

**PENGARUH EMPATI, KECEPATAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP
KEPUASAN PENANGANAN PENGADUAN DI PUSAT PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT (P3M)
KABUPATEN SIDOARJO**

**THE INFLUENCE OF EMPATHY, SPEED AND EASE ON COMPLAINTS HANDLING
SATISFACTION ON SERVICE CENTER OF PUBLIC COMPLAINTS (P3M)
IN SIDOARJO REGENCY**

Slamet Hari Sutanto

Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur
Jl. Gayung Kebonsari 56 Surabaya Telp. (031) 8290738 – (031) 8290719 Surabaya
Email : slametharisutanto@gmail.com

Diterima : 16 Maret 2016; direvisi : 12 Mei 2016 ; disetujui : 9 Juni 2015

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah (i) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas penanganan pengaduan yang terdiri dari empati, kecepatan dan kemudahan terhadap kepuasan penanganan pengaduan pada P3M Kab. Sidoarjo dan (ii) untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kepuasan penanganan pengaduan yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan penanganan pengaduan pada P3M Kab. Sidoarjo. Penelitian ini dilaksanakan pada P3M Kab. Sidoarjo dengan sampel sebanyak 62 orang diambil secara simple random sampling. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode survey eksplanatif yang bersifat asosiatif dengan maksud menjelaskan hubungan (korelasi) antara variabel, sedangkan untuk menganalisis data kuantitatif menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel empati, kecepatan dan kemudahan secara parsial maupun bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penanganan pengaduan pada P3M Kab. Sidoarjo. Berdasarkan hasil perhitungan ditemukan bahwa dimensi kecepatan yang paling besar berpengaruh terhadap kepuasan penanganan pengaduan pada P3M Kab. Sidoarjo.

Kata Kunci : Kepuasan Penanganan Pengaduan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The objective of this study was (i) to determine and analyze the influence of the complaint handling quality consisting of empathy, speed and ease on complaint handling satisfaction of the P3M Sidoarjo Regency; and (ii) to know and analyze the dimensions of satisfaction that affect the complaints handling most to the complaint handling satisfaction in P3M Sidoarjo Regency. The research was conducted on P3M Sidoarjo Regency with a sample of 62 people taken by simple random sampling. Analysis of the data used is descriptive, while to analyze quantitative data using multiple linear regression analysis. It can be concluded that the variable empathy, speed and ease are significant effected to the complaint handling satisfaction in P3M Sidoarjo Regency. The calculation result shows the dimension of speed has the greatest influence on the complaints handling satisfaction in P3M Sidoarjo Regency.

Keywords: Complaint Handling Satisfaction, Public Service

PENDAHULUAN

Salah satu buah dari reformasi yang digulirkan oleh para mahasiswa pada tahun 1998 adalah dengan diberlakukannya otonomi daerah. Dengan otonomi daerah, maka harapan akan berubahnya bentuk pelayanan ke arah yang lebih baik menjadi terbuka. Salah satu dari tujuan diberlakukannya otonomi daerah adalah terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik.

Secara teoritis otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena dengan adanya otonomi daerah dapat diciptakan adanya kesetaraan posisi tawar antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Akan tetapi temuan empiris di beberapa daerah menunjukkan bahwa dengan diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, baik primer maupun bersifat sekunder tidak menjadi lebih baik. (Dwiyanto, *et al*, 2005)

Hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat pengguna layanan mempunyai posisi tawar yang sama dengan posisi tawar petugas pemberi layanan. Sedangkan yang terjadi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah sebagian besar bersifat primer, memiliki mekanisme pasar yang bersifat monopoli, sehingga posisi tawar yang dimiliki aparat pelayanan publik cenderung lebih tinggi daripada posisi tawar masyarakat sebagai pengguna layanan yang cenderung lebih rendah. (Ratminto & Winarsih, 2006)

