuju, serta 30 orang (30,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan mudah dimengerti dan dipahami.

Indikator kelima dimana sebanyak 2 orang (2,0%) menyatakan sangat setuju dan 76 orang (76,0%) menyatakan setuju, serta 22 orang (22,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan sangat mudah dan tidak berbelit-belit.

Indikator keenam dimana sebanyak 6 orang (6,0%) menyatakan sangat setuju dan 70 orang (70,0%) menyatakan setuju, serta 24 orang (24,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan

sudah memberikan rasa keadilan tanpa membeda-bedakan masyarakat berdasarkan strata sosial.

Indikator ketujuh dimana sebanyak 4 orang (4,0%) menyatakan sangat setuju dan 77 orang (77,0%) menyatakan setuju, serta 19 orang (19,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai memberikan solusi terhadap permasalahan dengan tepat.

Indikator kedelapan dimana sebanyak 4 orang (4,0%) menyatakan sangat setuju dan 86 orang (86,0%) menyatakan setuju, serta 10 orang (10,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan identifikasi masyarakat tanpa kesalahan identitas.

3. Dimensi *Responsiveness*/Daya Tanggap (X₃)

Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanan dan membantu dengan segera. Indikatornya adalah layanan mudah dimengerti, layanan secara tepat, cepat dan tanggap, bersedia membantu masyarakat, kepekaan pada permasalahan masyarakat. Adapun distribusi frekuensi jawaban responden terhadap indikator pada dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.14
Deskripsi Dimensi *Responsiveness*

Indikator	Frekuensi Jawaban (orang/%)				
	STS	TS	KS	S	SS
Pegawai cepat tanggap ketika menangani keluhan lisan dari masyarakat	-	-	29 29,0	64 64,0	7 7,0
Pegawai cepat tanggap ketika menangani keluhan tertulis dari masyarakat	-	-	20 20,0	72 72,0	8 8,0
Pegawai siap melayani masyarakat yang butuh bantuan secara tiba-tiba	-	-	16 16,0	75 75,0	9 9,0

Pelayanan dilakukan secara tepat	-	-	18 18,0	74 74,0	8 8,0
Pelayanan dilakukan secara cepat	-	-	13 13,0	85 85,0	2 2,0

Sumber : Lampiran 3

Indikator pertama dimana sebanyak 7 orang (7,0%) menyatakan sangat setuju dan 64 orang (64,0%) menyatakan setuju, serta 29 orang (29,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai cepat tanggap dalam menangani keluhan lisan dari masyarakat.

Indikator kedua dimana sebanyak 8 orang (8,0%) menyatakan sangat setuju dan 72 orang (72,0%) menyatakan setuju, serta 20 orang (20,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai cepat tanggap ketika menangani keluhan tertulis dari masyarakat

Indikator ketiga dimana sebanyak 9 orang (9,0%) menyatakan sangat setuju dan 75 orang (75,0%) menyatakan setuju, serta 16 orang (16,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai siap melayani masyarakat yang butuh bantuan secara tiba-tiba.

Indikator keempat dimana sebanyak 8 orang (8,0%) menyatakan sangat setuju dan 74 orang (74,0%) menyatakan setuju, serta 18 orang (18,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan pelayanan secara tepat.

Indikator kelima dimana sebanyak 2 orang (2,0%) menyatakan sangat setuju dan 85 orang (85,0%) menyatakan setuju, serta 13 orang (13,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan pelayanan secara cepat.

4. Dimensi Assurance/Jaminan (X4)

Dimensi ini merupakan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan. Indikatornya adalah tanggung jawab dan kepercayaan masyarakat, keamanan dan jaminan pelayanan, kesopanan, keramahan, penguasaan terhadap jenis pelayanan. Adapun distribusi frekuensi jawaban responden terhadap indikator pada dimensi *assurance* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.15
Deskripsi Dimensi Assurance

Indikator	Frekuensi Jawaban (orang/%)				
	STS	TS	KS	S	SS
Pegawai bertanggung jawab penuh dalam melayani	-	-	8 8,0	80 80,0	12 12,0
Pegawai menjaga kerahasiaan identitas masyarakat	-	-	8 8,0	79 79,0	13 13,0
Pegawai menjaga privasi dan kenyamanan masyarakat	-	-	7 7,0	84 84,0	9 9,0
Pegawai menguasai teknis administrasi jenis layanan	-	-	7 7,0	87 87,0	6 6,0
Pegawai melayani dengan sopan	-	-	5 5,0	87 87,0	8 8,0
Pegawai melayani dengan ramah	-	-	5 5,0	83 83,0	12 12,0
Pegawai bertanggung jawab penuh dalam melayani	-	-	8 8,0	80 80,0	12 12,0

Sumber : Lampiran 3

Indikator pertama dimana sebanyak 12 orang (12,0%) menyatakan sangat setuju dan 80 orang (80,0%) menyatakan setuju, serta 8 orang (8,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai bertanggung jawab penuh dalam melayani.

