

JURNAL KOMPILEK

Jurnal Kompilasi Ilmu Ekonomi

- HM. Pudjihardjo* **MENCIPTAKAN DAYA TARIK INVESTASI UNTUK MENDORONG PERTUMBUHAN EKONOMI**
- Iwan Setya Putra* **PENGUNAAN *ECONOMIC VALUE ADDED* (EVA) DAN *Z-SCORE* SEBAGAI METODE PENILAIAN KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN**
- Siti Sunrowiyati* **ANALISIS PENGARUH PEMILIHAN METODA AKUNTANSI TERHADAP TINGKAT *UNDERPRICING* SAHAM PERDANA**
- Rony Ika Setiawan* **PENGARUH IKLAN DAN MEREK SEPEDA MOTOR SUZUKI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN**
- Aris Sunandes* **ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UMUM DI KANTOR KECATAMAN WATES KABUPATEN BLITAR**
- Hadi Utomo* **POTRET DINAMIKA EKONOMI PROVINSI JAWA TIMUR SEKTOR KEUANGAN DAN SEKTOR PERDAGANGAN UNTUK PERIODE TAHUN 2004-2008**
- Retno Murni Sari* **PENGARUH BEBERAPA FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TULUNGAGUNG**

[Vol 2, No. 1]

Hal. 1 - 83

Juni 2010

ISSN 2088-6268

Diterbitkan oleh:
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (LPPM)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA BLITAR
Jl. Mastrip 59 Blitar 66111, Telp./Fax : (0342) 802330/813779
Email : info@stieken.ac.id

[STIE KESUMA NEGARA BLITAR]

JURNAL KOMPILEK

Jurnal Kompilasi Ilmu Ekonomi

Daftar Isi:

<i>HM. Pudjihardjo</i>	MENCIPTAKAN DAYA TARIK INVESTASI UNTUK MENDORONG PERTUMBUHAN EKONOMI (Hal. 1 - 8)
<i>Iwan Setya Putra</i>	PENGUNAAN <i>ECONOMIC VALUE ADDED</i> (EVA) DAN <i>Z-SCORE</i> SEBAGAI METODE PENILAIAN KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN (Hal. 9 - 22)
<i>Siti Sunrowiyati</i>	ANALISIS PENGARUH PEMILIHAN METODA AKUNTANSI TERHADAP TINGKAT <i>UNDERPRICING</i> SAHAM PERDANA (Hal. 23 - 33)
<i>Rony Ika Setiawan</i>	PENGARUH IKLAN DAN MEREK SEPEDA MOTOR SUZUKI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN (Hal. 34 - 52)
<i>Aris Sunandes</i>	ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UMUM DI KANTOR KECATAMAN WATES KABUPATEN BLITAR (Hal. 53 - 61)
<i>Hadi Utomo</i>	POTRET DINAMIKA EKONOMI PROVINSI JAWA TIMUR SEKTOR KEUANGAN DAN SEKTOR PERDAGANGAN UNTUK PERIODE TAHUN 2004-2008 (Hal. 62 - 71)
<i>Retno Murni Sari</i>	PENGARUH BEBERAPA FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TULUNGAGUNG (HAL. 72 - 83)

PENGARUH BEBERAPA FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

Retno Murni Sari

Abstraksi: Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi Pemerintah juga mengalami perubahan. Hal ini seiring dengan perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, dengan tingkat kehidupan dan pendidikan yang semakin baik, secara perlahan-lahan telah membuat warga Negara menyadari posisinya dalam berhadapan dengan Negara, yaitu mereka (masyarakat) harus dilayani, bukan melayani.

