

PENGARUH WUJUD NYATA DAN DAYA TANGGAP PADA BAGIAN HUMAS KABUPATEN WONOGIRI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

**Yuni Indarti
Mulyanto**
STIE AUB Surakarta

ABSTRACT

This study aims to determine the correlation between Tangibles, Responsiveness and Organizational Culture to the Community Satisfaction and determine the correlation between Tangibles and Responsiveness to the Cultural Organization in Public Relations' Services to the Society of Wonogiri. The samples are 150 respondents, comprising employees in the SKPD, BUMN/ BUMD and organizations in Wonogiri. The data derived from the primary data through endorsement of questionnaires to respondents. And the secondary data through literature study. Data analysis was performed through analysis of research instruments including the test of validity by using the product moment method; the test reliability using Cronbach's Alpha and technical analysis using path analysis. Total value of R^2 is 86,3% meaning satisfaction portrays the Tangibles, Responsiveness and Cultural Organization as an intervening variable for the remaining 86,3%. The results tangible variable indirectly affects to satisfaction score of 0,485. Meanwhile, responsiveness variable directly affects to satisfaction score of 0,698.

Keywords: *tangibles, responsiveness, public satisfaction*

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu pemerintahan dapat terwujud dari kemampuan pejabat pemerintahan memenuhi hak-hak masyarakat dengan adil dan berimbang. Salah satu hak masyarakat adalah pemenuhan informasi tentang kebijakan yang berkenaan dengan informasi publik. Menurut Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan bahwa: "Setiap orang

berhak untuk memperoleh Informasi Publik kecuali informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon akan dapat menghambat proses penegakan hukum, dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat serta informasi yang dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara".

Informasi Publik tersebut dibuat oleh Badan Publik. Adapun yang dimaksud dengan Badan Publik menurut Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 adalah: "Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri". (Pasal 1 ayat 2).

Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan keterbukaan Informasi Publik, seluruh jajaran pejabat publik harus menjadi lebih transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan publik yang sebaik-baiknya karena pelaksanaan keterbukaan Informasi Publik bukan semata-mata tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi saja, tetapi menjadi tugas Badan Publik beserta seluruh sumber daya manusianya. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menurut PP Nomor 61 Tahun 2010 adalah: "...adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau

pelayanan informasi di Badan Publik". (Pasal 1 ayat 5).

PPID harus sudah ditunjuk paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Pemerintah ini diundangkan. Lebih jelas lagi PP Nomor 61 Tahun 2010 menyebutkan bahwa: "Dalam hal PPID belum ditunjuk, tugas dan tanggung jawab PPID dapat dilakukan oleh unit atau dinas di bidang informasi, komunikasi, dan/atau kehumasan". (Pasal 21 ayat 2).

Peraturan Pemerintah ini diundangkan di Jakarta tanggal 23 Agustus 2010. Sehingga sejak tanggal 23 Agustus 2011 peraturan ini harus sudah dilaksanakan. Namun, sampai dengan penelitian ini dilakukan PPID di Kabupaten Wonogiri belum terbentuk. Sehingga Humas Kabupaten selaku Badan Publik yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan informasi di Pemerintahan Daerah bertanggung jawab dengan pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik.

Sejak diterapkan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik, Humas Setda Kabupaten Wonogiri telah meningkatkan pelayanannya guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Di subbagian Pemberitaan peningkatan pelayanan diwujudkan dengan pembuatan Website humas. Dengan website ini masyarakat akan dapat dengan cepat menerima pelayanan berupa berita terbaru, informasi potensi daerah, dan pengumuman dari Pemerintah Daerah serta Foto-foto kegiatan bupati. Sedangkan di subbagian protokol peningkatan pelayanan dilakukan dengan pelayanan

yang tepat waktu, peningkatan sarana kelengkapan kegiatan keprotokolan dan pendampingan bagi petugas yang hendak membawakan acara sendiri dalam acara yang dihadiri oleh bupati. Di subbagian Publikasi dan Dokumentasi (Pubdok) peningkatan pelayanan dengan meningkatkan kualitas mobil keliling, penambahan kamera foto dengan kualitas yang lebih baik, penambahan perangkat komputer dengan perangkat lunak yang lebih baik lagi sehingga dapat digunakan untuk dilakukan *editing* hasil *shooting* dan desain foto.