Indikator kedua dimana sebanyak 13 orang (13,0%) menyatakan sangat setuju dan 79 orang (79,0%) menyatakan setuju, serta 8 orang (8,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai menjaga kerahasiaan identitas masyarakat.

Indikator ketiga dimana sebanyak 9 orang (9,0%) menyatakan sangat setuju dan 84 orang (84,0%) menyatakan setuju, serta 7 orang (7,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu menjaga privasi dan kenyamanan masyarakat.

Indikator keempat dimana sebanyak 6 orang (6,0%) menyatakan sangat setuju dan 87 orang (87,0%) menyatakan setuju, serta 7 orang (7,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah menguasai teknis administrasi jenis layanan .

Indikator kelima dimana sebanyak 8 orang (8,0%) menyatakan sangat setuju dan 87 orang (87,0%) menyatakan setuju, serta 5 orang (5,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu melayani dengan sopan.

Indikator keenam dimana sebanyak 12 orang (12,0%) menyatakan sangat setuju dan 83 orang (83,0%) menyatakan setuju, serta 5 orang (5,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan pelayanan secara ramah.

Indikator ketujuh dimana sebanyak 12 orang (12,0%) menyatakan sangat setuju dan 80 orang (80,0%) menyatakan setuju, serta 8 orang (8,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai bertanggung jawab penuh dalam hal pelayanan.

5. Dimensi *Emphaty*/Empati (X₅)

Dimensi ini merupakan kesediaan pegawai untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat. Indikatornya adalah perhatian secara pribadi, pelayanan yang nyaman, perhatian kepentingan masyarakat dan pemahaman kebutuhan khusus masyarakat. Adapun distribusi frekuensi jawaban responden terhadap indikator pada dimensi *empathy* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.16
Deskripsi Dimensi *Empathy*

Indikator	Frekuensi Jawaban (orang/%)				
	STS	TS	KS	S	SS
Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik	-	-	39 39,0	56 56,0	5 5,0
Pegawai memberikan pelayanan dengan sepenuh hati	-	-	35 35,0	60 60,0	5 5,0
Pegawai mengenal dengan baik masyarakat secara pribadi	-	-	25 25,0	70 70,0	5 5,0
Pegawai memberi perhatian pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat	-	-	17 17,0	80 80,0	3 3,0
Pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat bagi penyandang cacat, kaum lansia dan wanita hamil	-	-	13 13,0	84 84,0	3 3,0
Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik	-	-	39 39,0	56 56,0	5 5,0

Sumber : Lampiran 3

Indikator pertama dimana sebanyak 5 orang (5,0%) menyatakan sangat setuju dan 56 orang (56,0%) menyatakan setuju, serta 39 orang (39,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu berkomunikasi dengan baik

Indikator kedua dimana sebanyak 5 orang (5,0%) menyatakan sangat setuju dan 60 orang (60,0%) menyatakan setuju, serta 35 orang (35,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

Indikator ketiga dimana sebanyak 5 orang (5,0%) menyatakan sangat setuju dan 70 orang (70,0%) menyatakan setuju, serta 25 orang (25,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mengenal dengan baik secara pribadi.

Indikator keempat dimana sebanyak 3 orang (3,0%) menyatakan sangat setuju dan 80 orang (80,0%) menyatakan setuju, serta 17 orang (17,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai memberi perhatian pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat .

Indikator kelima dimana sebanyak 3 orang (3,0%) menyatakan sangat setuju dan 84 orang (84,0%) menyatakan setuju, serta 13 orang (13,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat bagi penyandang cacat, kaum lansia dan wanita hamil.

Indikator keenam dimana sebanyak 5 orang (5,0%) menyatakan sangat setuju dan 56 orang (56,0%) menyatakan setuju, serta 39 orang (39,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu berkomunikasi dengan baik.

6. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel ini merupakan respon positif yang ditunjukkan oleh masyarakat sebagai akibat dari pelayanan yang diterima. Indikatornya adalah reputasi kantor kelurahan semakin positif di mata masyarakat, masyarakat semakin loyal, rekomendasi positif, hubungan pribadi yang harmonis. Adapun distribusi frekuensi jawaban responden terhadap indikator pada variable kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.17
Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

Indikator	Frekuensi Jawaban (orang/%)				
	STS	TS	KS	S	SS
Saya puas dengan reputasi positif kantor Kelurahan Pattingaloang	-	-	5 5,0	85 85,0	10 10,0
Saya merasa senang hati mendapatkan pelayanan di kantor Kelurahan Pattingaloang	-	-	4 86,0	86 86,0	10 10,0
Saya selalu bercerita positif tentang kantor Kelurahan Pattingaloang	-	-	4 4,0	84 84,0	12 12,0
Saya memiliki hubungan dengan Kelurahan Pattingaloang secara kekeluargaan dan harmonis	-	-	1 1,0	87 87,0	12 12,0

Sumber : Lampiran 3

Indikator pertama dimana sebanyak 10 orang (10,0%) menyatakan sangat setuju dan 85 orang (85,0%) menyatakan setuju, serta 5 orang (5,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan reputasi positif Kantor Kelurahan Pattingaloang.

