
ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PAHANDUT KOTA PALANGKARAYA DENGAN FOKUS LAYANAN PEMBUATAN SURAT PERNYATAAN PENGUASAAN TANAH (SPPT)

Sab Maretiana^{1*}

Universitas Palangkaraya,
Palangka Raya, Kalimantan
Tengah, Indonesia

*email:
sabmaretiana03@gmail.com

Kata Kunci:

Konkret,
Keandalan,
Responsif,
Jaminan,
Empati,
Kepuasan masyarakat

Keywords:

Tangible,
reliability,
responsiveness,
assurance,
empaty,
community satisfaction

Abstrak

Penelitian ini mengkaji dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan layanan masyarakat terhadap kualitas fisik, keandalan, responsif, jaminan, dan empati yang diberikan. Metode penelitian dilakukan dengan menguji data primer menggunakan alat PLS-SEM dengan total 70 responden yang tersebar di Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan pengujian model inner dan outer PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi fisik dan keandalan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, responsif memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan jaminan dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Abstract

The research studies the dimensions of service quality and community satisfaction, with the aim of knowing the influence of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy provided on community service satisfaction. The research method was carried out by testing primary data using PLS-SEM tools with a total of 70 respondents spread across Pahandut District, Palangka Raya City. The data analysis technique in this research is descriptive statistics and PLS-SEM inner and outer model testing. The results of this research show that tangible and reliability have a negative and insignificant effect on community satisfaction, responsiveness has a positive and insignificant influence on community satisfaction, assurance and empathy have a positive and significant influence on community satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh sebuah organisasi sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh organisasi itu sendiri. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan (Sinambela, 2016:4)

Kecamatan merupakan instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara maksimal. Nyatanya dalam

pemberian pelayanan kecamatan dalam proses pembuatan surat pernyataan penguasaan tanah memiliki kontroversi antara kondisi ideal yang harus dijalani aparat dengan kenyataan yang terjadi di lapangan merupakan suatu hal yang perlu dan patut untuk dicermati secara mendalam, yaitu tentang faktor penyebab munculnya permasalahan tersebut. Karena dengan memahami faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan maka dapat dicari alternatif pemecahannya sehingga faktor tersebut bukan menjadi hambatan bagi peningkatan kualitas pelayanan dan ikut mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

METODOLOGI

I. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat se-Kecamatan Pahandut yang pernah mengurus SPPT di Kantor Kelurahan masing-masing. Diperoleh jumlah populasi sebanyak 237. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus yang ditetapkan Slovin yang didapatkan sebesar 70 sampel, dimana jumlah ini dianggap telah mewakili seluruh masyarakat yang pernah mengurus SPPT di Kecamatan Pahandut.

2. Variabel Penelitian

Terdapat 6 variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan masyarakat. Sesuai dengan permasalahan, variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable).

1) Variabel independen

Variabel independen merupakan variabel bebas yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2019). Variabel independen pada penelitian ini adalah Bukti fisik (X1) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana

komunikasi, Keandalan (X2) merupakan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan untuk memberikan jasa atau pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, Daya tanggap (X3) merupakan kemampuan untuk membantu pemenuhan kebutuhan dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, Jaminan (X4) merupakan upaya dalam perlindungan terhadap resiko yang diberikan untuk pelanggannya, Empati (X5) adalah tingkat kemauan mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan secara pribadi atau individu.

2) Variabel dependen

Menurut Sugiyono (2019), variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (independent). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang dimana kepuasan masyarakat ini dapat mempengaruhi keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

3. Analisis Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data, yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari hasil tanggapan objek penelitian yaitu masyarakat yang pernah mengurus SPPT di Kecamatan Pahandut. melalui kuesioner, dan data sekunder berupa data yang didapat dari artikel, pustaka, dan jurnal/hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan inferensial. Gambaran tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert untuk mengetahui dan menilai tingkat tanggapan responden dari rentang sangat setuju sampai

dengan tidak setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Skala Likert untuk mengukur tingkat tanggapan responden terdiri dari rentang I sampai dengan 5 yaitu, (1) Tidak Setuju, (2) Kurang Setuju, (3) Cukup Setuju, (4) Setuju, (5) Sangat Setuju.