Mengingat berbagai fenomena pelayanan publik yang cenderung kurang berkualitas, dimana pelayanan yang diberikan oleh sektor publik terkesan terlalu mengada-ada, berbelit-belit, memakan waktu dan menyebalkan, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang mengacu pada nilai-nilai "*three E's*" yaitu *effectiveness, efficiency dan economy*. Serta nilai "*three R's*" yaitu *responsiveness, responsibility dan representatives* serta tidak lupa nilai "tiga H" yaitu hukum yang adil, hukum yang jelas dan hukum yang pasti

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan publik, pelayanan publik, sektor publik*

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi Pemerintah juga mengalami perubahan. Hal ini seiring dengan perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, dengan tingkat kehidupan dan pendidikan yang semakin baik, secara perlahan-lahan telah membuat warga Negara menyadari posisinya dalam berhadapan dengan Negara, yaitu mereka (masyarakat) harus dilayani, bukan melayani. Hal ini mengharuskan birokrasi publik mengubah posisi dan peran yang selama ini dilakukannya. Seperti pendapat Miftah Toha (1998:199-120), bahwa "Peranan birokrasi yang selama ini suka mengatur dan minta dilayani harus diubah menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntutan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat, dari yang suka menekankan kekuasaan dan menolong mau tidak mau harus diubah menjadi fleksibel, kolaborasi, alignment dan dialogis dan cara yang siogonis diubah menjadi cara-cara kerja yang realistic, programis dan pragmatis.

Pelayanan yang berkualitas seringkali sulit diwujudkan karena pegawai (birokrasi pemerintah) tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas, pegawai yang tidak cukup terlatih, produktifitas rendah dan perilaku pegawai yang kurang responsif. Seperti yang disampaikan oleh Suksmaningsih (1997:5).

Rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat juga dapat dilihat dari beberapa gejala seperti prosedur pelayanan terkesan lambat dan berbelit-belit yang untuk setiap kali pengurusan mesti melalui beberapa bagian, kurang kejelasan dan kepastian persyaratan pelayanan, kurang keterbukaan informasi waktu penyelesaian urusan, diskriminasi dalam pelayanan serta perilaku petugas pelayanan yang kurang tanggap. Selain itu kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disebabkan oleh perilaku aparat birokrasi yang kurang baik.

Dinas Perhubungan sebagai unit Pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Selama ini pelayanan kepada masyarakat yang lebih bersifat administrative dari dinas-dinas terkait tampak kurang, seperti banyaknya keluhan warga masyarakat tentang kurang baiknya pelayanan pemerintah dinas-dinas yang ada di Kabupaten Tulungagung.

Perilaku aparat birokrasi dapat dipahami sebagai tingkah laku yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam pergaulan sehari – hari dalam organisasinya yang banyak dipengaruhi oleh kemampuan fisik dan lingkungannya. Keseluruhan perilaku aparat birokrasi pemerintah tercermin pada pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut harus bersifat adil, cepat, tepat dan ramah tanpa deskriminasi, serta tanpa pilih kasih karena pegawai negeri adalah untuk melayani masyarakat bukan untuk dilayani. Oleh karena itu perilaku aparat birokrasi yang baik adalah birokrasi yang sesuai dengan budaya organisasi dan lingkungannya.

Parasuraman et al. (1985;76) mengemukakan bahwa terdapat 22 item yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan atau jasa, yang mana item-item tersebut dapat dikelompokkan kedalam 5 faktor utama, yaitu :

1. Faktor Fisik Nyata / Bukti Nyata (*Tangible*)
2. Faktor Keandalan (*Reliability*)
3. Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Faktor Jaminan (*Assurance*)
5. Faktor Empati (*Empathy*)

Perilaku aparat birokrasi sebagai fokus kajian dalam penelitian ini, karena peran birokrat banyak mempengaruhi efektifitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan, Terlebih lagi masyarakat Kabupaten Tulungagung sendiri masih ada sebagai masyarakat yang cenderung mempunyai kepatuhan yang tinggi terhadap birokrat sebagai elit yang ditokohkan, maka perilaku aparat birokrasi sebagai pemberi pelayanan publik sangat menentukan. Hal ini terjadi karena sebagian warga masyarakat mempunyai kesibukan kerja dan atau malas mengurus keperluannya sendiri.

Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Sehingga pada hakekatnya, pelayanan publik bukan semata-mata persoalan administratif belaka seperti pemberian ijin dan pengesahannya, atau pemenuhan fisik seperti pengadaan pasar dan puskesmas, tetapi ia mencakup persoalan yang lebih mendasar yakni pemenuhan keinginan/kebutuhan pelanggan. Hal ini wajar karena dalam setiap organisasi pemenuhan dan pemberian layanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang sangat besar kepada keberlangsungan dan berkembangnya misi suatu organisasi.

Moekijat (1980) mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan suatu kajian atau aktifitas yang sifatnya berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa pemindahan kepemilikan atau suatu benda atau jasa tertentu. Davidow dalam Lovelock, (1998) yang dikutip oleh Zauhar (2001) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to product. Merese as utility or value to the customer*).

Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan kegiatan dan obyek-obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat. Dalam Keputusan Menpan Nomor 63/2003 istilah "pelayanan publik" diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. AZAS-AZAS PELAYANAN PUBLIK

Mengingat berbagai fenomena pelayanan publik yang cenderung kurang berkualitas, dimana pelayanan yang diberikan oleh sektor publik terkesan terlalu mengada-ada, berbelit-belit, memakan waktu dan menyebalkan, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang mengacu pada nilai-nilai "*three E's*" yaitu *effectiveness, efficiency dan economy*. Serta nilai "*three R's*" yaitu *responsiveness, responsibility dan representatives* serta tidak lupa nilai "tiga H" yaitu hukum yang adil, hukum yang jelas dan hukum yang pasti (JAN, 2001:20).

a. Efektivitas, efisiensi dan ekonomis dalam pelayanan publik

Mengidentifikasi konsep efektivitas, efisiensi dan ekonomis dalam pelayanan publik adalah sangat kabur. Secara sederhana, efisiensi diartikan sebagai "*doing things right*" (mengerjakan sesuatu dengan benar), efektifitas diartikan sebagai "*doing the right things*" (bekerja dengan cara yang benar), sedangkan ekonomis berarti biaya yang dikenakan memperhatikan/sesuai dengan nilai barang atau jasa. Lebih khusus

lagi, bahwa suatu program dikatakan efektif apabila didalam pelaksanaannya mampu mencapai tujuan (tanpa memperhitungkan biaya dan waktu). Dihak lain, efisiensi lebih menunjukkan kepada biaya setiap unit output dari program yang paling sedikit.

b. Responsivitas, responsibilitas dan representativitas dalam pelayanan publik.

Responsivitas atau daya tanggap menurut Dwiyanto (2002) diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsibilitas menurut Dwiyanto adalah pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik secara eksplisit maupun secara implisit. Manajemen suatu organisasi yang responsibel adalah digunakan untuk memeriksa apakah standar pelayanan sudah tepat, dan bagaimana standar tersebut segera diimplementasikan dengan baik.

Representativitas mengandung pengertian bahwa publik/masyarakat cukup terwakili dalam sistem pengambilan keputusan yang dibuat dengan mempertimbangkan keterwakilan semua lapisan masyarakat cukup terwakili dalam sistem pengambilan keputusan yang dibuat dengan mempertimbangkan keterwakilan semua lapisan masyarakat. Hal ini disebabkan konsumen di sektor publik umumnya tidak terorganisir dan mereka bukan merupakan sumber daya yang bersifat homogen. Oleh sebab itu, pejabat publik seharusnya menghargai kebutuhan mereka dengan jalan melembagakan kepeningan konsumen dalam bentuk keterwakilan.

c. Hukum yang adil, tegas dan pasti dalam pelayanan publik.

Adanya hukum yang adil, tegas dan pasti dalam pelayanan publik mempunyai makna bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama, sedangkan adanya hukum yang jelas dan pasti mengandung arti bahwa pelayanan tersebut harus menjamin keamanan dan kenyamanan dalam proses pelayanan publik.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan Azas-azas Pelayanan Publik meliputi:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Mutu/Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) dalam mendukung hal tersebut, bahwa ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;

2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Satu hal yang paling kontroversial dalam pelayanan publik terletak pada persoalan evaluasi keberhasilan pelayanan, karena pelayanan publik bersifat khas yang berbeda jauh dengan pelayanan privat.