Indikator kedua dimana sebanyak 10 orang (10,0%) menyatakan sangat setuju dan 86 orang (86,0%) menyatakan setuju, serta 4 orang (4,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa senang hati mendapatkan pelayanan di kantor Kelurahan Pattingaloang.

Indikator ketiga dimana sebanyak 12 orang (12,0%) menyatakan sangat setuju dan 84 orang (84,0%) menyatakan setuju, serta 4 orang (4,0%) menyatakan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat selalu bercerita positif tentang Kantor Kelurahan Pattingaloang

Indikator keempat dimana sebanyak 12 orang (12,0%) menyatakan sangat setuju dan 87 orang (87,0%) menyatakan setuju, serta 1 orang (1,0%) menyatakan

kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki hubungan dengan Kelurahan Pattingaloang secara kekeluargaan dan harmonis .

5.1.5. Analisis Inferensial

1. Uji Hipotesis

Pengaruh variabel bebas yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty* terhadap variable dependen (Y) kepuasan masyarakat diketahui melalui perhitungan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 23.00", diperoleh Tabel berikut :

Tabel 5.18.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koef.Reg	t.hitung	Probabilitas	r ² Parsial
Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X ₁)	0,137	3,131	0,002	0,307
Keandalan/ <i>Reliability</i> (X ₂)	0,070	1,284	0,202	0,131
Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i> (X ₃)	0,027	0,388	0,699	0,040
Jaminan/ <i>Assurance</i> (X ₄)	0,148	2,523	0,013	0,025
Empati/ <i>Empahy</i> (X ₅)	0,159	1,968	0,005	0,199
Konstanta : 1,998	F. Ratio : 68,223			
R square : 0,784	Prob. : 0,000			
Multiple R : 0,885	n : 100			

Sumber : Lampiran 4

a. Pengujian Hipotesis Pertama, Kedua, Ketiga, Keempat dan Kelima

Hipotesis pertama menyatakan dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty* terhadap variable dependen (Y) kepuasan masyarakat secara parsial. Pengujian dilakukan dengan mengkonfirmasi nilai t hitung dengan nilai t tabel pada derajat bebas (df=38).

- 1) Nilai t hitung untuk variabel *tangible* sebesar 3,131 > nilai t tabel (df=94) sebesar 1,960; sehingga disimpulkan Ho ditolak, Ha diterima yang berarti bahwa dimensi *tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.
- 2) Nilai t hitung untuk variabel *reliability* sebesar 1,284 < nilai t tabel (df=94) sebesar 1,960; sehingga disimpulkan Ho diterima, Ha ditolak yang berarti bahwa dimensi *reliability* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.
- 3) Nilai t hitung untuk variabel *responsiveness* sebesar 0,388 < nilai t tabel (df=94) sebesar 1,960; sehingga disimpulkan Ho diterima, Ha ditolak yang berarti bahwa dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.
- 4) Nilai t hitung untuk variabel *assurance* sebesar 2,523 > nilai t tabel (df=94) sebesar 1,960; sehingga disimpulkan Ho ditolak, Ha diterima yang berarti bahwa dimensi *assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

- 5) Nilai t hitung untuk variabel *emphaty* sebesar 1,968 > nilai t tabel ($df=94$) sebesar 1,960; sehingga disimpulkan H_0 ditolak, H_a diterima yang berarti bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

b. Pengujian Hipotesis Keenam

Hipotesis keenam menyatakan bahwa Dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty* berpengaruh simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar. Pengujian dilakukan dengan mengkonfirmasi nilai F hitung dengan nilai F tabel pada $df_{(5)(94)}$. Tabel diatas menunjukkan nilai F hitung sebesar 68,223 > F tabel pada $df_{(5)(94)}$ sebesar 2,364 ; sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty* berpengaruh simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar. Adapun besar pengaruh kelima variabel ini adalah 0,784 atau 78,4 % variabel kepuaan masyarakat dipengaruhi oleh dimensi *tangible* (X_1), dimensi *reliability*(X_2), dimensi *responsivitas* (X_3), dimensi *assurance* (X_4) dan dimensi *emphaty* (X_5) dan sisanya sebesar 21,6% (100%-78,4%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Tabel 5.10 menunjukkan hasil analisis regresi linear berganda, dimana terlihat bahwa nilai koefisien regresi terbesar adalah dimensi *tangible* (bukti fisik), demikian pula dengan nilai t hitung dan nilai r^2 parsial, yang menunjukkan

