

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN LAWEYAN DI SURAKARTA

Anisa Dwi Yulianti ¹⁾

Eny Kustiyah ²⁾

Istiqomah ³⁾

^{1, 2, 3)} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta
e-mail: ¹⁾ anisaayulianti@gmail.com

ABSTRACT

This study aim to determine whether physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect simultaneously and partially to the satisfaction of community at district office Laweyan Surakarta. The population in this study is the community of service users at the district office Laweyan Surakarta amounted to 66,484 people and took a sample of 100 respondents. Data analysis techniques used were instrument test, classical assumption test, and hypothesis test. Simultaneously the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have positive and significant impact on the satisfaction of the community at the district office of Laweyan Surakarta. Partially, physical evidence doesn't have significant influence on satisfaction of community at the Laweyan sub-district office in Surakarta, the reliability doesn't have significant effect on satisfaction of community at the Laweyan sub-district office in Surakarta, the responsiveness has significant effect the community satisfaction at the Laweyan Surakarta sub-district office, has significant influence on satisfaction of community at the Laweyan sub-district office in Surakarta, empathy has significant effect on the satisfaction of community at Laweyan sub-district office in Surakarta.

Keywords: service quality, community satisfaction.

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan perasaan emosional yang dirasakan oleh masyarakat. Tentunya masyarakat mempunyai bayangan dan harapan terhadap jasa yang akan digunakan. Pengalaman yang didapat akan menunjukkan masyarakat puas atau tidak. Dikatakan puas bila harapannya ternyata sesuai dengan yang diterima. Pengalaman masyarakat juga menunjukkan kinerja sektor publik. Kinerja yang diberikan oleh sektor publik dalam hal kualitas pelayanan dapat dilihat dari yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri.

Kecamatan Laweyan yaitu salah satu dari 5 (lima) kecamatan di Kota Surakarta letak geografisnya berada di sebelah barat-utara Kota yang mempunyai jargon "Spirit of Java" ini berada antara 110⁰BT - 111⁰BT dan 7,6⁰LS-8⁰LS, sementara luas Kecamatan yang mempunyai sentra Kampung Batik yang banyak terdengar di seantero nusantara ini adalah 8.638 km². Batas wilayah Kecamatan La-

weyan yaitu sebagai berikut: sebelah utara (Kecamatan Banjarsari dan Kecamatan Colomadu Kabupateen Karanganyar), sebelah selatan (Kecamatan Serengan dan Kecamatan Grogol Kabupateen Sukoharjo), sebelah Barat (Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo), sebelah timur (Kecamatan Serengan dan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta). Secara administrasi Kecamatan Laweyan memiliki 11 (sebelas) kelurahan yaitu: Kelurahan Sriwedari, Panularan, Penumping, Purwosari, Bumi, Sondakan, Laweyan, Pajang, Kerten, Jajar dan Karangasem. Memiliki jumlah keseluruhan Rukun Warga (RW) 105 dan 457 Rukun Tetangga (RT). Jumlah penduduk menurut data pada tahun 2017 yaitu 66.484 orang.

Pemerintahan kota Surakarta telah menetapkan visi serta misi pembangunan jangka menengah daerah tahun 2016 – 2021 yang merupakan penjabaran dari visi Walikota/Wakil Walikota Surakarta, yaitu sebagai berikut: "Terwujudnya Surakarta sebagai kota

Budaya, Mandiri, Maju dan Sejahtera”. Berdasarkan pada rumusan Visi Kota Surakarta, jadi misi yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut: “Mewujudkan Masyarakat Surakarta yang Waras, Wasis, Wareg, Mapan dan Papan”. Misi yang melekat pada Kecamatan Laweyan Kota Surakarta adalah misi ke-4 yaitu mapan. Mapan mempunyai arti mewujudkan tata kelola pemerintahan dan masyarakat yang berbudaya adiluhung menuju kehidupan kota yang berkeadilan, akuntabel, tertib, aman, nyaman dan berdaya saing. Dengan menerapkan nilai 5 mantap yaitu mantap kejujuran, kedisiplinan, pelayanan, organisasi dan gotong royong. Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota guna menangani sebagian urusan otonomi daerah. Berdasarkan tugas pokok tersebut, Kecamatan Laweyan mendukung pencapaian misi mapan.