Kepuasan publik menjadi salah satu obsesi pelayanan umum, tidak mempunyai ukuran yang pasti, bergantung pada preferensi. Dikatakan oleh Ashari (2003:53) bahwa penilaian publik terhadap kinerja institusi pelayanan publik pemerintah adalah sedemikian subjektif jika kriteria pelayanan publik berupa "cepat, murah, mudah, adil dan berkepastian hukum. Kita ketahui bersama bahwa tidak akan pernah ada kesepakatan tentang yang "cepat, murah, mudah dan adil itu". Oleh karena itu, penetapan dan standar pelayanan menjadi pekerjaan mendasar bagi institusi publik, supaya tidak terjadi perdebatan keberhasilan pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah aparat birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung dan masyarakat Kabupaten Tulungagung, adapun yang menjadi responden adalah ditentukan dengan adanya populasi dan sampel sebagai berikut :

a. Populasi.

Data untuk penelitian didapat beberapa bagian yang ada Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat Kabupaten Tulungagung yang menggunakan jasa layanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung,

b. Sampel.

Selanjutnya didalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan formula yang ditetapkan oleh Slovin (1994) dan tingkat presisi yang digunakan sebesar 10%, sehingga jumlah sample sebanyak 100.

Berpijak atas dasar penelitian terdahulu dan landasan teori, maka dalam studi ini dibatasi hanya pada masalah mutu pelayanan/service saja, sehingga variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 5 faktor (fisik nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang dapat di definisikan sebagai berikut :

a. Fisik Nyata (X_1) = bahwa pada hakekatnya setiap pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayan. Tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna pelayan.

b. Keandalan (X_2) = bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut

c. Daya Tanggap (X_3) = bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat

pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat

d. Jaminan (X_4) = bahwa setiap jenis pelayanan harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

e. Empati (X_5) = bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis, sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas. (Lovelock, 1992)

f. Kepuasan Publik (Y) = Perasaan menerima dengan senang hati terhadap suatu pelayanan yang diterima dari aparat birokrasi sesuai atau melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan serta tuntutan yang direncanakan. (Ashari, 2003:53)

Variabel-Variabel Yang Digunakan Dalam Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	Fisik Nyata (X_1)	1. Sarana Prasarana	1. Peralatan dan Teknologi
		2. Disain Instansi	2. Disain Fisik Instansi
		3. Penampilan Petugas	3. Penampilan Petugas
	Keandalan (X_2)	1. Sistem Kerja	1. Prosedur
		2. Kejujuran	2. Konsistensi Kejujuran
		3. Kecakapan Petugas	3. Kecakapan Petugas
		4. Dukungan	4. Dukungan Instansi
	Daya Tanggap (X_3)	1. Janji	1. Realisasi Janji
		2. Tingkat layanan	2. Keseriusan Layanan
		3. Waktu Layanan	3. Ketepatan Layanan
		4. Tingkat Kesalahan	4. Kesalahan Minimum
		5. Hubungan	5. Hubungan Individual
	Jaminan (X_4)	1. Keandalan	1. Keandalan
		2. Keamanan	2. Rasa Aman
		3. Kebutuhan	3. Kebutuhan Masyarakat
		4. Privasi Masyarakat	4. Privasi Masyarakat
		5. Adil	5. Keadilan Layanan
	Empati (X_5)	1. Sikap Petugas	1. Sikap Petugas
		2. Hubungan	2. Komunikatif
		3. Bentuk Layanan	3. Membantu Masyarakat
		4. Daya Tanggap	4. Ketanggapan Petugas
		5. Persuasif	5. Persuasif
Kepuasan Publik	Kepuasan Publik (Y)	1. Menerima layanan 2. Penilaian layanan 3. Harapan	1. Menerima Layanan 2. Puas Terhadap Layanan 3. Sesuai dengan harapan