Kesetaraan di dalam pelayanan akan dapat diwujudkan apabila terdapat mekanisme '*exit*' dan '*voice*'. Mekanisme '*exit*' artinya pengguna jasa pelayanan mempunyai pilihan untuk menggunakan penyedia jasa yang lain apabila yang bersangkutan tidak puas dengan. Seperti sudah disebutkan sebelumnya hal ini tidak memungkinkan karena sifat layanan pemerintah yang bersifat monopoli. Maka dengan demikian harus ada mekanisme '*voice*'. Mekanisme '*voice*' ini artinya pengguna

pelayanan dapat menyampaikan atau mengekspresikan ketidakpuasannya terhadap pemerintah sebagai lembaga yang memberikan pelayanan.

Perkembangan terbaru dalam studi Administrasi Publik, terjadi pergeseran pandangan mengenai pengaduan atau keluhan, dimana tidak lagi dinilai negatif, namun keberadaan pengaduan atau keluhan dapat mendorong organisasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (Dwiyanto, 2008). Asumsi bahwa warga tidak mengerti kebutuhannya dan bahwa pemerintah dan birokrasinya yang paling tahu mengenai kebutuhan masyarakat harus segera ditinggalkan. Dalam kenyataannya masyarakat adalah pihak yang paling tahu mengenai apa yang mereka butuhkan. Sebagai pengguna pelayanan mereka bukan hanya mengerti apa yang dibutuhkan tetapi juga bagaimana kualitasnya. Oleh karena itu warga harus diberi ruang untuk ikut terlibat bukan hanya dalam proses kreasi tetapi juga dalam menentukan standar pelayanan yang diinginkan. Dengan demikian partisipasi masyarakat dalam proses dan manajemen pelayanan harus segera dibuka (Denhardt, J.V & Denhardt, R.B, 2003). Dalam hal ini masyarakat harus diberi kesempatan untuk mengekspresikan keluhannya apabila pelayanan publik yang diterimanya tidak memuaskan, birokrasi pemerintah dituntut untuk mengelola mekanisme pengaduan dengan baik. Dalam manajemen pelayanan pemerintah atau penyelenggara layanan harus menjadikan indikator kepuasan masyarakat tersebut sebagai kriteria utama dalam penyelenggaraan layanan publik. Tujuannya adalah agar pada nantinya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas yang tinggi.

Dari segi regulasi pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana telah diatur bahwa birokrasi pelayanan harus melembagakan mekanisme pengaduan yang dapat digunakan oleh warga untuk menyampaikan keluhan, pengaduan, dan komplain kepada birokrasi pelayanan. Undang-Undang tersebut menjamin hak warga untuk mengadukan penyelenggara layanan dan memperoleh respon berdasarkan pengaduan yang diajukannya. Warga dapat mengadukan

permasalahan penyeleng-garaan layanan kepada Ombudsman, para wakil-wakilnya yang duduk di DPR/DPD, dan penyelenggara layanan sendiri secara langsung. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan harapan baru bagi para pihak yang berkepentingan untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif. Undang-Undang tersebut telah menjadi basis legal yang memadai bagi penyelenggara layanan publik untuk lebih responsif terhadap keragaman dan dinamika kebutuhan masyarakat Indonesia yang makin beragam. Undang-Undang ini juga mengatur dengan jelas tentang partisipasi masyarakat dalam pengembangan sistem pelayanan publik, yaitu sebagai bagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, dan sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu, serta ikut terlibat dalam proses perumusan standar pelayanan. (Karjuni Dt. Maani, 2005)

Berangkat dari pemikiran mengenai pentingnya mengelola pengaduan tersebut Pemerintah Kabupaten Sidoarjo kemudian mendirikan Pusat Penanganan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang merupakan suatu lembaga penanganan pengaduan terpadu agar pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat terselesaikan dengan baik. P3M Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berdiri pada tahun 2003 dan terealisasi serta aktif pada tahun 2004. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2003 tentang Pembentukan Pusat Penanganan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