Dalam pencapaian misi mapan tersebut Kecamatan Laweyan juga harus memperhatikan beberapa dimensi seperti *tangible* (bukti fisik) dilihat dari prasarana untuk melayani masyarakat yang cukup lengkap namun penggunaannya masih belum maksimal seperti ruangan sudah dilengkapi dengan AC, Televisi, Wifi di mana sebagian masyarakat masih bingung dalam menggunakan nomor antrian, Wifi yang di *password* dan AC terkadang tidak terasa oleh masyarakat. *Reliability* (keandalan) dilihat dari ketepatan waktu pelayanan, *responsiveness* (daya tanggap) dilihat dari kejelasan dalam pelayanan di mana sebagian masyarakat belum begitu paham atau mengerti dengan prosedur pelayanan, *assurance* (jaminan) dilihat dari keadilan dalam pelayanan petugas kepada masyarakat, keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan, serta *empathy* (empati) dilihat dari keharmonisan dalam komunikasi dengan masyarakat dan kesiapan petugas dalam pelayanan yang belum dirasakan optimal oleh masyarakat Kecamatan Laweyan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *em-*

pathy (empati) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Laweyan Surakarta. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *tangible* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Laweyan Surakarta. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *reliability* (keandalan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Laweyan Surakarta. 4) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Laweyan Surakarta. 5) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Laweyan Surakarta. 6) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Laweyan Surakarta.

Kerangka Pemikiran

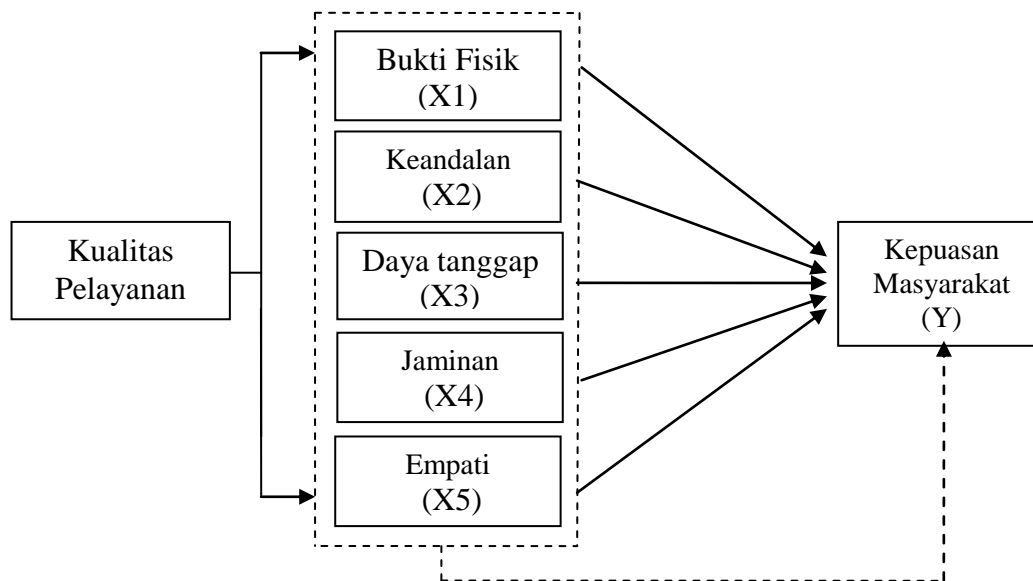
Untuk lebih mempermudah pemahaman dalam mempelajari dan melakukan penelitian ini, maka diperlukan suatu kerangka pemikiran yang jelas. Dalam kerangka penelitian ini variabel independen adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan Masyarakat di Kecamatan Laweyan. Kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah seperti gambar 1 di bawah ini:

KAJIAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Kotler (2009: 98) menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, di mana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi.

H1: Diduga kualitas pelayanan terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) berpengaruh secara simultan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Laweyan Surakarta.



Gambar 1. Kerangka pemikiran.

2. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Susila, 2010).
H2: Diduga *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Laweyan Surakarta.
3. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik (Susila, 2010).
H3: Diduga *reliability* (keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Laweyan Surakarta.
4. Daya tanggap (*Responsive*) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Hasnih et al, 2016).
H4: Diduga *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap
- kepuasan masyarakat di Kecamatan Laweyan Surakarta.
5. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan (Susila, 2010).
H5: Diduga *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Laweyan Surakarta.
6. Empati (*Emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Susila, 2010).
H6: Diduga *empathy* (perhatian) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Laweyan Surakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang dilakukan di Kecamatan Laweyan Surakarta dengan penetapan sampel 100 responden. Skala yang digunakan yaitu skala Likert, pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu beberapa masyarakat diambil sebagai sampel pada saat peneliti melakukan observasi Sugiyono (2011: 112). Pengujian validitas dengan

metode *Corrected Item-Total Correlation* dengan tingkat *level of signifikansi* 0,05. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria pengujian apabila nilai r Alpha > 0,6 maka dinyatakan reliabel. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah sebagai berikut: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji hipotesis terdiri dari: uji regresi linear berganda, uji t dan uji F , serta koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 1 di bawah ini:

Berdasarkan tabel 1 dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden berumur 15-30 tahun dengan jumlah 62 orang (62%). Mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 63 orang (63%). Tingkat pendidikan yang mendominasi adalah

SLTA yaitu sebanyak 56 orang (56%). Pekerjaan yang mendominasi adalah lainnya dengan jumlah 37 orang (37%).

2. Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini mengenai *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) ditunjukkan pada tabel 2 berikut ini:

Pada tabel 2 di bawah ini didapatkan uji validitas dengan nilai r hitung dari setiap item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r tabel. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini sebanyak 30 responden dengan *level of signifikan* 0,05 diperoleh hasil nilai r tabel 0,361. Maka dengan ketentuan tersebut semua item pertanyaan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan semua variabel dinyatakan reliabel, hal tersebut dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel > 0,60.

Tabel 1. Gambaran Umum Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Umur	15 – 30	62	62%
	31 – 40	17	17%
	41 – 50	16	16%
	≥ 51	5	5%
	Jumlah	100	100%
Jenis Kelamin	Laki –laki	37	37%
	Perempuan	63	63%
	Jumlah	100	100%
Tingkat pendidikan	SD	3	3%
	SLTP	22	22%
	SLTA	56	56%
	D1 – D3	10	10%
	S1 – S2	9	9%
	Jumlah	100	100
Pekerjaan	PNS	2	2%
	TNI	1	1%
	Polri	-	-
	Karyawan swasta	13	13%
	Wiraswasta	17	17%
	Pelajar	30	30%
	Pensiunan	-	-
	Lainnya	37	37%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Tabel 2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Variabel	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	Butir Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan	<i>Cronbatch's Alpha</i>	Keterangan
Bukti fisik	X1_1	0,798	Valid	0,833	Reliabel
	X1_2	0,904	Valid		
	X1_3	0,749	Valid		
Keandalan	X2_1	0,669	Valid	0,816	Reliabel
	X2_2	0,861	Valid		
	X2_3	0,798	Valid		
Daya Tanggap	X3_1	0,860	Valid	0,822	Reliabel
	X3_2	0,805	Valid		
	X3_3	0,742	Valid		
Jaminan	X4_1	0,826	Valid	0,815	Reliabel
	X4_2	0,759	Valid		
	X4_3	0,738	Valid		
Empati	X5_1	0,759	Valid	0,788	Reliabel
	X5_2	0,731	Valid		
	X5_3	0,677	Valid		
	X5_4	0,757	Valid		
Kepuasan	Y1	0,716	Valid	0,768	Reliabel
	Y2	0,755	Valid		
	Y3	0,684	Valid		
	Y4	0,656	Valid		
	Y5	0,564	Valid		

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas data digunakan guna mengetahui apakah sebaran data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak normal. Keputusan untuk mengetahui bahwa data adalah berdistribusi normal adalah jika signifikansi $> 0,05$ dan jika signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini mendapatkan nilai signifikansi $0,169 > 0,05$ maka data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan guna menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Kriteria pengujian jika nilai *tolerance* variabel independen $> 0,10$ dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 berarti tidak terjadi multikolinearitas, dan jika nilai *tolerance* va-

riabel independen $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 , dikatakan terjadi multikolinearitas, yang berarti tidak lolos uji.

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas. Hal tersebut dikarenakan mempunyai nilai *tolerance value* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

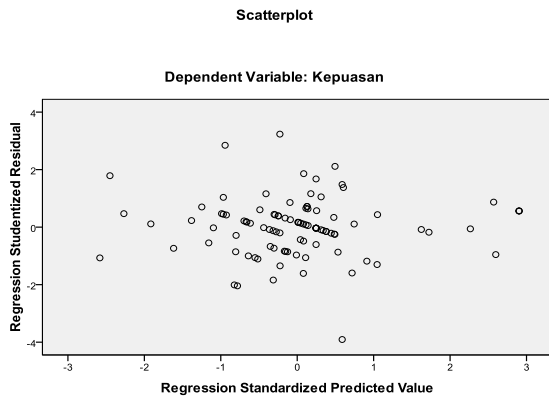
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan guna menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini dengan melihat gambar *probability plot*.