Peningkatan pelayanan ini terbentuk dengan adanya budaya organisasi yang telah ditanamkan sejak tahun 2008 oleh Kepala Bagian Humas Setda Kabupaten Wonogiri yang dijabat oleh Bapak Waluyo, S.Sos, MM dengan visi Terwujudnya Humas Sebagai Pusat Penyedia dan Pelayanan Informasi yang Transparan, Tepat, Akurat dan Dapat Dipercaya. Budaya organisasi yang telah terbentuk dengan baik di Bagian Humas Setda Kabupaten Wonogiri menjadikan organisasi ini mudah beradaptasi dengan perubahan-perubahan kebijakan yang ada. Keberadaan budaya organisasi menurut peneliti berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima jasa pelayanan.

Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara peningkatan kualitas yang telah dilakukan oleh Humas Setda Kabupaten Wonogiri terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Wonogiri. Faktor-faktor

kualitas pelayanan yang digunakan sebagai variabel independen adalah faktor Wujud Nyata/*tangibles* dan Daya Tanggap/*responsiveness* dengan Budaya Organisasi sebagai variabel intervening.

Pengertian Pelayanan Publik

UU Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan

Tjiptono dan Gregorius (2005: 119) berpendapat bahwa: "Sikap atau carapetugas dalam melayani pengguna jasa secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*). Keunggulan seperti ini dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan".

Pelayanan Jasa Kehumasan

Menurut Permendagri Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah disebutkan bahwa: Lembaga kehumasan mempunyai tugas:

- 1) memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan kebijakan, program dan kegiatan pemerintah.
- 2) mengelola informasi yang akan dikomunikasikan kepada masyarakat secara cepat, tepat, akurat, proporsional dan menarik, selaras dengan dinamika masyarakat.
- 3) menyampaikan informasi kebijakan, program dan kegiatan pemerintah secara lengkap, utuh, tepat dan benar kepada masyarakat.
- 4) memberikan pemahaman kesamaan visi, misi dan persepsi antara masyarakat dan pemerintah.
- 5) menampung aspirasi publik sebagai masukan dalam mengevaluasi kebijakan, program dan kegiatan pemerintah.

Wujud Nyata/Tangibles

Wujud Nyata/Tangibles merupakan salah satu faktor dari kualitas pelayanan. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam *Journal of Service Research Volume 2, No 4* yang ditulis oleh Oliver Furrer dkk (2000: 357) disebutkan bahwa salah satu dari 5 faktor kualitas pelayanan adalah *tangibles*.

“...tangibles are the appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials”.

Daya Tanggap/Responsiveness

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam *Journal of Service Research Volume 2, No 4* yang ditulis oleh Oliver Furrer dkk (2000: 357)

disebutkan bahwa salah satu faktor kualitas pelayanan adalah *responsiveness*. Disampaikan bahwa:

“Of these five dimensions.... Responsiveness is the willingness to help customers and provide prompt service”.

Budaya Organisasi

Menurut Joanee Martin (2004: 2) budaya organisasi akan selalu melekat pada setiap anggota organisasi, dalam makalah penelitiannya disebutkan bahwa:

“Organizational culture is embedded in the everyday working lives of all cultural members. Manifestations of cultures in organizations include formal practices, informal practices, the organizational stories employees tell to explain “how things are done around here;” rituals, humor, jargon and physical arrangements (including interior decor, dress norms, and architecture). Cultural manifestations also include values, sometimes referred to more abstractly as content themes. It is essential to distinguish values/content themes that are espoused by employees from values/content themes that are seen to be enacted in behavior”.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Dharmesta dan Handoko (2000: 56) menyatakan bahwa kepuasan pengguna jasa tidak semata-mata didapat dari kualitas produk kepada pengguna jasa, yaitu dengan memberikan, memperhatikan keinginan dan menyesuaikan kebutuhan

pihak masyarakat. Jadi dalam hal ini kepuasan pengguna jasa adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pengguna jasa dapat terpenuhi setelah menerima suatu pelayanan.