D. HASIL

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Ket
1	Fisik Nyata (X_1)	0,9116	Peralatan dan teknologi	0,596	Valid
			Desain fisik Instansi	0,607	Valid
			Penampilan petugas	0,699	Valid
2	Keandalan (X_2)	0,9116	Prosedur	0,411	Valid

			Konsistensi kejujuran	0,584	Valid
			Kecakapan petugas	0,539	Valid
			Dukungan instansi	0,553	Valid
3	Daya tanggapness (X3)	0,9116	Realisasi janji	0,435	Valid
			Keseriusan layanan	0,556	Valid
			Ketepatan layanan	0,537	Valid
			Kesalahan yang minim	0,479	Valid
			Hubungan individu	0,585	Valid
4	Jaminan (X4)	0,9116	Keandalan	0,420	Valid
			Rasa aman	0,396	Valid
			Kebutuhan masyarakat	0,499	Valid
			Privasi masyarakat	0,574	Valid
			Keadilan waktu layanan	0,529	Valid
5	Empati (X5)	0,9116	Sikap petugas	0,506	Valid
			Komunikatif	0,420	Valid
			Membantu masyarakat	0,479	Valid
			Ketanggapan petugas	0,627	Valid
			Persuasif	0,468	Valid
6	Kepuasan Publik (X5)	0,9040	Menerima layanan	0,663	Valid
			Puas terhadap layanan	0,612	Valid
			Sesuai dengan harapan	0,683	Valid

E. UJI ASUMSI KLASIK

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik sebagai persyaratan untuk melakukan pengujian dengan uji statistik regresi ganda yang meliputi uji Heteroskedastisitas, Normalitas, Autokorelasi dan Multikolinieritas

a. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi memiliki ketidaksamaan varian dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan

yang lain. Model regresi yang baik adalah apabila tidak terjadi ketidaksamaan itu atau heteroskedastisitas.

Hal ini dapat dilihat pada tampilan grafik dengan ada tidaknya pola tertentu yang teratur yaitu berbentuk gelombang, melebar kemudian menyempit pada grafik dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual ($Y_{prediksi} - Y_{sebenarnya}$) yang telah *di studentized* (Santoso, 2000). Pada lampiran tampak bahwa grafik tidak menunjukkan adanya pola yang jelas dan titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, dengan demikian disimpulkan model regresi yang dipakai tidak terjadi heteroskedastisitas.

b. Normalitas

Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah sebaran datanya berdistribusi normal yakni jika datanya menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal (Santoso, 2000).

Hasil uji normalitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dari grafik, dengan demikian model regresi yang digunakan layak dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan publik berdasarkan masukan variabel fisik nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

c. Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier berganda terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode ini dengan kesalahan pada periode sebelumnya, apabila terjadi korelasi maka terjadi problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi.

Deteksi untuk ini dapat dilihat pada besarnya nilai Durbin-Watson dengan patokan pada angka antara -2 sampai +2, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi autokorelasi (Santoso, 2000). Pada lampiran tampak bahwa angka pada Durbin-Watson adalah 1,764, dengan demikian maka model regresi yang digunakan tidak terjadi problem autokorelasi.

d. Multikolinieritas

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Suatu model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Sehubungan dengan hal itu, Algifari (1997) mengatakan bahwa apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak melebihi nilai 5. Pada lampiran tampak bahwa angka pada VIF adalah dibawah angka 5, maka tidak terjadi multikolinieritas.

F. UJI HIPOTESIS

Pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan adanya hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara keseluruhan. Untuk menganalisis variabel-variabel tersebut digunakan pengolahan data dengan menggunakan SPSS 12.00 for Windows. Adapun hasil dari pengolahan data adalah sebagai berikut:

a. Pengujian Terhadap Hipotesis Pertama

Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat Secara Simultan

R	R Square	F Hitung	F Tabel	Sig	Keterangan
0,814	0,663	36,989	1,645	0,000	Signifikan