bahwa pengaruh yang terbesar adalah berasal dari dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan besar pengaruh 30,7 %, karena memiliki nilai koefisien regresi terbesar di antara keempat variabel lain. Koefisien regresi menunjukkan besar pengaruh masing-masing variabel *independent* (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel *dependent* (Y) bila besar variabel *independent* lain yang ada dalam model tetap.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Multikolinearitas

Salah satu asumsi model regresi linier klasik adalah tidak terjadinya multikolinieritas antara sesama variabel bebas yang ada dalam model atau dapat dikatakan tidak adanya hubungan linier yang sempurna antara variabel bebas yang ada dalam model. Pengertian multikolinieritas adalah terjadinya korelasi yang sempurna maupun korelasi tidak sempurna tetapi relatif sangat tinggi pada variabel bebas yang ada dalam penelitian ini.

Menurut Santoso (2002 :206–207), deteksi adanya multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara yakni : (1) Besaran VIF disekitar angka 1 (satu) dan angka TOLERANCE mendekati 1 (satu) dan (2) Koefisien korelasi antar variabel *dependent* haruslah lemah (di bawah 0,05). Jika terjadi korelasi kuat, maka terjadi problem multikolinieritas. Ada atau tidaknya multikolinearitas antar variabel bebas dapat ditentukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel, dimana nilai VIF variabel bebas mempunyai nilai di sekitar angka 1 dan mempunyai angka Tolerance mendekati 1.

Tabel 5.19.
Hasil Uji Multikolinearitas

Matrik Koefisien Korelasi	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X_1)	0,273	3,666
Keandalan/ <i>Reliability</i> (X_2)	0,136	7,348
Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i> (X_3)	0,181	5,524
Jaminan/ <i>Assurance</i> (X_4)	0,283	3,537
Empati/ <i>Empahty</i> (X_5)	0,165	6,071

Sumber : Lampiran 4

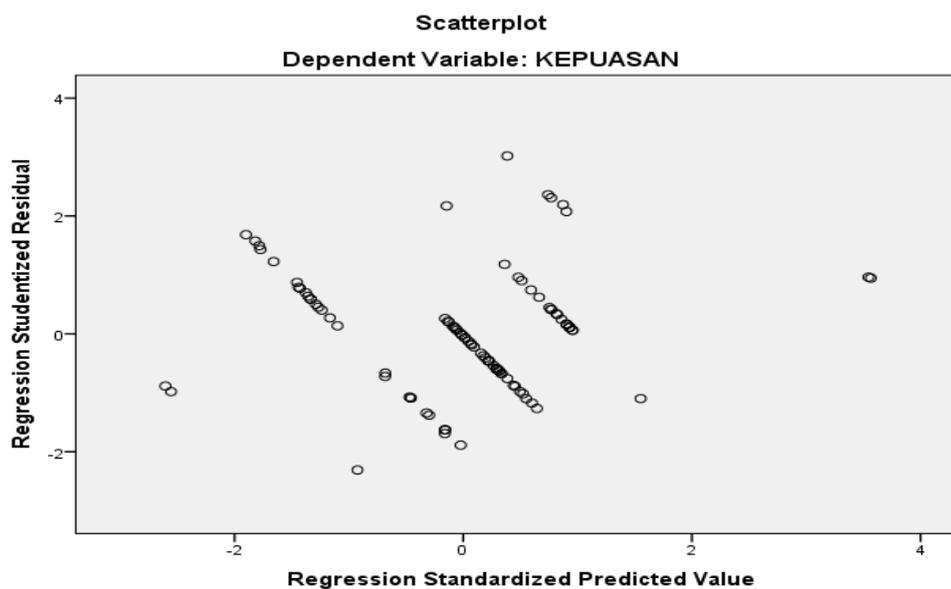
Tabel 5.19 menunjukkan bahwa koefisien korelasi parsial antara variabel bebas mempunyai nilai toleransi mendekati 1 (satu), sedangkan untuk nilai VIF kurang dari 10, dengan demikian persamaan regresi di atas tidak terjadi multikolonieritas.

b. Heteroskedastisitas

Uji asumsi regresi berganda heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas*, dan jika varians berbeda, disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada *scatterplot diagram*, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dimana sumbu Y adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y$

sesungguhnya) yang telah di-*studentized* (Santoso : 2002 :210). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 5.1