Analisis statistik inferensial menggunakan software SmartPLS dilakukan untuk analisis model pengukuran/measurement model (outer model), model struktural (inner model), serta pengujian terhadap hipotesis. Model pengukuran digunakan untuk menilai validitas konstruk dan realibilitas instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji realibilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. (Ghozali dan Latan, 2015). Beberapa pengujian yang dilakukan pada model pengukuran atau outer model adalah validitas diskriminan (discriminant validity), dan uji reliabilitas konstruk menggunakan metode Cronbach's alpha dan Composite reliability. Selanjutnya dilakukan evaluasi model struktural (inner model) untuk memprediksi ada atau tidak adanya pengaruh antar variabel maupun pengujian hipotesis. Beberapa pengujian yang dilakukan pada struktur model yaitu R-Square (R²) dan koefisien jalur (path coefficient). Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan melihat perbandingan nilai p-values $\leq 0,05$ (alpha 5%) maka hubungan antar variabel signifikan

HASIL DAN PEMBAHASAN

I. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Keterangan		Responden	Presentase
Jenis Kelamin	Perempuan	58	82,86%
	Laki - Laki	12	17,14%
Jumlah			100%
Umur	20-29 Tahun	20	28,57%

	30-39 Tahun	40	57,14%
	40-49 Tahun	8	11,43%
	>50 Tahun	2	2,86%
Jumlah			100%
Alamat	Pahandut	34	48,57%
	Panarung	3	4,29%
	Langkai	2	2,86%
	Tumbang Rungan	0	0%
	Tanjung Pinang	21	30%
	Pahandut Seberang	10	14,29%
Jumlah			100%

Berdasarkan usia responden diharapkan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini mempunyai tingkat pemahaman dan pengetahuan yang memadai untuk menjawab pernyataan pernyataan dalam instrumen penelitian. Dengan demikian informasi yang diperoleh peneliti dari responden merupakan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

2. Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 2. Statistik Deskriptif

Variable	Tingkat capai	Mean
Tangible (bukti fisik)	75,4%	3,77
Reliability (keandalan)	56,8%	2,84
Responsiveness (daya tanggap)	51,8%	2,59
Assurance (jaminan)	65,4%	3,27
Emphaty (empati)	63,4%	3,17
Kepuasan masyarakat	64%	3,2

- a. *Tangible/Bukti Fisik (X1)*, rata-rata responden yaitu 3,77 dengan kategori setuju terhadap dimensi tangible/bukti fisik dalam kualitas pelayanan di Kecamatan Pahandut Kota Palangkaraya. Hal ini menunjukkan bahwa responden berasumsi bahwa dimensi tangible/bukti fisik dalam kualitas pelayanan telah terlaksana dengan tingkat pencapaian sebanyak 75,4% dari jumlah responden.
- b. *Reliability/Kendalan (X2)*, rata-rata responden yaitu 2,84 dengan kategori netral terhadap dimensi reliability/ keandalan dalam kualitas pelayanan di Kecamatan Pahandut Kota Palangkaraya. Hal ini menunjukkan bahwa responden berasumsi bahwa dimensi reliability/ keandalan dalam kualitas pelayanan telah terlaksana dengan tingkat pencapaian sebanyak 56,8% dari jumlah responden.
- c. *Responsiveness/daya tanggap (X3)*, rata-rata responden yaitu 2,59 dengan kategori netral terhadap dimensi responsiveness/ daya tanggap dalam kualitas pelayanan di Kecamatan Pahandut Kota Palangkaraya. Hal ini menunjukkan bahwa responden berasumsi bahwa dimensi responsiveness/ daya tanggap dalam kualitas pelayanan telah terlaksana dengan tingkat pencapaian sebanyak 51,8% dari jumlah responden
- d. *Assurance/jaminan (X4)*, rata-rata responden yaitu 3,27 dengan kategori netral terhadap dimensi assurance/jaminan dalam kualitas pelayanan di Kecamatan Pahandut Kota Palangkaraya. Hal ini menunjukkan bahwa responden berasumsi bahwa dimensi assurance/jaminan dalam kualitas pelayanan telah terlaksana dengan tingkat pencapaian sebanyak 65,4% dari jumlah responden
- e. *Emphaty/Empati (X5)*, rata-rata responden yaitu 3,17 dengan kategori netral terhadap dimensi emphaty/empati dalam kualitas