Berdasarkan pada tabel diatas nilai F_{hitung} sebesar 36,989 ($Sig = 0,000$). Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($36,989 > 1,645$) atau signifikansi F lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,05$). Dengan koefisien regresi sebesar 0,814 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dengan nilai determinasi sebesar 0,663 yang berarti kontribusi variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 terhadap Y adalah

sebesar 66,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikuti dalam penelitian ini. Yang artinya secara bersama-sama (simultan) sama variabel fisik nyata (X_1), keandalan (X_2) daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) serta empati (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan publik (Y).

b. Pengujian Terhadap Hipotesis Kedua

Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat Secara Partial

Variabel	B	Beta	t	Sig	Keterangan
X_1	0,124	0,106	1,374	0,173	Tidak Signifikan
X_2	0,114	0,116	1,333	0,186	Tidak Signifikan
X_3	0,152	0,179	2,164	0,033	Signifikan
X_4	0,327	0,389	4,682	0,000	Signifikan
X_5	0,161	0,203	2,404	0,018	Signifikan

Dari tabel tersebut diatas dapat tersaji dalam persamaan berikut :

$$Y = -4,078 + 0,124X_1 + 0,114X_2 + 0,152X_3 + 0,327X_4 + 0,161X_5 + e$$

Dan berdasarkan pada tabel 4.12 yang telah dirangkum dalam persamaan diatas, maka hasil pengujian *t-test*, dapat diketahui untuk masing-masing besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengaruh secara parsial tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Fisik Nyata (X_1)

Variabel *Fisik Nyata* memiliki t_{hitung} sebesar 1,374 dengan signifikasi 0,173, yang berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1,374 < 1,645) atau signifikasi $t > 5\%$ (0,173 > 0,05), maka secara parsial variabel *Fisik Nyata* (X_1) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik (Y).

2. Variabel Keandalan (X_2)

Variabel keandalan memiliki t_{hitung} sebesar 1,333 dengan signifikasi 0,186, yang berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1,333 < 1,645) atau signifikasi $t > 5\%$ (0,186 > 0,05), maka secara parsial variabel keandalan (X_2) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik (Y).

3. Variabel Daya Tanggap (X_3)

Variabel *daya tanggap* memiliki t_{hitung} sebesar 2,164 dengan signifikasi 0,033. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,164 > 1,645) atau signifikasi $t < 5\%$ (0,033 < 0,05), maka secara parsial variabel *daya tanggap* (X_3) berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik (Y).

4. Variabel Jaminan (X_4)

Variabel jaminan memiliki t_{hitung} sebesar 4,682 dengan signifikasi 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,682 > 1,645) atau signifikasi $t < 5\%$ (0,000 < 0,05), maka secara parsial variabel jaminan (X_4) berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik (Y).

5. Variabel Empati (X_5)

Variabel *Empati* memiliki t_{hitung} sebesar 2,404 dengan signifikasi 0,018. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,404 > 1,645) atau signifikasi $t < 5\%$ (0,018 < 0,05), maka secara parsial variabel Empati (X_5) berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik (Y).

c. Pengujian Terhadap Hipotesis Ketiga

Berdasarkan table diatas dan pengujian secara parsial dapat diketahui bahwa besarnya t_{hitung} dari masing-masing variabel bebas tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel jaminan (X^4) dengan nilai betha (β) sebesar 0,389

2. Variabel empati (X_5) dengan nilai betha (β) sebesar 0,203
3. Variabel daya tanggap (X_3) dengan nilai betha (β) sebesar 0,179
4. Variabel fisik nyata (X_1) dengan nilai betha (β) sebesar 0,116
5. Variabel keandalan (X_2) dengan nilai betha (β) sebesar 0,106

Didasarkan pada koefisien betha (standardirized) dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan (X_4) yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan publik, urutan kedua adalah variabel empati (X_5), diikuti oleh variabel daya tanggap (X_3), dan variabel fisik nyata (X_1) serta variabel keandalan (X_2) yang nilai koefisien betha (standardirized) paling kecil dibanding dengan variabel yang lain. Jadi variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik adalah variabel jaminan.