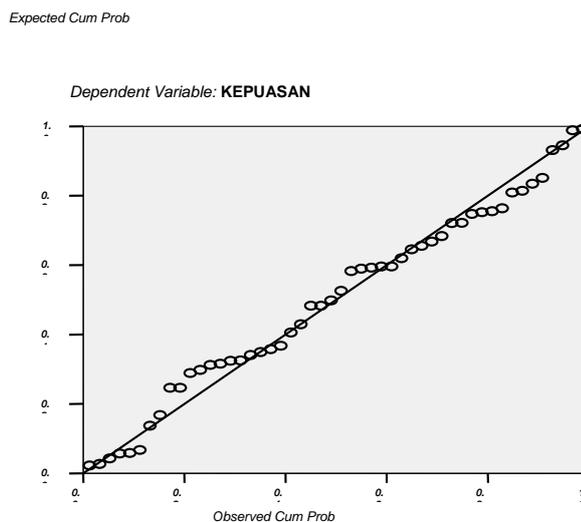
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas memperlihatkan suatu grafik regresi dimana titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang teratur serta tersebar di atas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian model regresi layak dipakai untuk memprediksi pengaruh variabel dimensi *tangible* (X_1), dimensi *reliability* (X_2), dimensi *responsivitas* (X_3), dimensi *assurance* (X_4) dan dimensi *emphaty* (X_5) terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan masukan variabel bebasnya.

c. Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel *dependent*, variabel *independent* atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal (Santoso : 2002 : 212).

Deteksi normalitas data digunakan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada diagonal dari *scatter diagram* (diagram penyebaran data). Dasar pengambilan keputusan yaitu jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis itu, maka model regresi memenuhi asumsi-asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, atau bahkan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 5.2
Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil olahan data pada lampiran, diperoleh bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis itu, maka model regresi memenuhi asumsi-asumsi normalitas. Dengan demikian persamaan regresi di atas benar-benar telah memenuhi uji asumsi yakni tidak terjadi multikolinearitas dan heterokedastisitas serta memenuhi asumsi normalitas.

5.2. Pembahasan

5.2.1. Pengaruh Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Masyarakat Secara Parsial

Dimensi *Tangible*/Bukti Fisik (X_1) bertanda positif, ini berarti bila bukti fisik pada kantor Kelurahan Pattingaloang Kecamatan Ujung Tanah ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,137 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit dimensi *Tangible* akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,137 satuan kepuasan masyarakat bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk dimensi *tangible* sebesar 0,150. Ini berarti bahwa dimensi *tangible* dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kepuasan masyarakat sebesar 0,150 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki korelasi

yang dengan kepuasan masyarakat sebesar 15,0% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka dimensi *tangible* (X_1) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t . Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk dimensi *tangible* sebesar 3,131 ; Sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 1,960$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), dimensi *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penolakan H_0 , hal ini berarti bahwa koefisien regresi dimensi *tangible* tidak sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukma dan Utomo (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polsek Tengaran Polres Semarang. Juga sejalan dengan penelitian Dewi (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

5.2.2. Pengaruh Dimensi *Reliability* (Keandalan) terhadap Kepuasan Masyarakat Secara Parsial

Dimensi *Reliability*/keandalan (X_2) bertanda positif, ini berarti bila keandalan pada kantor Kelurahan Pattingaloang Kecamatan Ujung Tanah ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,070 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit dimensi *reliability* akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,070 satuan kepuasan masyarakat bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk dimensi *reliability* sebesar 0,131. Ini berarti bahwa dimensi *reliability* dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kepuasan masyarakat sebesar 0,131 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki korelasi yang dengan kepuasan masyarakat sebesar 13,1% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka dimensi *reliability* (X_2) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t. Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk dimensi *reliability* sebesar 1,286 ; sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 1,960$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), dimensi *reliability* tidak

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penerimaan H_0 , hal ini berarti bahwa koefisien regresi dimensi *reliability* sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah tidak signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulianto dan Yahya (2018) yang menyimpulkan bahwa dimensi *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pengguna Trans Mamminasata yang disebabkan oleh jadwal ketepatan waktu keberangkatan bus Trans Mamminasata yang tidak jelas.

Secara empirik, tidak berpengaruhnya dimensi *reliability*/keandalan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa indikator pada dimensi ini tidaklah menjadi faktor penentu terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, atau dengan kata lain, dimensi ini dipersepsikan tidak terlalu penting dalam hal peningkatan kualitas layanan. Dimensi keandalan pada penelitian ini merupakan kemampuan pegawai Kantor Kelurahan Patingaloang Kecamatan Ujung Tanah untuk menepati janji, memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah, kemampuan melakukan pelayanan dengan benar tanpa melakukan kesalahan.