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	<i>tangible</i> (bukti fisik)	0,620	1,613	Tidak terjadi multikolinearitas
2	<i>reliability</i> (keandalan)	0,771	1,297	Tidak terjadi multikolinearitas
3	<i>responsiveness</i> (daya tanggap)	0,609	1,643	Tidak terjadi multikolinearitas
4	<i>assurance</i> (jaminan)	0,460	2,172	Tidak terjadi multikolinearitas
5	<i>empathy</i> (empati)	0,495	2,022	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Hasil olah data (SPSS 17.0)



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Olah data (SPSS 17.0)

Dari grafik *scatterplot* di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi dinyatakan layak dipakai untuk memprediksi kepuasan masyarakat berdasarkan masukan dari variabel independen *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

4. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, bertujuan guna menguji pengaruh variabel independen terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta. Uji regresi linear berganda dilakukan dengan alat bantu SPSS 17.0 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji t dan Regresi Linear Berganda

Model	Koefisien	t	Sig.
(Constant)	4,069	2,178	0,032
Tangibles	0,099	0,739	0,462
Reliability	0,103	0,866	0,389
Responsiveness	0,360	2,380	0,019
Assurance	0,250	1,315	0,192
Emphaty	0,391	2,626	0,010
F Hitung: 14,392			0,000
R Square: 0,434			

Sumber: Hasil olah data (SPSS 17.0)

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda dari tabel 4 di atas dapat disimpulkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,069 + 0,099 X_1 + 0,103 X_2 + 0,360 X_3 + 0,250 X_4 + 0,391 X_5$$

Model regresi di atas dapat diinterpretasikan berikut ini:

- 1) Nilai konstan yaitu sebesar 4,069 artinya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 4,069
- 2) Nilai koefisien regresi variabel *tangible* (bukti fisik) yaitu sebesar 0,099. Artinya pengaruh variabel *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Artinya semakin tinggi nilai bukti fisik maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,099.

- 3) Nilai koefisien regresi variabel *reliability* (keandalan) yaitu sebesar 0,103. Artinya pengaruh variabel *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Artinya semakin tinggi nilai keandalan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,103.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* (daya tanggap) yaitu sebesar 0,360. Artinya pengaruh variabel *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Artinya semakin tinggi nilai daya tanggap maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,360.
- 5) Nilai koefisien regresi variabel *assurance* (jaminan) yaitu sebesar 0,250. Artinya pengaruh variabel *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Artinya semakin tinggi nilai jaminan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,250.
- 6) Nilai koefisien regresi variabel *empathy* (empati) yaitu sebesar 0,391. Artinya pengaruh variabel *empathy* (empati) terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Artinya semakin tinggi nilai empati maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,391.

Dari kelima variabel tersebut, *empathy* (empati) merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena nilai koefisiennya paling tinggi di antara nilai koefisien lainnya yaitu sebesar 0,391.

b. Uji F

Berdasarkan hasil analisis uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $14,392 > 2,31$ dengan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pa-

da kantor kecamatan Laweyan di Surakarta, maka hipotesis 1 terbukti.

c. Uji t

Berdasarkan dari data tabel 5 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Uji pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat
Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} ($0,739$) $< t_{tabel}$ ($1,986$) tingkat signifikansi $0,462 > 0,05$, maka H_0 diterima berarti variabel *tangible* (bukti fisik) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis 2 dalam penelitian ini tidak terbukti.
- 2) Uji pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan masyarakat
Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} ($0,866$) $< t_{tabel}$ ($1,986$) tingkat signifikansi $0,389 > 0,05$, maka H_0 diterima berarti variabel *reliability* (keandalan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis 3 dalam penelitian ini tidak terbukti.
- 3) Uji pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat
Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} ($2,380$) $> t_{tabel}$ ($1,986$) tingkat signifikansi $0,019 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti variabel *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis 4 dalam penelitian ini terbukti.
- 4) Uji pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat
Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} ($1,315$) $< t_{tabel}$ ($1,986$) tingkat signifikansi $0,192 > 0,05$, maka H_0 diterima berarti variabel *assurance* (jaminan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis 5 dalam penelitian ini tidak terbukti.
- 5) Uji pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan masyarakat