Hipotesis

Hipotesis yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah diduga:

1. Ada pengaruh signifikan Wujud nyata/*tangibles* pada Bagian Humas Setda Kabupaten Wonogiri terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Wonogiri.
2. Ada pengaruh signifikan Daya tanggap/*responsiveness* pada Bagian Humas Setda Kabupaten Wonogiri terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Wonogiri.
3. Ada pengaruh signifikan Budaya Organisasi di Bagian Humas Setda Kabupaten Wonogiri terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Wonogiri.
4. Ada pengaruh signifikan Wujud nyata/*tangibles* pada Bagian Humas Setda Kabupaten Wonogiri terhadap Budaya Organisasi di Bagian Humas Setda Kabupaten Wonogiri.
5. Ada pengaruh signifikan Daya tanggap/*responsiveness* pada Bagian Humas Setda Kabupaten Wonogiri terhadap Budaya Organisasi di Bagian Humas Setda Kabupaten Wonogiri.

METODE PENELITIAN

Terdapat 188 Badan/Instansi atau lembaga yang menggunakan jasa kehumasan dari tanggal 23 Agus-

tus 2011 sampai dengan 30 April 2012 diambil sebanyak 150 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas dari 9 item pertanyaan untuk variabel Wujud Nyata (X_1), 7 item pertanyaan untuk variabel Daya Tanggap (X_2), 4 item pertanyaan untuk variabel Budaya Organisasi (X_3), 14 item pertanyaan untuk variabel Kepuasan (Y) adalah valid

b. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa koefisiensi (r) alpha hitung sebesar 0,837; 0,886; 0,728 dan 0,891 > 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa butir-butir pertanyaan seluruh variabel dalam keadaan reliabel.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Jalur

Persamaan Struktur Regresi Jalur

Persamaan 1:

$$Y_1 = 0,485 X_1 + 0,246 X_2$$

(0,000)**
(0,005)**

Persamaan 2:

$$Y_2 = 0,070 X_1 + 0,698 X_2 + 0,168 X_3$$

(0,290)
(0,000)**
(0,004)**

b. Uji t

Disimpulkan bahwa variabel Wujud Nyata tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Variabel Daya Tanggap serta Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

c. Uji F

Persamaan 1

1) Nilai F_{hitung} sebesar 63.792 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga secara simultan variabel Wujud Nyata dan Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Budaya Organisasi.

2) Hasil uji F persamaan 2 menunjukkan bahwa Wujud Nyata, Daya Tanggap dan Budaya Organisasi mempunyai nilai F_{hitung} sebesar 140.946 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga secara simultan variabel Wujud Nyata, Daya Tanggap dan Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan.

d. Koefisien Determinasi

1) Koefisien Determinasi Persamaan 1

Uji R^2 didapatkan hasil sebesar 0,465 atau 46,5% yang berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas independen sebesar 46,5% sehingga diperoleh nilai e_1 sebesar $1 - R^2 = 1 - 0,465 = 0,535$.

2) Koefisien Determinasi Persamaan 2

Uji R^2 didapatkan hasil sebesar 0,743 atau 74,3% yang berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas independen sebesar 74,3% sehingga diperoleh nilai e_1 sebesar $1 - R^2 = 1 - 0,743 = 0,257$.