5.2.3. Pengaruh Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap Kepuasan Masyarakat Secara Parsial

Dimensi *Responsiveness*/ketanggapan (X_3) bertanda positif, ini berarti bila pegawai pada kantor Kelurahan Patingaloang Kecamatan Ujung Tanah cepat tanggap, akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,027 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit dimensi

responsiveness akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,027 satuan kepuasan masyarakat bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk dimensi *responsiveness* sebesar 0,040. Ini berarti bahwa dimensi *responsiveness* hanya dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kepuasan masyarakat sebesar 0,040 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki korelasi yang dengan kepuasan masyarakat hanya sebesar 4,0% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka dimensi *responsiveness* (X_3) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t . Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk dimensi *responsiveness* sebesar 0,388 ; sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 1,960$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penerimaan H_0 , hal ini berarti bahwa koefisien regresi dimensi *responsiveness* sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah tidak signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wardani, dkk (2018) yang menyimpulkan bahwa variabel perilaku kerja dan

sifat pribadi sebagai indikator pengukuran pada dimensi *responsiveness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Malang.

Secara empirik, tidak berpengaruhnya dimensi *responsiveness* /ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa indikator pada dimensi ini tidaklah menjadi faktor penentu terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, atau dengan kata lain, dimensi ini dipersepsikan tidak terlalu penting dalam hal peningkatan kualitas layanan. Dimensi ketanggapan pada penelitian ini merupakan kemauan pegawai untuk memberikan pelayanan dan membantu dengan segera. Indikatornya adalah layanan mudah dimengerti, layanan secara tepat, cepat dan tanggap, bersedia membantu masyarakat, kepekaan pada permasalahan masyarakat.

5.2.4. Pengaruh Dimensi *Assurance* (Jaminan) terhadap Kepuasan Masyarakat Secara Parsial

Dimensi *assurance* /jaminan (X_4) bertanda positif, ini berarti bila masyarakat merasa aman dan terjamin dalam menerima pelayanan pada kantor Kelurahan Patingaloang Kecamatan Ujung Tanah akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,148 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit dimensi *assurance* akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,148 satuan kepuasan masyarakat bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk dimensi

assurance sebesar 0,252. Ini berarti bahwa dimensi *assurance* dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kepuasan masyarakat sebesar 0,252 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memiliki korelasi yang dengan kepuasan masyarakat sebesar 25,2% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka dimensi *assurance* (X_4) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t . Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk dimensi *assurance* sebesar 2,523 ; Sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 1,960$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), dimensi *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penolakan H_0 , hal ini berarti bahwa koefisien regresi dimensi *assurance* tidak sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukma dan Utomo (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polsek Tenganan Polres Semarang. Juga sejalan dengan penelitian Dewi (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

5.2.5. Pengaruh Dimensi *Emphaty* (Empati) terhadap Kepuasan Masyarakat Secara Parsial

Dimensi *emphaty*/empati (X_5) bertanda positif, ini berarti bila pegawai kantor Kelurahan Pattingaloang Kecamatan Ujung Tanah menunjukkan empati yang tinggi, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,159 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit dimensi *emphaty* akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,159 satuan kepuasan masyarakat bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk dimensi *emphaty* sebesar 0,199. Ini berarti bahwa dimensi *emphaty* dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kepuasan masyarakat sebesar 0,199 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* memiliki korelasi yang dengan kepuasan masyarakat sebesar 19,9% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka dimensi *emphaty* (X_5) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t. Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk dimensi *emphaty* sebesar 1,968 ; Sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 1,960$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), dimensi *emphaty* berpengaruh

secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penolakan H_0 , hal ini berarti bahwa koefisien regresi dimensi *emphaty* tidak sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulianto dan Yahya (2018) yang menyimpulkan bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. Juga sejalan dengan penelitian Dewi (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

5.2.6. Pengaruh Dimensi *Tangible*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsivitas*, Dimensi *Assurance* Dan Dimensi *Emphaty* Terhadap Kepuasan Masyarakat Secara Simultan

Pengaruh dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat secara simultan dapat dilihat dari nilai R^2 sebesar 0,784 yang menunjukkan bahwa secara bersama-sama, dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 78,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian. Hal ini dibuktikan dengan Nilai F hitung sebesar $68,223 > F_{tabel}$ pada $df_{(5)(94)}$ sebesar 2,364 ; sehingga disimpulkan bahwa H_0

ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat secara simultan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima variabel yakni dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*, apabila saling berinteraksi satu sama lain, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Dalam arti bahwa, kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh bukti fisik yang baik, memiliki keandalan, pegawai responsif dan empati serta masyarakat mendapatkan jaminan atas pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Demikian pula sebaliknya. Hal ini sejalan dengan penelitian Pakurar, dkk (2019) dengan judul penelitian “The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan TERRA (*tangible*, *emphaty*, *reliabel*, *responsiveness*, *assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Nasional Jordania. Implikasinya bahwa, kepuasan masyarakat merupakan dampak dari pelayanan yang berkualitas, yakni pelayanan yang memadukan lima dimensi yakni dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*. Hal ini mutlak dilakukan secara bersinergi, karena terbukti bahwa apabila secara parsial, masih ada dimensi yang tidak berpengaruh yakni dimensi keandalan dan dimensi ketanggapan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi *tangible* berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar sebesar 0,307 yang menunjukkan bahwa apabila dimensi *tangible* meningkat sebesar 1 persen, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 30,7 %.
2. Dimensi *reliability* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar, artinya bahwa naik turunnya dimensi *reliability* tidak akan menurunkan ataupun meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar, artinya bahwa naik turunnya dimensi *responsiveness* tidak akan menurunkan ataupun meningkatkan kepuasan masyarakat.
4. Dimensi *assurance* berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar sebesar 0,025 yang menunjukkan bahwa apabila

dimensi *assurance* meningkat sebesar 1 persen, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 2,5 %.

5. Dimensi *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Pattingalloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar sebesar 0,199 yang menunjukkan bahwa apabila dimensi *emphaty* meningkat sebesar 1 persen, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 19,9 %.
6. Dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsivitas*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty* berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar sebesar 78,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian

6.2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, dimana diketahui bahwa terdapat dua dimensi yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pattingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar maka disarankan :

1. Untuk dimensi *reliability*, sebaiknya pegawai Kantor Kelurahan Pattingaloang Baru menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, memberikan petunjuk pelayanan yang jelas kepada masyarakat baik secara lisan maupun tertulis melalui papan informasi, dengan bahasan

yang mudah dimengerti serta mengidentifikasi masyarakat tanpa kesalahan identitas.

2. Untuk dimensi *responsiveness*, sebaiknya pegawai Pegawai Kantor Kelurahan Pattingaloang Baru cepat tanggap ketika menangani keluhan lisan maupun keluhan tertulis dari masyarakat serta siap melayani masyarakat yang butuh bantuan secara tiba-tiba secara tepat dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, T, dkk. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Volume 1, No. 1, November 2012. pp. 32- 39. ISSN 2302-0199.
- Albarq,A.N. 2013. *Applying a SERVQUAL Model to Measure the Impact of Service Quality on Customer Loyalty among Local Saudi Banks in Riyadh*. American Journal of Industrial and Business Management, 2013, 3, 700-707. <http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2013.38079>
- Anisah, S. 2018. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. Tesis Tidak Dipublikasikan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Assegaff, Mohammad. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. Semarang
- Bloemer, J., dkk. 2012. *On The Relationship between Perceived Service Quality, Service Loyalty and Switching Costs*. International Journal of Industry Management, Vol. 9 No. 5, hlm. 436-53.
- Dewi,G.A, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT.BPR HOKI Di Kabupaten Tabanan*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5 (2014) : 257-275. ISSN : 2337-3067.
- Dewi, K, dkk. 2019. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna PBJs Kesehatan Di Kota Singaraja*. Bisma: Jurnal Manajemen, Vol. 5 No. 2, Oktober 2019 P-ISSN: 2476-8782
- Dewi, S.C.S. 2020. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Posyandu Balita Sambiloto A Mantrijeron Yogyakarta*. VISIKES (Vol. 19 No.1) April 2020. <https://publikasi.dinus.ac.id>.
- Efendi, J.P, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, Volume 11, No. 2.

- Eliza, Y. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*. Pekbis Jurnal, Vol.7, No.1, Maret 2015 : 65-73
- Felix, R. 2017. *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. J Bus Fin Aff, an open access journal Volume 6, Issue 1. ISSN: 2167-0234. DOI: 10.4172/2167-0234.1000246.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hardianawati. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Transjakarta Busway Koridor 2 Pada Pemda DKI Jakarta*. Jurnal Magister Manajemen. Vol. 1. No. 1. pp. 49-78.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. 2016. *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*. Jurnal Mirai Management. Vol. 1. No. 2. Oktober 2016. pp. 426-445. Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. 11th Edition. New J
- Hermawan, dkk. 2016. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor*. Jur. Ilm. Kel. & Kons., Januari 2016, p : 65-75 Vol. 9, No.1 ISSN : 1907 – 6037 e-ISSN : 2502 – 3594
- Jeoung-Hak Lee, Hyun-Duck Kim , Yong Jae Ko, Michael Sagas. 2011. *The Influence Of Service Quality On Satisfaction And Intention: A Gender Segmentation Strategy*. Sport Management Review 14 (2011) 54–63. Published by Elsevier Ltd. All rights reserved. doi:10.1016/j.smr.2010.02.002
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. 11th Edition. New Jersey: Prentice Hall Int'l.
- Pakurar, dkk . 2019. *The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector*. Sustainability 2019, 11, 1113; doi:10.3390/su11041113.
- Ping-Lung Huang, Bruce C.Y. Lee & Ching-Chin Chen. 2017. *The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry*. Total Quality Management & Business Excellence, DOI: 10.1080/14783363.2017.1372184.
- Pratama, M.H. 2015. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 3. No. 3. September – Desember. pp. 90 – 98.