G. PEMBAHASAN

Hasil pengujian tersebut, menunjukkan bahwa jika diuji secara bersama-sama variabel *fisik nyata* (X_1), variabel *keandalan* (X_2), variabel daya tanggap (X_3), variabel *jaminan* (X_4) serta variabel *empati* (X_5) berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik (Y) ternyata mempunyai koefisien regresi sebesar 0,814 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dengan nilai determinasi sebesar 0,663 yang berarti kontribusi variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y adalah sebesar 66,3 %. Sedangkan sisanya sebesar 33,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikuti dalam penelitian ini.

Nilai F_{hitung} sebesar 36,989 lebih besar dari nilai F_{Tabel} 1,645 dengan probabilitas 0,000 yang berarti pengaruhnya signifikan.

Sedangkan secara partial diketahui bahwa ada dua variabel bebas yaitu (fisik nyata dan keadalan) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan kerja), karena Variabel *Fisik Nyata* memiliki t_{hitung} sebesar 1,374 dengan signifikansi 0,173, yang berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1,374 < 1,645) atau signifikansi $t > 5\%$ (0,173 > 0,05), sedangkan Variabel *keandalan* memiliki t_{hitung} sebesar 1,333 dengan signifikansi 0,186, yang berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1,333 < 1,645) atau signifikansi $t > 5\%$ (0,186 > 0,05), maka secara parsial variabel fisik nyata (X_1) keandalan (X_2) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik (Y). Hal ini dikarenakan tingkat kepuasan publik dalam menikmati layanan tidak melihat atau memandang kondisi fisik gedung, adanya peralatan yang canggih, karenan keberadaan bentuk fisik tersebut tidak dapat dinikmati langsung oleh masyarakat, hal itu merupakan pendukung bagi aparat dalam memberikan layanan yang berkualitas. Disisi lain bahwa terkadang petugas dalam memberikan layanan pada masyarakat kurang memperhatikan konsistensi dalam memberikan pelayanan, dan juga prosedur dalam pelayanan yang masih terlalu rumit.

Dan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan publik adalah variabel jaminan, terbukti bahwa nilai Variabel jaminan (X_4) dengan t_{hitung} sebesar 4,682, Variabel empati (X_5) dengan t_{hitung} sebesar 2,404, Variabel daya tanggap (X_3) dengan t_{hitung} sebesar 2,164, Variabel fisik nyata (X_1) dengan t_{hitung} sebesar 1,374, Variabel keandalan (X_2) dengan t_{hitung} sebesar 1,333, dari data tersebut nilai variabel jaminan paling besar dibandingkan dengan nilai variabel yang lain.

Berdasarkan pada hal tersebut maka dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga akan mencapai tingkat kepuasan publik, maka sesuai dengan pendapat Islamy (2000) ada beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat pelayanan yaitu:

1. Prinsip aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayan. Tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna pelayan.
2. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

4. Prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis, sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
5. Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Pada bagian lain Lovelock (1992), juga mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik agar kualitas layanan dapat dicapai, antara lain meliputi:

1. Fisik Nyata, seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
2. Keandalan, kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. Daya Tanggap, yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. Jaminan, pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. Empati, perhatian perorangan pada masyarakat

H. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan berbagai hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan anatara lain sebagai berikut :

- a. Berdasarkan pada hasil pengujian terhadap hipotesis pada bab sebelumnya diperoleh nilai bahwa Nilai $F_{hitung} >$ atau signifikansi F lebih kecil dari kriteria pengujian yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan koefisien regresi nilai kriteria pengujian yang berarti variabel bebas mampu memberikan kontribusi terhadap variabel terikat sebesar nilai koefisien regresi kuadrat.
- b. Berdasarkan pada hasil perhitungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara partial maka diperoleh hasil bahwa :
 1. Variabel fisik nyata memiliki $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka secara parsial variabel fisik nyata tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik.
 2. Variabel keandalan memiliki $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka secara parsial variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik.
 3. Variabel daya tanggap memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka secara parsial variabel daya tanggap berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik.
 4. Variabel jaminan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka secara parsial variabel jaminan berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik.
 5. Variabel empati $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka secara parsial variabel empati (X_5) berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik.