3) Nilai Determinasi Total (R^2)

Berdasarkan nilai e_1 dan e_2 diperoleh

$$\begin{aligned} R^2 &= 1 - (e_1 \times e_2) \\ &= 1 - (0,535 \times 0,257) \\ &= 1 - 0,137 \\ &= 0,863. \end{aligned}$$

Ini berarti bahwa kepuasan masyarakat dijelaskan oleh variabel Wujud Nyata dan Daya Tanggap dan Budaya Organisasi sebagai variabel intervening sebesar 0,863 atau 86,3% dan sisanya 0,137 atau 13,7% dijelaskan oleh variabel lain seperti Jaminan, Keandalan dan Empati.

e. Uji Linearitas

Hasil yang diperoleh melalui uji linearitas akan menentukan teknik analisis regresi yang akan digunakan. Uji linearitas yang akan dilakukan adalah dengan uji *Langrange Multiplivariat*.

Menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,001 dengan jumlah sampel 150, besarnya nilai $c^2_{hitung} = 150 \times 0,001 = 0,015$ sedangkan nilai c^2_{tabel} sebesar 197,06. Nilai $c^2_{hitung} < c^2_{tabel}$

jadi dapat disimpulkan bahwa model yang benar adalah model linear.

f. Uji Korelasi

- 1) Wujud Nyata ke Kepuasan adalah 0,675 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan/korelasi kedua variabel kuat sekali dan signifikan positif (bermakna dan positif).
- 2) Daya Tanggap ke Kepuasan adalah 0,847 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan/korelasi kedua variabel kuat sekali dan signifikan positif (bermakna dan positif).
- 3) Wujud Nyata ke Budaya Organisasi adalah 0,659 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan/korelasi kedua variabel kuat sekali dan signifikan positif (bermakna dan positif).
- 4) Daya Tanggap ke Budaya Organisasi adalah 0,589 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan/korelasi kedua variabel kuat sekali dan signifikan positif (bermakna dan positif).
- 5) Budaya Organisasi ke Kepuasan adalah 0,626 dan sig = 0,000, dapat diartikan bahwa hubungan/korelasi kedua variabel kuat sekali dan signifikan positif (bermakna dan positif).

Hasil Kesimpulan Regresi Jalur Total

No	Arah Hubungan	Regresi		Korelasi		ϵ_1
		Beta	Sig	R	Sig	
1	X ₁ ke Y	0,070	0,290	0,675	0,000	0,535
2	X ₂ ke Y	0,698	0,000	0,847	0,000	
3	X ₃ ke Y	0,168	0,004	0,626	0,000	
1	X ₁ ke X ₃	0,485	0,000	0,659	0,000	0,257
2	X ₂ ke X ₃	0,246	0,000	0,589	0,000	

Sumber : Hasil olah data 2012

Hasil Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total

No	Arah Hubungan	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
1	X ₁ – Y	0,070		
2	X ₂ – Y	0,698		
3	X ₃ – Y	0,168		
4	X ₁ – X ₃ – Y		0,485 x 0,168 = 0,081	
5	X ₂ – X ₃ – Y		0,246 x 0,168 = 0,041	
6	(X ₁ -Y) + (X ₁ – X ₃ – Y)			0,070 + 0,081 = 0,151
7	(X ₂ – Y) + (X ₂ – X ₃ – Y)			0,698 + 0,041 = 0,739