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} (2, 626) > t_{tabel} (1,986)$ tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti variabel *em-paty* (empati) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis 6 dalam penelitian ini terbukti.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yaitu guna mengukur proporsi atau presentasi sum-bangan dari semua variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji R^2 di-dapatkan hasil sebesar 0,434 yang ber-arti variabilitas variabel independen se-besar 43,4% sedangkan sisanya 56,6% dijelaskan oleh variabel lainnya yang ti-dak terobservasi oleh peneliti, misalnya variabel kinerja, lokasi dan sebagainya.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terha-dap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} (0,739) < t_{tabel} (1,986)$ tingkat signifikansi $0,462 > 0,05$. Di mana H_0 diterima berarti variabel *tangible* (bukti fisik) tidak mempunyai pe-ngaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh *reliability* (keandalan) terha-dap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian tidak ter-dapat pengaruh positif dan signifikan kean-dalan terhadap kepuasan masyarakat peng-guna layanan pada kantor kecamatan La-weyan di Surakarta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} (0, 866) < t_{tabel} (1,986)$ tingkat signifikansi $0,389 > 0,05$, maka H_0 diterima berarti variabel *re-liability* (keandalan) tidak mempunyai pe-ngaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian terdapat pengaruh positif dan signifikan daya tang-gap terhadap kepuasan masyarakat penggu-na layanan pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} (2,380) > t_{tabel} (1,986)$ tingkat signifikansi $0,019 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti variabel *res-ponsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuas-an masyarakat. Untuk meningkatkan kepu-asan masyarakat pengguna layanan pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta memerlukan peningkatan daya tanggap. Hal ini dapat dilakukan dengan cara petu-gas dapat memberikan layanan dengan tanggap, meningkatkan keramahan dalam pelayanan dan memberikan kejelasan dan kemudahan dalam pelayanan. Dengan ada-nya peningkatan daya tanggap, maka diha-rapkan kepuasan masyarakat pengguna la-yanan pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta akan meningkat secara optimal.

Temuan hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Marha-dika, (2016), Bilgah, (2016), Gunawan Hasnih dan Hasmin, (2016), Andrianto Wahyu Eka Pratama, (2014) yang menya-takan bahwa dimensi kualitas pelayanan dalam hal ini adalah daya tanggap berpe-ngaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

4. Pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} (1, 315) < t_{tabel} (1,986)$ tingkat signifikansi $0,192 > 0,05$, maka H_0 diterima berarti variabel *assurance* (jaminan) tidak mempunyai pe-ngaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

5. Pengaruh *empathy* (empati) terhadap Ke-puasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian terdapat pengaruh positif dan signifikan empati terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} (2, 626) > t_{tabel} (1,986)$ tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti variabel *empathy* (empati) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta memerlukan peningkatan empati. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepedulian petugas dalam penyelesaian masalah, petugas berpenampilan rapi dan sopan dalam pelayanan dan meningkatkan keharmonisan dalam komunikasi dengan masyarakat serta kesiapan petugas dalam pelayanan. Dengan adanya peningkatan empati, maka diharapkan kepuasan masyarakat pengguna layanan pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta akan meningkat secara optimal.

Temuan hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Marhadika, (2016), Bilgah, (2016), Hasnih dan Hasmin, (2016), Andrianto Wahyu Eka Pratama, (2014) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dalam hal ini

adalah empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

KESIMPULAN

Secara simultan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Laweyan Surakarta. Artinya variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) jika ditingkatkan lagi akan membuat kepuasan masyarakat meningkat secara optimal dan sebaliknya jika variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) tidak meningkat juga akan mempengaruhi ketidakpuasan masyarakat. Secara parsial bukti fisik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta, keandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta, daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Laweyan Surakarta, jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Laweyan di Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Bilgah. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Pajak Pasar Rebo Jakarta Timur". *Jurnal Widya Cipta*. Vol. 8, No. 2. Hal. 188 - 190
- Binarsih, Siti Rahayu. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Islam Batik University Press. Surakarta.
- Gulo, W. 2010. *Metodologi Penelitian*. Grasindo. Jakarta.
- Hasnih dkk. 2016. "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng". *Jurnal Mirai Management*. Vol.1, No.2. Hal. 428 -429
- Istiatian. 2017. *Metodologi Penelitian*. Surakarta: Islam Batik University Press (UNIBA Press).
- Kotler. P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Prenhallindo. Jakarta.
- Marhadika, Alfa Sakinata. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya". <http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/jpap/article/download>. Diakses pada November 2017.
- Maryam, Siti. 2015. *Statistik Induktif*. Surakarta: Islam Batik University Press (UNIBA Press).

- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Pratama, Andrianto Wahyu Eka. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (studi kasus pada kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan kota Surakarta)”.
<http://eprints.ums.ac.id/31943/9/naskah%20publikasi.pdf/>. Diakses pada November 2017.
- Ratminto dan Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rosa, Aslamia dan Dessy Yunita. 2014. “Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. Vol. 12 No. 3. Hal.152-155
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedelapan. Alfabeta. Bandung.
- Susila, Linda Nur. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta”. *Jurnal Rural and Development*. Vol.1, No.1. Hal. 66-68.
- Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- . 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra. 2009. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan satu. Indeks. Jakarta Barat.