Tidak berpengaruhnya variabel fisik nyata dan keandalan dikarenakan tingkat kepuasan publik dalam menikmati layanan tidak melihat atau memandang kondisi fisik gedung, adanya peralatan yang canggih, karenan keberadaan bentuk fisik tersebut tidak dapat dinikmati langsung oleh masyarakat, hal itu merupakan pendukung bagi aparat dalam memberikan layanan yang berkualitas. Disisi lain bahwa terkadang petugas dalam memberikan layanan pada masyarakat kurang memperhatikan konsistensi dalam memberikan pelayanan, dan juga prosedur dalam pelayanan yang masih terlalu rumit.

- c. Didasarkan pada nilai betha dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, urutan kedua adalah variabel empati, diikuti oleh variabel daya tanggap, dan variabel fisik nyata serta variabel keandalan yang pengaruhnya paling kecil dibanding dengan variabel yang lain. Jadi variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan publik adalah variabel jaminan.

2. Saran

Berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan, berikut ini beberapa saran yang peneliti berkaitan dengan hal tersebut :

- a. Untuk mengukur tingkat kepuasan publik di lingkungan Dinas perhubungan dapat digunakan variabel fisik nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
- b. Variabel jaminan yang paling penting untuk dipertahankan Dinas Perhubungan dalam rangka meningkatkan kepuasan publik akan faktor-faktor kualitas pelayanan, karena pengaruhnya paling besar dibandingkan dengan variabel yang lainnya;
- c. Variabel empati merupakan variabel yang perlu dipertahankan juga oleh Dinas Perhubungan , karena pengaruhnya terhadap kepuasan publik cukup besar, walaupun masih dibawah variabel jaminan; Variabel daya tanggap, adalah variabel yang perlu diperhatikan dan dipertahankan oleh Dinas Perhubungan , karena pengaruhnya terhadap variabel kepuasan publik kecil dibandingkan dengan variabel jaminan dan empati;
- d. Variabel Fisik nyata, dan Variabel Keandalan, adalah variabel yang juga memerlukan perhatian khusus dari Dinas Perhubungan, karena tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, L 1996 ***Ekonomi Manajerial Ekonomi Mikro Terapan untuk Manajemen Bisnis***, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, BPFE – Yogyakarta.
- Assuari S, 1987, ***Manajemen Pemasaran : Dasar Konsep dan Strategi***, Cetakan Kedua C. V. Rajawali, Jakarta.
- Barry, L. L & Parasuraman, A. 1991, ***Marketing Service : Competing. Through Quality***, The Free Press, New York.
- Boyd, H. W & Walker, OC 1990, ***Marketing Management : A. Strategic Approuch***. Richard D. Irwin, United States Of America.
- Catur 1995 ***Industri Asuransi, Pertumbuhan Ditengah Persaingan Ketat***, Manajemen Dan Usahawan Indonesia No. 12.51.
- Douglas, E.J 1987 ***Managerial Economics Analysis and Strategy***, Prentice – Hall International Inc, Englewood Clift, New Jersey.
- Engel, J.F Balckwell, R. D & Miniard, P, W. 1994 ***Perilaku Konsumen*** terjemaaan Budijanto, Edisi Keenam, Jilid 1 dan 2, Binarupa Aksara Jakarta.
- Gujarati, A, B 1994 ***Ekonometrika Dasar***, Terjemahan Sumarno Zain, Cetakan Ketiga, Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Keegan, W, J, Moriarty, SE & Ducan, T, R 1995 ***Marketing*** Second Edition, Prentice Hall International, New York.
- Stanton Wiliam, 1991, ***Fundamental of Marketing***, Ninth Edition, New York, Mc. Grow Hill, Inc.
- Singaribuan & Efendy, 1995, ***Metode Penelitian Survey***, PT. Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy 1997, ***Manajemen Jasa***, Penerbit Andi Offset Yogyakarta.