P3M memiliki tugas membantu Bupati dalam mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengendalikan penanganan pengaduan masyarakat pengaduan yang ditangani meliputi seluruh pelayanan publik seperti pelayanan administrasi atau perijinan, mulai dari keluhan mengenai kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan hingga keterbatasan fasilitas dalam melayani masyarakat, pelayanan barang seperti air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dan juga pelayanan jasa seperti kesehatan dan pendidikan: mulai keluhan mengenai sulitnya memperoleh kartu kesehatan, buruknya kualitas pelayanan puskesmas dan lain-lain, termasuk

ketidakpuasan atas kebijakan yang dibuat pemerintah daerah. (Sumber: Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Sidoarjo 2013). Pembentukan P3M merupakan langkah yang dilakukan P3M menuju transparansi dalam pelayanan publik sehingga akan terwujud pemerintahan yang baik (*Good Government*). Keberadaan P3M tersebut menjadi mediator sekaligus fasilitator atas berbagai permasalahan yang timbul di masyarakat atas pelayanan publik pemerintah.

Tabel 1.

Jumlah laporan pengaduan berdasarkan tindak lanjut periode tahun 2004-2012

No	Tahun	Laporan Pengaduan		Pengaduan Diterima
		Belum	Selesai	
1	2004	32	1268	1300
2	2005	58	940	998
3	2006	47	715	762
4	2007	548	548	603
5	2008	53	627	680
6	2009	42	545	587
7	2010	13	372	385
8	2011	29	367	396
9	2012	5	164	169

Sumber : Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Sidoarjo 2013

Berdasarkan tabel tersebut diatas terlihat bahwa jumlah respon masyarakat di P3M Kabupaten Sidoarjo, setiap tahun mengalami penurunan. Dapat kita lihat pada tahun 2004 jumlah pengaduan sangat tinggi, kemudian tahun 2005 s/d 2007 mengalami penurunan dan tahun 2008 sempat mengalami sedikit kenaikan, namun pada tahun 2009 s/d 2011 mengalami penurunan yang signifikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nur Faizatul ummah (2011) menemukan bahwa respon P3M terhadap aduan dari masyarakat masih sangat lambat. Padahal Pemerintah Kab. Sidoarjo telah menetapkan peraturan bahwa bahwa satuan kerja yang mendapatkan pengaduan masyarakat wajib memberikan jawaban atau respon atas pengaduan masyarakat dalam waktu tidak lebih dari tujuh hari terhitung sejak tanggal pengaduan didistribusikan, namun pada kenyataannya masih banyak pengaduan direspon dengan waktu lebih dari tujuh hari. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan terutama dalam hal kecepatan kurang maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: (1). Bagaimana pengaruh kualitas penanganan pengaduan yang terdiri dari empati, kecepatan dan kemudahan terhadap kepuasan penanganan pengaduan pada P3M Kab. Sidoarjo? dan (2). Manakah diantara dimensi kepuasan penanganan pengaduan yang terdiri dari empati, kecepatan dan kemudahan yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan penanganan pengaduan pada P3M Kab. Sidoarjo?

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pelaksanaan pelayanan publik yang memotivasi para pengguna layanannya untuk memberikan umpan balik secara positif sangat penting bagi peningkatan kepuasan pelanggan. Perbaikan secara terus menerus melalui penanganan pengaduan yang sudah disampaikan menandakan komitmen penyelenggaraan pelayanan publik yang tinggi menuju pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Demokratisasi pelayanan publik melalui mekanisme partisipasi melalui 'voice' (dalam bentuk pengaduan) merupakan salah satu cara paling tepat untuk menyeimbangkan kembali ketimpangan struktural antara birokrasi pemberi layanan dan masyarakat. (Goetz & Gaventa, 2001)

Organisasi yang baik adalah organisasi yang menilai bahwa pengaduan atau keluhan dari penerima layanan (masyarakat) memiliki nilai positif, dimana dengan mengetahui kelemahan organisasi yang berasal dari pengaduan masyarakat maka organisasi akan terdorong untuk memperbaiki kualitasnya. Demi menjaga kepercayaan (*trust*) masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Peningkatan kualitas dalam sebuah pelayanan merupakan proses yang sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan. Manajemen pengaduan yang efektif memiliki kontribusi yang sangat penting dalam proses tersebut. Banyak pelajaran yang diperoleh dari pengaduan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi perubahan apa yang dibutuhkan dan menghindari masalah-masalah yang sama di

masa yang akan datang.

Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, sudah seharusnya kini penyelenggara pelayanan publik harus memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menjembatani keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan demi terwujudnya kualitas dan kepuasan dari masyarakat.

Menurut Tjiptono (1997), ada empat aspek penting yang harus selalu diperhatikan dalam menjalankan strategi menangani pengaduan pelanggan atau masyarakat yaitu:

- a. Empati terhadap pelanggan yang marah
- b. Kecepatan dalam penanganan pengaduan.
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau pengaduan.
- d. Kemudahan bagi masyarakat untuk menghubungi Organisasi.

B. STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1) Empati

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 1989), empati didefinisikan sebagai keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain. Sedangkan menurut Goleman (1999), kemampuan berempati yaitu kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain, dan ikut berperan dalam pergulatan dalam arena kehidupan. Goleman menjelaskan bahwa inti hubungan antara empati dan kepedulian adalah bahwa kepedihan orang lain merupakan kepedihan diri sendiri. Merasakan perasaan orang lain merupakan kepedihan diri sendiri, merasakan perasaan orang lain adalah menyayangi. Dalam arti ini lawan empati adalah antipati.

Jadi ketika menghadapi masyarakat yang emosi atau marah petugas yang menangani masalah pengaduan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan memburuk. Oleh sebab itu perlu diluangkan waktu untuk

mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang diharapkan dapat diupayakan bersama.

2) Kecepatan

Menurut Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah, kecepatan didefinisikan sebagai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan pengaduan. Apabila pengaduan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap lembaga pemberi pelayanan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila penanganan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan masyarakat tersebut menjadi puas. Berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan, kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan dapat diciptakan bila memperhatikan dan menerapkan ketepatan, kecepatan serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi prima atau lebih baik dari sebelumnya

3) Kemudahan

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayanan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian kompleks. Masyarakat sebagai subyek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat dan mudah.

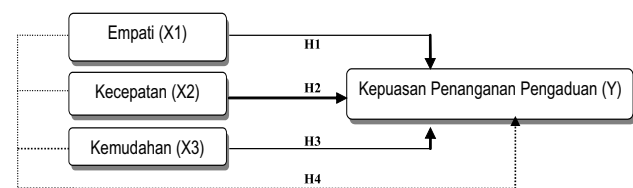
Kemudahan yang dimaksud disini antara lain kemudahan dalam hal mekanisme dan prosedur untuk melakukan pengaduan. Kemudahan yang dimaksud disini adalah kemudahan akses bagi masyarakat untuk

menjangkau tempat lokasi, ditambah sarana dan prasarana pelayanan yang memadai serta mudah digunakan oleh masyarakat dan idealnya sudah memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Selain itu waktu pelayanan sudah sesuai dengan yang masyarakat butuhkan dan prosedur dalam penyampaian pengaduan mudah.

C. Kerangka Berpikir

Secara garis besar kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat memberikan gambaran bahwa pengaruh empati, kecepatan, keadilan dan kemudahan diidentifikasi memiliki unsur yang mempengaruhi kepuasan penanganan pengaduan secara bersama maupun sendiri-sendiri, di luar variabel yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini.