- Randheer, K. 2011. *Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using Servqual in Public Transportation*. International Journal of Marketing Studies. Vol. 3. No. 1. pp. 21-34.
- Reynaldi, Tresnadjaja, 2017. *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Ilmu Kesehatan, Volume 12, No. 2.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto, 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 1. No. 5. pp. 981-990.
- Sukma, H., Utomo, H. 2020. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang*. Among Makarti Vol.13 No.25, Juli 2020
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Wardani, dkk. 2018. *Pengaruh Dimensi Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Pemanfaatan Tata Ruang Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Malang*. Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Vol. 03 No. 1 Tahun 2018
- Yulianto,H, Yahya, S.D. 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata*. Seminar Nasional dan Call for Paper: Manajemen, Akuntansi dan Perbankan, 2018.
- Yuningsih, 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu*. Katalogis. Vol. 4. No. 8. Agustus. pp. 175-183.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PATTINGALOANG
BARU KECAMATAN UJUNG TANAH KOTA MAKASSAR****HARIANTO**
NIM: 2018MM21756**I. Identitas Responden**

Nama Lengkap :
Umur :
Jenis Kelamin : Pria / Wanita
Status Perkawinan : Belum/Kawin/Duda/Janda
Pendidikan terakhir :
Jenis Layanan yang diterima :

II. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda silang (x) dari jawaban yang dianggap sesuai pendapat responden,
dengan keterangan :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

BUKTI FISIK

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Ruang tunggu luas dan nyaman					
2.	Ruangan pelayanan bersih dan rapi					
3.	Tempat parkir luas dan aman					
4.	Administrasi pelayanan menggunakan komputer					
5.	Ketersediaan printer untuk mencetak jenis layanan yang digunakan					
6.	Penampilan pegawai rapi					
7.	Penampilan pegawai bersih dan menarik					
8.	Tersedia papan informasi mengenai alur pelayanan					
9.	Tersedia hotline service					

KEHANDALAN

No.	Uraian	SS	S	CS	TS	STS
1.	Penyelesaian administrasi sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
2.	Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang dipersyaratkan					
3.	Pegawai memberikan petunjuk secara lisan mengenai jenis pelayanan yang diminta oleh masyarakat					
4.	Informasi yang diberikan mudah dimengerti					
5.	Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit					
6.	Pelayanan yang diberikan adil tanpa membeda-bedakan masyarakat					

	berdasarkan strata sosial					
7.	Pegawai memberikan solusi terhadap permasalahan dengan tepat					
8.	Pegawai melakukan identifikasi masyarakat tanpa kesalahan identitas					

DAYA TANGGAP

No.	Uraian	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegawai cepat tanggap ketika menangani keluhan lisan dari masyarakat					
2.	Pegawai cepat tanggap ketika menangani keluhan tertulis dari masyarakat					
3.	Pegawai siap melayani masyarakat yang butuh bantuan secara tiba-tiba					
4.	Pelayanan dilakukan secara tepat					
5.	Pelayanan dilakukan secara cepat					

JAMINAN

No.	Uraian	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegawai bertanggung jawab penuh dalam melayani					
2.	Pegawai menjaga kerahasiaan identitas masyarakat					
3.	Pegawai menjaga privasi dan kenyamanan masyarakat					
4.	Pegawai menguasai teknis administrasi jenis layanan					
5.	Pegawai melayani dengan sopan					
6.	Pegawai melayani dengan ramah					

EMPATI

No.	Uraian	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik					
2.	Pegawai memberikan pelayanan dengan sepenuh hati					
3.	Pegawai mengenal dengan baik masyarakat secara pribadi					
4.	Pegawai memberi perhatian pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat					
5.	Pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat bagi penyandang cacat, kaum lansia dan wanita hamil					

KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Uraian	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya puas dengan reputasi positif kantor Kelurahan Pattingaloang					
2.	Saya merasa senang hati mendapatkan pelayanan di kantor Kelurahan Pattingaloang					
3.	Saya selalu bercerita positif tentang kantor Kelurahan Pattingaloang					
4.	Saya memiliki hubungan dengan Kelurahan Pattingaloang secara kekeluargaan dan harmonis					