pelayanan di Kecamatan Pahandut Kota Palangkaraya. Hal ini menunjukkan bahwa responden berasumsi bahwa dimensi emphaty/empati dalam kualitas pelayanan telah terlaksana dengan tingkat pencapaian sebanyak 63,4% dari jumlah responden

- f. *Kepuasan Masyarakat (Y)*, rata-rata responden yaitu 3,2 dengan kategori netral terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangkaraya. Hal ini menunjukkan bahwa responden berasumsi bahwa kepuasan masyarakat yang ada di Kecamatan Pahandut telah terlaksana dengan tingkat pencapaian sebanyak 64% dari jumlah responden.

3. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

- a. Validitas Diskriminan

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	AVE	Nilai Kritis
<i>Tangible</i>	0,868	> 0,5
<i>Reliability</i>	0,779	
<i>Responsiveness</i>	0,801	
<i>Assurance</i>	0,678	
<i>Emphaty</i>	0,571	
Kepuasan	0,579	

Validitas diskriminan diuji dengan cara membandingkan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk dalam model dapat dilihat pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk lebih besar dari nilai korelasinya, sehingga konstruk dalam model penelitian ini dapat dikatakan memiliki nilai validitas diskriminan (*discriminant validity*) yang baik.

- b. Reliabilitas

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Composi te	Nilai	Cronbac h's Alpha	Nilai

	Reliabili ty	Krit is		Krit is
Tangible	0,971	>0,7	0,964	>0,6
Reliability	0,933		0,915	
Responsiven ess	0,941		0,925	
Assurance	0,893		0,840	
Emphaty	0,841		0,748	
Kepuasan	0,932		0,918	

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Composite reliability* menguji nilai *reliability* antara indikator dari konstruk yang membentuknya.

Tabel 4 menyajikan nilai *cronbach's alpha* serta *composite reliability* dari variabel penelitian dengan indikator reflektif. Nilai tersebut bernilai >0,60 Sesuai dengan *rule of thumb* maka semua variabel laten dengan indikator reflektif memiliki reliabilitas komposit yang baik pada penelitian yang bersifat *exploratory research* (Ghozali dan Latan, 2015). Dapat dikatakan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria atau layak digunakan dalam penelitian.

4. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

a. R-Square (R^2)

Tabel 5. Uji R-Square

Variabel Endogen	Nilai R- Square
Kepuasan masyarakat (Y)	0,923

Perubahan nilai *R-Squares* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Nilai *R-Square* untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,923 atau

92,3% variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya 7,7% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

KESIMPULAN

Tabel 6. Uji Hipotesis

Hipotesis	T Statistik	P Value
H ₁ : <i>Tangible</i> (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat	0,410	0,682
H ₂ : <i>Reliability</i> (keandalan) terhadap kepuasan masyarakat	0,1060	0,289
H ₃ : <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat	1,331	0,682
H ₄ : <i>Assurance</i> (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat	9,616	0,000
H ₅ : <i>Emphaty</i> (empati) terhadap kepuasan masyarakat	6,075	0,000

a. Hasil Uji *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya

Pada hipotesis yang pertama (H₁) didapat nilai *p-value* sebesar 0,682 > 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *tangible* (bukti fisik) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya. Sejalan dengan penelitian Sutikno (2018) apabila *tangible* mengalami peningkatan maupun penurunan tidak ada dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena dalam proses pembuatan SPPT sendiri masyarakat tidak memerlukan waktu yang banyak untuk menikmati fasilitas kantor, prosesnya sendiri hanya memerlukan masyarakat untuk membawakan dokumen yang diperlukan, lalu diserahkan dan diverifikasi oleh pejabat yang berwenang serta memakan waktu yang lama sehingga tidak dapat dikerjakan dalam satu hari kerja.