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Sumber : Dikembangkan oleh peneliti untuk penelitian ini (2013)

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan masalah pokok yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1:** Empati berpengaruh terhadap kepuasan penanganan pengaduan.
- H2:** Kecepatan berpengaruh terhadap kepuasan penanganan pengaduan.
- H3:** Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan penanganan pengaduan.
- H4:** Kecepatan berpengaruh paling paling dominan terhadap kepuasan penanganan pengaduan.
- H5:** Empati, kecepatan dan kemudahan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan pengaduan

METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya

dapat digeneralisasikan, yang bekerja dengan angka, dan datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat dan frekuensi) yang dianalisis menggunakan alat bantu statistik untuk menjawab pernyataan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel mempengaruhi variabel yang lain, Sugiyono.¹⁰ Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji seberapa besar kekuatan hubungan kualitas pelayanan penanganan pengaduan dengan kepuasan masyarakat.

Sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode survey eksplanatif yang bersifat asosiatif dengan maksud menjelaskan hubungan (korelasi) antara variabel kualitas pelayanan penanganan pengaduan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penanganan pengaduan di Pusat Pelayanan Penanganan Pengaduan (P3M) Kabupaten Sidoarjo.

2. Instrumen

Penelitian ini menggunakan instrument berupa angket atau kuesioner dengan alat ukur menggunakan skala likert untuk mengungkap variabel empati, kecepatan dan kemudahan terhadap kepuasan penanganan pengaduan.

3. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan yaitu pada bulan oktober 2012 sampai dengan Desember 2012, dan lokasi penelitian yaitu di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo.

4. Populasi dan Kerangka Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan pengaduan kepada P3M. sedangkan kerangka sampling yang akan digunakan adalah jumlah masyarakat yang menyampaikan keluhannya pada tahun 2012 yaitu sejumlah 162 orang (Sumber: Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Sidoarjo 2013). Pertimbangan ini didasarkan pada pendapat Maxham dan Natemayer (2002), dimana 75% masyarakat masih mengingat 'service failure' dan 'service recovery' yang mereka terima dalam jangka waktu 9 bulan terakhir karena service failure yang mereka rasakan pada

dasarnya merupakan kejadian yang tidak menyenangkan dan memberikan kesan mendalam pada pikiran pelanggan sehingga pelanggan akan mengingat kejadian tersebut untuk jangka waktu lama terutama untuk kejadian-kejadian yang kritis.

5. Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini digunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan, besar sampel penelitian yang ditetapkan pada penelitian ini adalah sejumlah 62 orang. (Sutrisno Hadi, 2001)

6. Metode Analisis Data

Data kuantitatif yang berupa angka-angka akan dianalisis dengan menggunakan Teknik analisis regresi berganda yang diolah dengan menggunakan program 'Statistical Package for Social Science (SPSS)' for Windows Release 16.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan reliabilitas

1. Uji Validitas

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa semua indikator di dalam instrument pertanyaan memiliki koefisien korelasi r lebih besar dari $> r\text{-tabel } 0,246$ dan signifikansi probabilitas kurang dari $0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini valid.

2. Uji Reliabilitas

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa masing-masing indikator memiliki koefisien keandalan (reliabilitas) lebih besar dari $> 0,6$, sehingga dapat dikatakan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

B. Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa semua indikator bebas yang digunakan dalam instrument penelitian ini memiliki Variance Inflation Faktor lebih kecil dari $(VIF) < 5$, sehingga dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas antara Indikator bebas dalam penelitian ini.

2. Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian menggunakan rank spearman menunjukkan bahwa semua item indikator di dalam instrument pertanyaan memiliki koefisien korelasi r lebih kecil dari 0,05 (5%), maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

Dari hasil pengujian diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,999. Karena nilai tersebut masih dibawah 5 (<5) maka asumsi tidak terjadinya autokorelasi terpenuhi.

C. Analisis regresi linear berganda

Dari analisis sebelumnya terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah telah memenuhi asumsi klasik sehingga persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik.