Sumber : Hasil Olah Data 2012

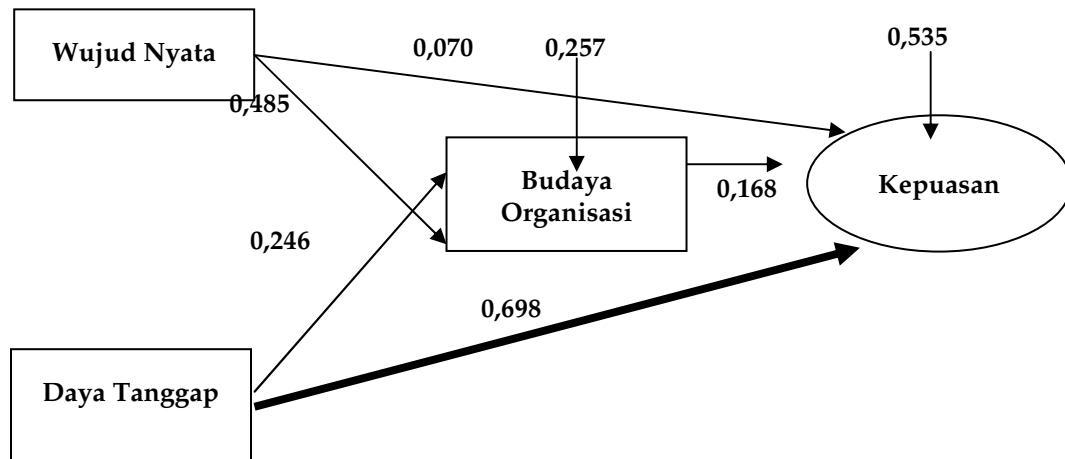
- g. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung dan *Total Effect*
- 1) Pengaruh Langsung
 - a) Wujud Nyata terhadap Kepuasan
Wujud Nyata berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan, dengan besarnya pengaruh langsung = 0,070 dan memiliki hubungan/korelasi yang lemah terhadap Kepuasan.
 - b) Daya Tanggap terhadap Kepuasan
Tanggap berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan dengan besarnya pengaruh langsung = 0,698 dan memiliki hubungan/korelasi yang kuat terhadap Kepuasan.
 - c) Budaya Organisasi terhadap Kepuasan
Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan positif terhadap Kepuasan dengan besarnya pengaruh langsung = 0,168 dan memiliki hubungan/korelasi yang cukup kuat terhadap Kepuasan.
 - 2) Pengaruh Tidak Langsung
 - a) Wujud Nyata terhadap Kepuasan melalui Budaya Organisasi
Wujud Nyata berpengaruh signifikan positif terhadap Budaya Organisasi dan Budaya Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan, dengan koefisien sebesar $0,485 \times 0,168 = 0,081$. Lebih besar daripada pengaruh langsung.
 - b) Daya Tanggap terhadap Kepuasan melalui Budaya Organisasi
Daya Tanggap berpengaruh signifikan positif terhadap Budaya Organisasi dan Budaya Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan, dengan koefisien $0,246 \times 0,168 = 0,041$. Lebih kecil daripada pengaruh langsung.
 - 3) Pengaruh Total
 - a) Pengaruh langsung Wujud Nyata terhadap Kepuasan
Pengaruh langsung Wujud Nyata ke Kepuasan = 0,070 dan pengaruh tidak langsung Wujud Nyata ke Kepuasan melalui variabel *intervening* Budaya Organisasi = 0,081, sehingga berpengaruh total (*Total Effect*) = $0,070 + 0,081 = 0,151$.
 - b) Pengaruh langsung Daya Tanggap terhadap Kepuasan
Pengaruh langsung Daya Tanggap ke Kepuasan = 0,698 dan pengaruh tidak langsung Daya Tanggap ke Kepuasan melalui variabel *intervening* Budaya Organisasi = 0,041, sehingga berpengaruh total (*Total Effect*) = $0,698 + 0,041 = 0,739$.