- b. Hasil Uji *Reliability* (Keandalan) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya

Pada hipotesis yang kedua (H_2) didapat nilai *p-value* sebesar $0,289 > 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *reliability* (keandalan) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya. Sejalan dengan penelitian Jamal (2015) apabila *reliability* mengalami peningkatan maupun penurunan tidak ada dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, masyarakat merasa kurang puas terhadap kecekatan pegawai dalam menangani kebutuhan masyarakat, kebutuhan sendiri bagi setiap masyarakat berbeda-beda, sehingga ada sebagian masyarakat yang merasa tidak dilayani dengan baik.

- c. Hasil Uji *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya

Pada hipotesis yang ketiga (H_3) didapat nilai *p-value* sebesar $0,682 > 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya. Sejalan dengan penelitian Saputra (2016) apabila *responsiveness* ditingkatkan maupun diturunkan tidak akan berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. *Responsiveness* merupakan hal yang sangat subjektif serta dipengaruhi dengan psikologi individu maka akan sulit untuk mengkaitkan *responsiveness* dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sekalipun pegawai kecamatan memberikan solusi dan menjelaskan prosedur yang harus dilalui masyarakat merasa kurang puas dengan jawaban yang diberikan.

- d. Hasil Uji *Assurance* (Jaminan) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya

Pada hipotesis yang ketiga (H_4) didapat nilai *p-value* sebesar $0,000 > 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya. Sejalan dengan Sutikno (2018), Saputra (2016), Kheng (2010), Jamal (2015), Kim Man (2020), Kheng (2010) dan Karlina (2019) apabila *assurance* ditingkatkan maka kepuasan masyarakat semakin meningkat dalam pelayanan pembuatan SPPT, pegawai kecamatan telah mampu merealisasikan visinya untuk memberikan pelayanan yang prima, dengan pendeligasian tanggungjawab kepada pegawai sesuai dengan wawasan yang dikuasai sehingga tidak adanya kendala yang dialami dalam pelaksanaan prosedur pembuatan SPPT, mampu menjaga kerahasiaan data dan dapat dipercaya serta bertanggungjawab jika terjadi kesalahan dalam pembuatan SPPT

- e. Hasil Uji *Emphaty* (Empati) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya

Pada hipotesis yang ketiga (H_5) didapat nilai *p-value* sebesar $0,000 > 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *emphaty* (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya. Sejalan dengan Sutikno (2018), Saputra (2016), Kheng (2010), Jamal (2015), Kim Man (2020), Kheng (2010) dan Karlina (2019) apabila *emphaty* ditingkatkan maka kepuasan masyarakat semakin meningkat dalam pelayanan pembuatan SPPT, pegawai kecamatan mampu membangun komunikasi dengan masyarakat dalam melayani pembuatan SPPT tanpa

pandang bulu, pegawai kecamatan memberikan perhatian yang serius dan *focus* untuk membantu masyarakat yang datang.

Kesimpulan dibuat dalam satu paragraf tanpa sitasi memuat simpulan akhir serta saran untuk kegiatan penelitian selanjutnya.

REFERENSI

- Jamal. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, ISSN 2443-1214.
- Eulin Karlina, Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Widya Cipta* Volume 3, Nomor 1, ISSN 2550-0791.
- Lo Liang Kheng, Osman Mahamad, T. Ramayah & Rahim Mosahab. (2010). The Impact of Service Quality on Costumer Loyalty: a study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, EISSN 1918-7203.
- Lo Liang Kheng, Osman Mahamad, T. Ramayah & Rahim Mosahab. (2010). The Impact of Service Quality on Costumer Loyalty: a study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, EISSN 1918-7203.
- Mandy Mok Kim Man & Yace Chen. (2020). The Effect of Service Quality and Medical Environment Towards Patient's Satisfaction in the Medical Industry in China. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 12, No. 2, ISSN 1918-719X EISSN 1918-7203.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, Volume 4 Nomor 2, ISSN 2338-4603
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2016. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (2019), Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta.
- Bambang Sutikno, dan Nopiansyah Arha. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, Volume 7, Nomor 1, ISSN 2620-6056.