Tabel 2.
Rangkuman Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		t	sig	Collinearity Statistic	
	B	Std. Error			tolerance	VIF
1 (constant)	-1.387	.941	-1.474	.146		
2 Empati	.245	.086	2.857	.006	.570	1.755
3 Kecepatan	.554	.121	4.590	.000	.339	2.952
4 Kemudahan	.345	.118	2.922	.005	.510	1.962
Konstanta = -1.387			F-hitung = 59.037			
R ² = 0.753			F-tabel = 2.52			
Adjusted R Square = 0.741			p = 0.000			

a. Predictors: (Constant), Empati (X1), Kecepatan (X2), Kemudahan (X3)
b. Dependent Variable: Kepuasan Penanganan Pengaduan (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Besarnya hubungan antara Indikator bebas (empati, kecepatan, dan kemudahan) terhadap kepuasan masyarakat dihitung dengan analisis regresi. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = -1.387 + 0.245(X1) + 0.554(X2) + 0.345(X3)$$

Makna persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. a = -0.1387

Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada Indikator empati, kecepatan, kewajaran, dan kemudahan (X1, X2, dan X3 = 0), maka kepuasan pelanggan sebesar -0.1387 dalam arti kata kepuasan

pelanggan menurun sebesar 0.1387 sebelum atau tanpa adanya Indikator empati, kecepatan, dan kemudahan (X1, X2 dan X3 = 0).

2. B = 0.245

Berarti untuk setiap kontribusi dari setiap indikator empati (X1), yaitu petugas P3M selalu menunjukkan kepedulian kepada masyarakat yang melakukan pengaduan, petugas P3M selalu ramah dan sopan ketika melayani masyarakat yang melakukan pengaduan, Petugas P3M mampu mengadakan pendekatan pribadi dengan masyarakat yang melakukan pengaduan) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan penanganan pengaduan (Y) sebesar 0.245 dengan asumsi bahwa Indikator kecepatan (X2), dan kemudahan (X3) adalah konstan.

3. B = 0.554

Berarti untuk setiap kontribusi dari setiap indikator kecepatan (X2) yaitu kecepatan dalam proses pelayanan, petugas P3M cepat tanggap terhadap segala masalah dan keluhan masyarakat, pengaduan diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan) akan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan penanganan pengaduan (Y) sebesar 0.554. dengan asumsi bahwa Indikator empati (X1), dan kemudahan (X3) adalah konstan.

4. B = 0.345

Berarti untuk setiap kontribusi dari setiap indikator kemudahan (X3), (prosedur untuk menyampaikan keluhan sangat mudah dan tidak berbelit-belit, jam pelayanan yang ada sesuai dengan yang masyarakat butuhkan, lokasi pelayanan pengaduan mudah untuk dikunjungi masyarakat) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan penanganan pengaduan (Y) sebesar 0.345. Dengan asumsi bahwa indikator empati (X1), kecepatan (X2) adalah konstan.

A. Pengujian hipotesis

1. Pengujian hipotesis pada uji parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis ini untuk menguji hipotesa pertama, kedua dan ketiga yaitu : apakah empati, kecepatan dan kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan pengaduan. Dengan tingkat kesalahan 0.05 serta nilai t-tabel 1.671.

dari nilai t-hitung pada tabel 2 dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pengaruh empati terhadap kepuasan penanganan pengaduan

Berdasarkan perhitungan uji-t diketahui bahwa variabel empati (X1) nilai t-hitung sebesar $2.857 > t\text{-tabel } 1.671$, sehingga H_a yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara Indikator empati (X1) dengan kepuasan masyarakat (Y) diterima. Sedangkan H_o yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara Indikator empati (X1) dengan kepuasan masyarakat (Y) ditolak. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel empati terhadap kepuasan penanganan pengaduan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan P3M Kabupaten Sidoarjo sudah menunjukkan kepedulian kepada masyarakat yang melakukan pengaduan. Sesuai dengan pendapat Dwiyanto (2008), bahwa masyarakat yang menyampaikan pengaduan sangat mengharapkan sikap yang baik dari petugas dalam merespon setiap pengaduan, jadi ketika masyarakat melakukan pengaduan dengan nada emosional maka seorang petugas diperlukan untuk mampu menanganinya dengan baik dengan menunjukkan kepedulian kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa masalahnya dipedulikan. Selain itu sikap ramah para petugas dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan sangat penting, sebab dengan sikap petugas yang ramah dan baik, maka masyarakat akan dapat melakukan pengaduan dengan nyaman.