4) Penggunaan intervening

a) Kesimpulan dari analisis jalur ini menunjukkan bahwa penggunaan variabel intervening Budaya Organisasi dalam rangka peningkatan Kepuasan, untuk variabel Wujud Nyata menunjukkan efektif, karena pengaruh langsung Wujud Nyata terhadap Kepuasan hanya menghasilkan pengaruh yang kecil (0,70) daripada melalui variabel intervening Budaya Organisasi yaitu 0,081, hal ini berarti, untuk meningkatkan Kepuasan sebaiknya variabel Wujud Nyata melalui Budaya Organisasi. Faktor-faktor yang menimbulkan tingginya Kepuasan Masyarakat melalui Budaya Organisasi harus mendapatkan perhatian.

b) Penggunaan variabel intervening Budaya Organisasi dalam rangka peningkatan Kepuasan, untuk variabel Daya Tanggap menunjukkan tidak efektif, karena pengaruh langsung Daya Tanggap terhadap Kepuasan menghasilkan pengaruh yang lebih besar 0,698 daripada melalui variabel intervening Budaya Organisasi yaitu 0,041, hal ini berarti bahwa dalam rangka meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebaiknya Daya Tanggap tidak membutuhkan variabel intervening Budaya Organisasi. Daya Tanggap petugas Humas memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Wonogiri.

h. Variabel yang dipilih dalam meningkatkan Kepuasan



KESIMPULAN

Tidak semua hipotesis terbukti karena berdasarkan hasil uji t, Variabel Wujud nyata/*tangibles* pada Bagian Humas Setda Kabupaten Wonogiri tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat di Kabupaten Wonogiri.

Nilai R^2 total 0,863 atau 86,3%, sisanya sebesar 13,7% dijelaskan variabel lain di luar model penelitian, seperti Jaminan, Keandalan dan Empati.

Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Wujud Nyata, Daya Tanggap, dan Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Wonogiri.

Dari hasil analisis jalur diketahui bahwa Budaya Organisasi sebagai variabel *intervening* menunjukkan efektif terhadap variabel Wujud Nyata dalam upaya mewujudkan Kepuasan masyarakat, karena pengaruh tidak langsung variabel Wujud Nyata terhadap Kepuasan melalui variabel *intervening* Budaya Organisasi sebesar 0,081 lebih besar daripada pengaruh langsung variabel Wujud Nyata terhadap Kepuasan (0,070). Hal ini berarti, untuk meningkatkan Kepuasan sebaiknya variabel Wujud Nyata melalui Budaya Organisasi harus mendapatkan perhatian.

Penggunaan variabel Daya Tanggap melalui variabel *intervening* Budaya Organisasi dalam rangka peningkatan Kepuasan, kurang efektif, karena pengaruh langsung Daya

Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat menghasilkan pengaruh yang lebih besar 0,698 daripada melalui variabel *intervening* Budaya Organisasi yaitu 0,041, hal ini berarti bahwa dalam rangka meningkatkan Kepuasan sebaiknya Daya Tanggap tidak membutuhkan variabel *intervening* Budaya Organisasi.

Variabel yang dipilih dalam meningkatkan Kepuasan adalah dengan meningkatkan Daya Tanggap, karena Daya Tanggap merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja, dengan koefisien regresi sebesar 0,698.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmesta, Basu Swasta dan Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi pertama, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Liberty.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Fardhani, Harentama. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Furrer, Oliver dan Ben Shaw-Ching Liu, D Sudharshan. 2000. "The Relationships Between Culture and Service Quality Perceptions: Basis for Cross Cultural Market Segmentation and Resource Allocation", *Journal*

- of Service Research, Volume 2, No. 4, May.*
- Lasmari. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kesehatan Desa Purwosari di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri*. Surakarta: STIE-AUB.
- Martin, Joanne. 2004. *Organizational Culture: Mapping the Terrain*.
- Parasuraman dan Valarie A. Zeithaml, Arvind Malotra. 2005. *E-S-QUAL: A Multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research, Volume 7, No. X Month 2005 1 -21*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang *Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi: Edisi Bahasa Indonesia*. Edisi 10. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P. 2002. *Perilaku Organisasi: Edisi Bahasa Indonesia*. Edisi 8. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Samodra, Tirto. 2004. *Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan terhadap Strategi Kepuasan Pengguna Jasa Kepabean: Studi Kasus pada Penerapan Standar Pelayanan Minimal Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Emas Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 Tentang *Keprotokolan*.