b. Pengaruh kecepatan terhadap kepuasan penanganan pengaduan

Berdasarkan perhitungan uji-t diketahui bahwa variabel kecepatan (X2) nilai t-hitung sebesar $4.590 > t\text{-tabel } 1.671$, sehingga H_a yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara Indikator kecepatan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y) diterima. Sedangkan H_o yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara Indikator kecepatan (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y) ditolak. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kecepatan terhadap kepuasan penanganan pengaduan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan P3M Kabupaten Sidoarjo menurut penilaian masyarakat sudah bersikap responsif dalam melayani setiap pengaduan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Davidow (2011), bahwa kecepatan dalam proses pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan penanganan pengaduan, artinya semakin cepat waktu yang digunakan dalam menyelesaikan pengaduan maka semakin puas masyarakat atas kinerja organisasi pelayanan. Selain itu ketepatan dalam pelayanan yaitu tepat pada saat masyarakat membutuhkan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja P3M Kabupaten Sidoarjo dalam hal kecepatan menangani Pengaduan sudah bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat.

c. Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan penanganan pengaduan

Berdasarkan perhitungan uji-t diketahui bahwa variabel kecepatan (X2) nilai t-hitung sebesar $2.922 > t\text{-tabel } 1.671$, sehingga H_a yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara kemudahan (X 4) dengan kepuasan masyarakat (Y) diterima. Sedangkan H_o yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara Indikator kemudahan (X4) dengan kepuasan masyarakat (Y) ditolak. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kemudahan terhadap kepuasan penanganan pengaduan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan P3M Kabupaten Sidoarjo menurut penilaian masyarakat dilihat dari dimensi kecepatan sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan melalui tem indikator kemudahan yaitu waktu jam pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang masyarakat butuhkan setiap saat masyarakat membutuhkan pengaduan. Selain itu lokasi pelayanan pengaduan mudah dikunjungi masyarakat, masyarakat juga telah disediakan fasilitas dan prasarana misalnya bisa melalui telepon, internet dan lain-lain untuk memudahkan masyarakat melakukan pengaduan, tetapi dalam kenyataannya beberapa masyarakat lebih memilih langsung datang untuk melakukan pengaduan ke loket yang tersedia secara langsung di kantor Pusat

Penanganan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo di Jl. Sultan Agung No. 17 Kabupaten Sidoarjo, tujuannya agar keluhannya bisa cepat ditangani. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Goodwin dan Ross (1989) yang menyimpulkan bahwa perhatian terhadap pengguna layanan memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan Pengaduan.

d. Analisis dan interpretasi variabel paling dominan

Dari nilai t-hitung pada tabel 2 serta uraian hipotesa diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kecepatan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan penanganan pengaduan yaitu sebesar 4.590 pada tingkat kesalahan 0.05 ($\alpha = 5\%$) dan serta nilai t-tabel 1.671

2. Pengujian hipotesis pada uji simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis ini untuk menguji hipotesa kelima yaitu : apakah empati, kecepatan dan kemudahan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan pengaduan dengan tingkat kesalahan 0.05 dan F-tabel 2.52, dari tabel 2 dapat diketahui bahwa F-hitung 59.037 > F-tabel 2.52 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati, kecepatan dan kemudahan mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan penanganan pengaduan. Hal ini diperkuat oleh nilai signifikansi sig 0.00 < 0.05 ($\alpha = 5\%$)

3. Koefisien determinasi (R^2)

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.753 atau sebesar 75,3% pada model regresi, dapat dikatakan bahwa naik turunnya nilai kepuasan penanganan pengaduan dapat dijelaskan oleh empati (X1), kecepatan (X2), dan kemudahan (X3) sebesar 75,3% sedangkan sisanya 24,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel bebas yang tidak dimasukan ke dalam model. Untuk melihat keeratan hubungan atau korelasi antara ketiga variabel bebas empati, kecepatan dan kemudahan terhadap kepuasan penanganan pengaduan (Y) ditunjukan oleh multiple regresion yaitu sebesar 0.741 atau 74.1 % menunjukan bahwa hubungan antara ketiga variabel bebas terhadap variabel tidak bebas adalah cukup erat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- A. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator bebas yaitu empati, kecepatan dan kemudahan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan oleh P3M. Pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara indikator empati, kecepatan dan kemudahan terhadap indikator kepuasan penanganan pengaduan ditunjukkan dengan nilai koefisien determinannya sebesar 0.753 atau 75,3%, sedangkan sisanya sebesar 24,7% dipengaruhi oleh Indikator lain diluar indikator penelitian.
- B. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu empati, kecepatan dan kemudahan secara parsial masing-masing variable mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penanganan pengaduan.
- C. Variabel kecepatan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan penanganan pengaduan hal ini ditunjukkan dengan kontribusi yang dimiliki indikator kecepatan sebesar 0.554

SARAN

- A. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, maka pihak Pusat Pelayanan Penanganan Pengaduan (P3M) Kabupaten Sidoarjo sebaiknya memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan penanganan Pengaduan terhadap masyarakat yang terdiri dari Indikator empati, kecepatan dan kemudahan.
- B. Item indikator penanganan Pengaduan yang selama ini dinilai positif oleh masyarakat seperti; petugas bersikap ramah dan sopan ketika melayani masyarakat yang melakukan pengaduan, kecepatan dalam proses pelayanan pengaduan, petugas P3M memberikan pelayanan yang sama dan adil dan tidak memihak, jam pelayanan yang ada sesuai dengan yang masyarakat butuhkan harus selalu ditingkatkan agar masyarakat yang mengajukan pengaduan semakin puas.
- C. Untuk indikator item dari pelayanan

penanganan pengaduan yang mempunyai rata-rata terendah seperti; petugas P3M selalu menunjukkan kepedulian kepada masyarakat yang melakukan pengaduan, petugas P3M menangani pengaduan tepat pada saat masyarakat membutuhkan, P3M memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan menyediakan lokasi pelayanan pengaduan mudah untuk dikunjungi masyarakat harus lebih ditingkatkan agar masyarakat yang melakukan pengaduan bisa merasa nyaman dan puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Wibowo dan Aris Purnomo. 2007. *Mekanisme Komplain Agar Pelayanan Publik Lebih Memihak Masyarakat Miskin*. Jakarta: PATTIRO dan ACCES.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Denhardt, J.V & Denhardt, R.B. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. Armonk, etc: M.E. Sharpe.
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, Tahun 1989
- Goleman, Daniel, 1999. *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional Mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goodwin, C. and Ross, I. 1989. Salient dimensions of perceived fairness in resolution of service complaint. *Journal of Bussiness Research*, Vol. 25, pp. 149-163.
- Goetz, A.M, Gaventra, J. 2001. *Bringing Citizen Voice and Client Focus into Service Delivery*. IDS Working Paper No. 138, Institute of Development Studies.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research Jilid II*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001
- Karjuni Dt. Maani. 2005. *Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jurnal Demokrasi Vol. IV, No. 2: Oktober 2005.
- Maxham, J.G & Netemeyer, R.G 2002. *Alongitudinal study of complaining customer's evaluations of multiple service failures and recovery efforts*. The Journal of Marketing, 20 (2), 101-111.
- Moshe Davidow, 2011. *Have You Heard The Word? The Effect Of Word Of Mouth On Perceived Justice Satisfaction And Repurchase Intentions Following Complaint Handling*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour.
- Nur Faizatul Ummah, 2011. *Kinerja Pusat Pelayanan Penanganan Pengaduan (P3M) Kab Sidoarjo dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo*. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandi, 1997, *"Strategi Pemasaran"*, Yogyakarta : Andi Offset.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah