

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KECAMATAN BIRINGKANAYA KOTA
MAKASSAR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY SATISFACTION IN
BIRINGKANAYA DISTRICT, MAKASSAR CITY***

Yosi Glodia Tangdiaga¹, Frida Chairunisa², Gina Lucita³

¹ Politeknik STIA LAN Makassar
email: y.glodia@gmail.com

² Politeknik STIA LAN Makassar
email: fchairunisa@yahoo.com

³ Politeknik STIA LAN Makassar
email: ginalucita@stialanmakassar.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan adalah mutu yang menunjukkan tingkat baik maupun buruknya suatu jenis pelayanan dari pemerintah (*sector public*) kepada individu yang dapat memberikan *feedback* positif yaitu kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan kualitas pelayanan (*care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery*) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya; dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *Cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang ditentukan melalui teknik *probability sampling* dengan pengambilan sampel secara *stratified proportional sampling*, yang berarti sampel dikelompokkan ke dalam beberapa sub populasi (tiap Kelurahan) sehingga setiap kelurahan akan memiliki sampelnya masing-masing. Pengambilan data menggunakan angket. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh *care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery*, selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Care and Concern, Spontaneity, Problem Solving, Service Recovery*, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Service quality is the quality that indicates the good or bad level of a type of service from government (sector public) to individuals who can provide positive feedback, namely

community satisfaction. The aim of this research is to know partially and simultaneously the effect of service quality (care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery) on community satisfaction in Biringkanaya district; and knowing the dimensions of service quality (care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery) that have the most dominant influence on community satisfaction in Biringkanaya district. The research method used is descriptive quantitative method. The design used was cross sectional. The number of samples is 100 repondents who were determined by probability sampling technique with stratified proportional sampling, which means that the sampling was first grouped into several population soup (each sub-district) so that each sub population would have its own sample member. Data collection using a questionnaire. Data analysis using multiple linear regression analysis with partial and simultaneous hypothesis testing. The results showed that care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery had a positive and significant effect on community satisfaction. The means that community satisfaction is influenced by care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery, the rest is influenced by other factors not examined un this study.

Keywords: Service Quality, Care and Concern, Spontaneity, Problem Solving, Service Recovery, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan unsur yang begitu menentukan karena erat kaitannya dengan berbagai sisi kehidupan manusia dan lebih luas lagi yaitu kepentingan masyarakat. Setiap instansi maupun lembaga baik pemerintah maupun swasta pasti melakukan sebuah pelayanan. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah merupakan sebuah implementasi tugas ASN yang berperan sebagai pelayan masyarakat selain pelayan negara. UU Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 (ayat 1), pelayanan publik merupakan aktivitas rancangan terpenuhinya keperluan masyarakat seperti barang, jasa dan pelayanan administratif sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan bagi penduduk

Negara. Pemerintahan merangkap aspek yang sangat besar, lingkungan luas serta mengikutsertakan setiap lembaga dan institusi dengan sumber daya manusia yang banyak guna melakukan pengurusan pemerintahan, salah satunya adalah pemberian jasa kepada masyarakat serta pengembangannya. Pelayanan adalah hal yang sangat menentukan sebab berkaitan erat dengan setiap individu yang mempunyai keperluan dan maksud yang berbeda-beda.

Survei pelayanan publik dunia yang dilaksanakan tahun 2014 dalam pelayanan publik di Indonesia berada diposisi ke 129 dari 188 negara di dunia. Namun, dengan berjalannya reformasi birokrasi di Indonesia diharapkan dapat membina

sumber daya manusia dalam lingkup instansi pemerintah. Tujuannya adalah memberdayakan, memberikan pelajaran dan mengembangkan untuk memperluas kreatifitas, gagasan dan inovasi pelayanan publik di Indonesia yang bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Syarat agar dapat memajukan derajat pengelolaan pelayanan adalah pemerintahan yang baik dan juga aparatur pemerintahan yang profesional.

Pengembang pelayanan kepada masarakat penting menggunakan survei kepuasan pengguna layanan sebagai dasar panduan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Indeks kepuasan merupakan bahan pertimbangan perbaikan terhadap unsur pelayanan dan memotivasi para pemberi pelayanan untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan. Selain itu, sebuah kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan pekerjaanya atau SDM yang terlibat langsung dalam pemberi pelayanan. Komunikasi adalah inti dari sebuah pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh setiap organisasi. Hubungan interaksi yang baik terbangun dari sebuah komunikasi yang baik pula. Jika hubungan dengan penerima layanan dapat terjalin dengan

baik maka kualitas pun dapat dikatakan baik. Selain itu, kualitas pelayanan pun ditentukan dari sarana dan prasarana atau bentuk fisik dalam sebuah pelayanan. Semua unsur tersebut adalah satu kesatuan yang saling menunjang baik buruknya sebuah kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tugas utama pemerintah pada dasarnya yaitu berkewajiban, konsekuen dan konsisten untuk melakukan pelayanan yang berkualitas bagi setiap individu.

Di Indonesia, pelayanan pemerintahan selama ini dinilai masyarakat sangat rumit dan bertele-tele. Keinginan masyarakat akan pelayanan publik terhadap pegawai pemerintah sebagai pelayan publik yakni pelayanan yang efektif dan efisien serta dapat memuaskan masyarakat. Sehubungan dengan meningkatnya perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan setiap individu sebagai masyarakat yang menerimanya, maka masyarakat tidak menyukai layanan yang bertele-tele, lambat dan tidak nyaman karena lingkup pelayanan yang panjang. Setiap individu adalah berharap pemberian jasa yang cepat dan berupaya mengerti harapannya dalam waktu relatif singkat. Hal ini diperlukan reaksi dan pemenuhan dari setiap lembaga pemerintah yang berorientasi dalam pemberian jasa. Organisasi pemerintahan wajib menilai perspektif pelayanan yang

dilakukan apakah sudah serasi dengan keinginan setiap individu yang merasakan bahkan kebalikannya yaitu adanya ketidakseimbangan jasa yang diberikan dan harapan. Adanya ketidakseimbangan berarti jasa yang diberikan dengan yang diharapkan kurang sesuai, hal ini dapat mengurangi performa instansi tersebut.

Di lingkungan pelayanan, sangat perlu memperhatikan segi pelayanan. Salah satu unsur yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat adalah sikap ramah dan senyum. Pada prinsipnya, menurut Albrect dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006:140), kualitas pelayanan publik (*service quality*) harus berhasil memiliki tiga aspek penting, yaitu strategi pelayanan yang baik, sumber daya manusia (SDM) berada diposisi depan yang fokus pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, ketiga aspek dari kualitas pelayanan yang baik masih belum terpenuhi seutuhnya dan juga masih sering terjadi masalah yang mengakibatkan kualitas pelayanan oleh aparatur pada instansi kepada masyarakat menjadi terganggu.

Salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat adalah kantor kecamatan. Kecamatan adalah lembaga yang berorientasi kebijakan pelayanan dan kepentingan individu sebagai

masyarakatnya yang berprofesi sebagai pemberi pelayanan jasa dengan berpedoman pada sikap keahlian dan berahlak misalnya bertanggungjawab, efektifitas, efisiensi, berintegritas, netral dan adil untuk masyarakat selaku penerima layanan tanpa terkecuali. Pemerintah kecamatan sebagai unsur pemerintahan yang berprofesi untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang wajib dilakukan dengan tepat dan cepat karena kebutuhan masyarakat semakin meningkat yang mewajibkan para pegawai kecamatan untuk mengasah kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan sangat baik, sehingga kantor kecamatan harus selalu memperhatikan kualitas pelayanannya agar tercipta kepuasan dari masyarakat. Masyarakat tentunya merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasinya.

Berdasarkan pengalaman penulis yang pernah dirasakan langsung sebagai penerima pelayanan juga melihat dan mendengar secara langsung keluhan masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Biringkanaya, masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan. Contohnya adalah ketidakjelasan informasi yang diterima, ada pula yang disarankan oleh

pegawai untuk menunggu namun ternyata camat yang bersangkutan tidak di tempat dan ada pula yang mengeluhkan keterlambatan pelayanan terutama saat pagi hari dan setelah jam istirahat selesai ada saja pegawai yang terlambat untuk melayani masyarakat. Hal ini otomatis membuat penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor tersebut menjadi kurang baik. Harapan masyarakat ternyata tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi dan dialami. Masyarakat akan merasa puas jika harapan mereka sesuai dengan ekspektasi dan sebaliknya masyarakat merasakan kekecewaan karena performa yang diterimanya dibawah harapan dan ekspektasi.

Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori Albrect dan Zemke dilakukan oleh Muh. Affan Adrianto, Endah Setyowati dan Trisnawati (JAP Vol. 3, No. 12, Universitas Brawijaya Malang, 2014) menggunakan segitiga pelayanan (*service triangle*) mendapatkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, sehingga apabila kualitas tersebut ditingkatkan maka kepuasan akan mengalami peningkatan juga. Konsep dipakai adalah konsep berdasarkan Albrect dan Zemke yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil

interaksi dari tiga aspek yang sering disebut segitiga pelayanan, yaitu strategi pelayanan, SDM dan sistem pelayanan. Albrect dan Zemke juga membagi kualitas pelayanan menjadi empat dimensi, yaitu perhatian dan kepedulian (*care and concern*), spontanitas (*spontanity*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan pemulihan pelayanan (*service recovery*).

Peneliti memilih teori ini karena menurut peneliti sebuah kualitas pelayanan dilihat dari sistem pelayanan yang berhubungan erat dengan SDM dan strategi pelayanan yang diberikan sehingga membuat pengguna pelayanan merasa puas akan pelayanan yang diterima. Perihal ini terkait dengan segitiga kualitas pelayanan yang menjadi teori dari Albrect dan Zemke. Selain itu, teori ini masih jarang untuk diteliti karena kebanyakan orang menggunakan teori dari Parasuraman. Yang memdedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu meneliti sebatas segitiga pelayanan (*service triangle*). Adapun dalam penelitian ini lebih spesifik meneliti empat dimensi dari teori Albrect dan Zemke yang telah disebutkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini dihubungkan antara kenyataan yang terjadi dengan teori dari Albrect dan Zemke dapat dilihat kualitas pelayanan yang diberikan di

Kantor Kecamatan Biringkanaya belum berjalan dengan maksimal bahkan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Prosedur pelayanan yang baik tentu memiliki dasar dan dapat memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku. Kesimpulan sementara penulis yaitu kantor Kecamatan selalu meninjau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Tujuan penelitian berdasarkan latar belakang permasalahan yaitu mengetahui secara parsial dan simultan pengaruh kualitas pelayanan (*care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery*) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya, serta untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan (*care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery*) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya.

Hipotesis dalam penelitian ini mengenai pengaruh *care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery* terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis 1 (H₁) yaitu terdapat pengaruh parsial *care and concern* terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis 2 (H₂) yaitu terdapat pengaruh parsial *spontaneity* terhadap

kepuasan masyarakat. Hipotesis 3 (H₃) yaitu terdapat pengaruh parsial *problem solving* terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis 4 (H₄) yaitu terdapat pengaruh parsial *service recovery* terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis 5 (H₅) terdapat pengaruh simultan antara *care and concern, spontaneity, problem solving dan service recovery* terhadap kepuasan masyarakat

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian adalah *Cross sectional*, yang dimaksudkan untuk mengukur variabel independen dan variabel dependen secara bersamaan.

Populasinya yaitu masyarakat di Kecamatan Biringkanaya yang terdiri dari 275.928. Jumlah laki-laki sebesar 84.608 dan jumlah perempuan 89.574. Sedangkan untuk total jumlah kepala keluarga (KK) berdasarkan data rekapitulasi laporan kependudukan Kecamatan Biringkanaya bulan Januari 2020.

Pengambilan sampel yaitu 100 orang dengan memakai rumus Slovin. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan pengambilan sampel secara *stratified proportional sampling* yang berarti pengambilan sampel terlebih dahulu dikelompokkan dalam

beberapa sub populasi (tiap Kelurahan) sehingga setiap Kelurahan yang ada akan mendapatkan sampelnya.

Tabel 1. Kelurahan dan Jumlah Kepala Keluarga

No.	Kelurahan	Populasi	Sampel
1.	Bakung	134.503	49
2.	Berua	27.231	10
3.	Bulurokeng	15.168	6
4.	Daya	8.930	3
5.	Katimbang	9.771	4
6.	Laikang	6.521	2
7.	Paccerrakkang	15.124	5
8.	Pai	17.652	6
9.	Sudiang	19.053	7
10.	Sudiang Raya	19.903	7
11.	Untia	2.072	1
Jumlah		275.928	100

Sumber: Data Primer 2020

Variabel (X_1), (X_2), (X_3), (X_4) sebagai variabel bebas dan kepatuhan masyarakat (Y) sebagai variabel terikat. Setiap indikator dari masing-masing variabel dalam penelitian ini dituangkan dalam pernyataan yang kemudian diukur menggunakan skala likert dengan nilai skor dari yang terendah hingga tertinggi secara berturut-turut diberikan nilai 1, 2, 3, 4, 5 yang masing-masing memiliki makna sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju. Pengujian kualitas instrument masing-masing variabel menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan SPSS 25.00.

Metode analisa data dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan persamaan regresi tersebut sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

dengan a adalah konstanta, b adalah koefisien regresi dari variabel X_1, X_2, X_3, X_4 , c adalah koefisien regresi dari variabel Y

Mencegah terjadinya masalah model regresi dalam asumsi klasik, maka wajib dilakukan uji asumsi klasik yang diperlukan untuk memastikan bahwa model persamaan regresi yang didapatkan sudah tepat dalam mengestimasi serta konsisten dan tidak menyimpang. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu menggunakan uji normalitas dengan menggunakan *P-P Plot* dan nilai *Kolmogorov-Smirnov*, uji multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan *VIF* dan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan *scatterplot* dan *glejser*.

Untuk menguji pengaruh kualitas sebuah pelayanan (*care and concern, Spontaneity, Problem solving, dan Service recovery*) terhadap kepuasan masyarakat, digunakan uji parsial dengan uji t dan uji simultan dengan uji F dengan uji koefisien determinasi (R^2).

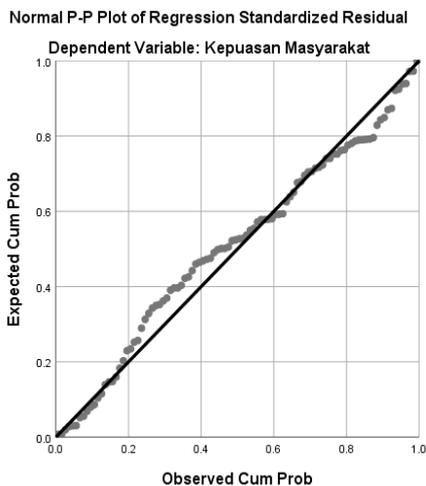
HASIL PENELITIAN

Kualitas pelayanan dalam pelayanan dan publik merupakan dasar yang menunjukkan wujud serta mutu pelayanan pemerintah (*sector public*) kepada individu sebagai masyarakat sebagai ujung tombak

dan fokus kepada kepentingan umum. Faktor utama yang mempengaruhi sebuah pelayanan adalah SDM. Peran pegawai dalam melayani masyarakat merupakan faktor dasar karena masyarakat dapat berbicara secara langsung dan jelas. Pemerintah sebagai penyedia layanan (*provider*) wajib mengedepankan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (*demand*).

Hasil dari uji normalitas diperoleh sebagai berikut :

Gambar 1. PP Plots Hasil Normalitas Test



Sumber : Pengolahan SPSS 25.0

Gambar 1 data berdistribusi normal, sebab terlihat titik-titik menyebar dan mengikuti arah diagonal. Adapun juga nilai dari *Kolmogorov-Smirnov Test*, yaitu:

**Tabel 2. Hasil Normalitas Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.05226142

Most Extreme Differences	Absolute Positive	.080
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.119 ^c

- a. Test distribution is Normal.
 - b. Calculated from data.
 - c. Lilliefors Significance Correction.
- Sumber : Pengolahan SPSS 25.0**

Pada tabel 2, *asymp.sig* bernilai 0,119 . dengan kesimpulan data terdistribusi normal dengan sig. adalah $0,119 > 0,05$.

Uji multikolinearitas diperoleh yaitu:

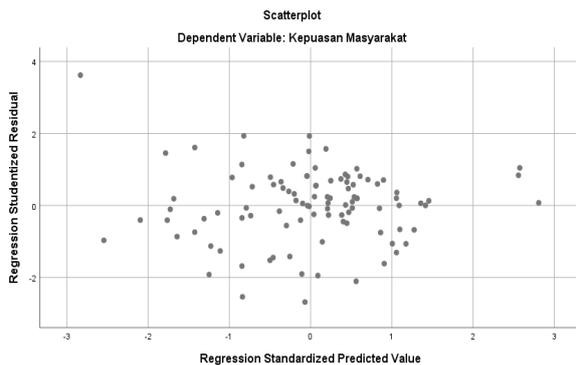
Tabel 3. Multikolinearitas Test

Model	Statistik Kolinearitas	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Care and concern	.845	1.184
Spontaneity	.751	1.332
Problem solving	.764	1.309
Service recovery	.880	1.136

Sumber : Pengolahan SPSS 25.0

Dari tabel 3, diperoleh kolom *tolerance* setiap variabel independen dengan nilai *tolerance* $> 0,10$ dan dapat pula dilihat pada kolom VIF dimana masing-masing variabel bebas memiliki nilai $< 10,00$. Ini menunjukkan antar variabel independen tidak saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Keseimpulannya adalah tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Berikut uji heteroskedastisitas diperoleh yaitu:



Sumber : Pengolahan SPSS 25.0

Gambar 2 Scatterplots Hasil Heteroskedastisitas Test

Gambar 2 menunjukkan titik-titik tersebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu dan tersebar di atas juga dibawah angka 0. Artinya bahwa tidak terjadi gangguan heteroskedastisitas pada model regresi. Selain itu, dalam membuktikan data benar-benar normal maka dilakukan heteroskedastisitas tes metode Glejser dengan memperhatikan nilai sig. pada tabel 4.

Tabel 4. Glejser Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.
(Constant)	.000
Care and concern	.244
Spontaneity	.230
Problem solving	.823
Service recovery	.142

Sumber : Pengolahan SPSS 25.0

Dari tabel 4, diperoleh nilai sig. disetiap variabel X bernilai $> 0,05$. Sehingga ditarik kesimpulan yaitu tidak

terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

Dengan demikian model regresi dalam penelitian ini memenuhi seluruh kriteria uji asumsi klasik.

Hasil uji linear berganda terhadap keemat variabel bebas, yaitu *care and concern*, *Spontaneity*, *Problem solving*, dan *Service recovery* dengan mengamati tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji T

Model	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)		7.820	.000
Care and concern	.227	2.900	.005
Spontaneity	.205	2.468	.015
Problem solving	.168	2.045	.044
Service recovery	.430	5.608	.000

a. Variable Y: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Pengolahan SPSS 25.0

Pada tabel 5, diperoleh yaitu keemat variabel bebas, yaitu *care and concern*, *Spontaneity*, *Problem solving*, dan *Service recovery* secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dimana masing-masing variabel memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 1,98397 dan diperoleh setiap variabel X memiliki nilai sig. $> 0,05$.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh pada nilai koefisien regresi pada tabel 5. Nilai t_{hitung} untuk variabel *care and concern* (X_1) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah 2,900 dan nilai sig. 0,005 dimana sig. $< 0,05$ artinya

H₁ diterima, kesimpulannya yaitu *care and concern* mempunyai pengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

Nilai t_{hitung} untuk variabel *Spontaneity* (X₂) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah 2,468 dan nilai sig. 0,015 dimana nilai sig. < 0,05 artinya H₂ diterima, kesimpulannya yaitu *Spontaneity* mempunyai pengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

Nilai t_{hitung} untuk variabel *Problem solving* (X₃) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 2,045 dengan nilai sig. sebesar 0,044 < 0,05 artinya H₃ diterima, kesimpulannya yaitu *Problem solving* mempunyai pengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

Nilai t_{hitung} untuk variabel *Service recovery* (X₄) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 5,608 dan nilai sig. 0,000 < 0,05 artinya H₄ diterima, kesimpulannya yaitu *Service recovery* mempunyai pengaruh parsial terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

Tabel 6. Hasil Uji F dan R²

Uji F		
F _{hitung}	Sig	R ²
24,631	0,000	0,509

Sumber : Pengolahan SPSS 25.0

Uji hipotesisi secara simultan berdasarkan informasi di tabel 6, diperoleh bahwa nilai F_{hitung} sebesar 24.631 dengan angka sig. 0,000 < 0,05. Kesimpulannya *care and concern*, *Spontaneity*, *Problem solving*, dan *Service recovery* secara simultan berpengaruh kepada kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

Dapat pula juga dilihat nilai R² yaitu 0,509, yang berarti terdapat pengaruh sebesar 0,509 atau 50,9% dari variabel independen, yaitu *care and concern* (X₁), *Spontaneity* (X₂), *Problem solving* (X₃), dan *Service recovery* (X₄) dalam menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat. Adapun sisanya dengan nilai 0,491 atau 49,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil pengujian linear pada tabel 7, yaitu :

Tabel 7. Regresi Linear Berganda Tes

	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	60.606	7.750
Care and concern	.488	.168
Spontaneity	.359	.146
Problem solving	.390	.191
Service recovery	1.315	.235

Sumber : Pengolahan SPSS 25.0

Pada tabel 7, diperoleh yaitu keempat variabel X berpengaruh positif terhadap variabel Y. Dapat dilihat dari nilai koefisien regresi untuk variabel *care and concern* (X_1), *Spontaneity* (X_2), *Problem solving* (X_3), dan *Service recovery* (X_4) pada persamaan regresi tersebut semuanya positif. Nilai konstanta sebesar 60.606, dapat diartikan bahwa nilai kepuasan masyarakat (Y) cenderung meningkat sebesar 60.606 apabila nilai *care and concern* (X_1), *Spontaneity* (X_2), *Problem solving* (X_3), dan *Service recovery* (X_4) sama dengan 0. Nilai konstan X_1 yaitu 0,488 yang berarti bahwa kepuasan masyarakat (Y) cenderung meningkat sebesar 0,488 satuan apabila nilai *care and concern* (X_1) meningkat satu satuan, sedangkan variabel bebas lainnya bernilai 0. Nilai konstan X_2 yaitu 0,359 yang berarti bahwa kepuasan masyarakat (Y) cenderung meningkat sebesar 0,359 satuan apabila nilai *Spontaneity* (X_2) meningkat satu satuan, sedangkan variabel bebas lainnya bernilai 0. Nilai konstan X_3 yaitu 0,390 yang berarti bahwa kepuasan masyarakat (Y) cenderung meningkat sebesar 0,390 satuan apabila nilai *Problem solving* (X_3) meningkat satu satuan, sedangkan variabel bebas lainnya bernilai 0. Nilai konstan X_4 yaitu 1.315 yang berarti nilai kepuasan masyarakat (Y) cenderung meningkat

sebesar 1.315 satuan apabila nilai *Service recovery* (X_4) meningkat satu satuan, sedangkan variabel bebas lainnya bernilai nol.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat yaitu pengaruh *care and concern*, pengaruh *Spontaneity*, pengaruh *Problem solving*, pengaruh *Service recovery*; juga pengaruh *care and concern*, *Spontaneity*, *Problem solving*, dan *Service recovery* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat; dan melihat variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini pembahasan setiap tujuan penelitian, yaitu:

Pengaruh *care and concern* (X_1) terhadap kepuasan masyarakat diperoleh dari nilai koefisien beta berdasarkan uji analisis regresi sebesar 0,227. Nilai koefisien beta tersebut memiliki nilai positif terhadap variabel Y. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *care and concern* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil ini didukung oleh Parasuraman dalam Sahib (2012:23), dalam kegiatan

pelayanan diperlukan pengertian secara bersama-sama baik hal asumsi maupun segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan. Perhatian dan kepedulian merupakan dasar dalam menjalin hubungan, seperti sadar akan tanggungjawab, berkonsentrasi, berpenampilan seragam, menggunakan atribut lengkap, bersikap ramah, mendengarkan keluhan masyarakat, menumbuhkan rasa kepercayaan, melayani dan menyamaratakan setiap masyarakat. Adapun menurut Tjiptono (2005:160), kepedulian terdiri atas kesadaran, sikap menghargai, perhatian dan keadilan adalah unsur di dalam kepedulian itu sendiri. Semakin baik perhatian dan kepedulian (*care and concern*), maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Pengaruh *Spontaneity* (X_2) terhadap kepuasan masyarakat didapatkan dari nilai koefisien beta berdasarkan uji analisis regresi sebesar 0,205. Nilai koefisien beta memiliki nilai positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Sehingga, dapat diartikan bahwa *Spontaneity* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Okviana (2015), spontanitas merupakan perwujudan seseorang saat menjalin hubungan dengan lingkungannya, mulai dari tingkah laku yang paling terlihat

sampai yang tidak terlihat, juga yang dapat dirasakan sampai yang tidak dapat dirasakan. Spontanitas terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang. Menurut Effendy (2007:254-255), spontanitas dapat mengubah sikap seseorang yang ditujuakn kepada orang lain. Selain itu, menurut Skinner (1938) dalam Notoatmodjo (2011) spontanitas adalah respon seseorang terhadap stimulus yang diterimanya. Istilah ini disebut juga S-O-R (Stimulus-Oragnisme-Respon). Jika perbuatan spontan pegawai dapat mengambil hati masyarakat maka kepuasan masyarakat juga pasti meningkat. Itulah sebabnya spontanitas juga merupakan faktor yang dapat berpengaruh.

Pengaruh *Problem solving* (X_3) terhadap kepuasan masyarakat didapatkan dari nilai koefisien beta berdasarkan uji analisis regresi sebesar 0,168 diperoleh dari hasil perhitungan koefisien regresi. Nilai koefisien regresi tersebut memiliki nilai positif terhadap variabel Y . Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *Problem solving* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Balley (1989:116), *problem solving* adalah sebuah tindakan yang utuh dari opini yang terbaik untuk menghasilkan opini baru sebagai dasar penyelesaian

masalah. *Problem solving* adalah tindakan mencari solusi dari sebuah masalah dan mencapai tujuan yang memerlukan gagasan, tanggapan dan motivasi. Adapun Solso (2007), *problem solving* adalah kegiatan intelektual yang utuh dimana harus menginformasikan dan mengorganisasikan dalam bentuk pengetahuan. Kualitas pelayanan juga ditentukan oleh pemecahan masalah (*problem solving*) dari organisasi terkait yang tentunya akan melibatkan sumber daya manusia. Semakin baik pemecahan masalah (*problem solving*) yang diberikan kepada masyarakat maka masyarakat juga akan merasa puas.

Pengaruh *Service recovery* (X_3) terhadap kepuasan masyarakat didapatkan dari nilai koefisien beta berdasarkan uji analisis regresi sebesar 0,430 diperoleh dari hasil perhitungan koefisien regresi. Nilai koefisien regresi tersebut memiliki nilai positif terhadap variabel Y. Dengan demikian, dapat artikan *Service recovery* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil ini didukung dengan pendapat Zeithml (2006), *service recovery* adalah langkah yang diambil oleh sebuah organisasi sebagai tindakan dari terjadinya kegagalan pelayanan (*service failure*). Adapun menurut Lovelock (2001), *service*

recovery adalah segala rencana dan tindakan secara sistematis yang dilakukan organisasi guna mengoreksi masalah yang diakibatkan dari terjadinya kegagalan pelayanan serta menjaga kepuasan pengguna layanan. Menurut Lupiyoadi (2013:244), *service recovery* bukan sekedar dari sebuah interaksi untuk penanganan keluhan, juga untuk memenuhi kepuasan masyarakat. *Service recovery* memegang peranan penting dalam mencapai kepuasan masyarakat. Selain itu, *service recovery* membuktikan seberapa besar komitmen penyedia layanan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Disinilah peran pemulihan pelayanan sebagai penentu yang signifikan. Kepuasan atas tindakan *service recovery* yang diberikan merupakan sebuah evaluasi.

Pengaruh *care and concern*, *Spontaneity*, *Problem solving*, dan *Service recovery* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat diperoleh dari uji R^2 . Hasil uji R^2 diperoleh bahwa R^2 sebesar 0,509 atau 50,9%. Nilai R^2 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh *care and concern*, *Spontaneity*, *Problem solving*, dan *Service recovery* secara simultan sebesar 0,509 atau 50,9%, adapun selebihnya bernilai 0,401 atau 40,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seiring dengan diterapkannya *care and concern*, *Spontaneity*, *Problem solving*, dan *Service recovery* maka kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar akan meningkat.

Jasa yang diberikan kantor oleh Kecamatan Biringkanaya terhadap masyarakat haruslah didasari oleh rasa perhatian dan kepedulian. Sikap karyawan dalam memberikan pelayanan, harus mengedepankan hal kepedulian yang berpengaruh terhadap kepribadian setiap individu yang menerima pelayanan, sehingga dibutuhkan keahlian dari karyawan dalam memberikan pelayanan dengan rasa perhatian dan kepedulian atas pelayanan yang akan diterima masyarakat. Diperlukan juga adanya pandangan yang cermat, mengembangkan, meningkatkan dan mendorong pegawai supaya mau melayani atas dasar kepedulian, agar wujud pelayanan mendapat tanggapan yang baik. Pelayanan yang didasari rasa kesadaran, sikap menghargai, perhatian dan keadilan menjadi hal yang perlu dan diinginkan masyarakat. Hubungan perhatian juga kepedulian/*care and concern* sangat berperan bagi Kecamatan Biringkanaya, sebab tercapainya kepuasan masyarakat artinya Kecamatan Biringkanaya sudah

memberikan jasa yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan pegawai kantor Kecamatan Biringkanaya tidak lepas dari dimensi spontanitas ini. Setiap pegawai pasti melakukan spontanitas dalam memberikan sebuah pelayanan. Pelayanan yang memberikan spontanitas berupa reaksi, kepekaan, ekspresi dan ucapan pegawai sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kaitan spontanitas dan kepuasan masyarakat juga penting buat Kecamatan Biringkanaya, sebab spontanitas yang baik kepada masyarakat berarti kantor Kecamatan Biringkanaya telah memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. . Tentunya spontanitas yang diberikan haruslah positif dan dapat membangun hubungan yang baik kepada masyarakat sehingga dapat tercipta sebuah kualitas pelayanan yang baik pula.

Problem solving adalah kapabilitas pemecahan masalah atau keahlian dan ketelitian pegawai dalam menjalankan tugasnya secara profesional dengan mengikuti standar prosedur yang telah ditetapkan. Masalah sering muncul dengan waktu yang tidak terduga. Itulah sebabnya pegawai di kantor Kecamatan Biringkanaya haruslah pegawai yang profesional dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang memiliki keterampilan, pengetahuan,

kemampuan dalam menerima informasi dan kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. *Problem solving* sangat mempengaruhi juga kepuasan masyarakat. Jika pegawai mampu dalam *problem solving* ini dan memberikan respon baik bagi masyarakat, maka masyarakat akan memberikan respon baik tentang kepuasan pelayanan yang telah diterimanya. Oleh karena itu, *problem solving* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan masyarakat.

Service Recovery, merupakan pemulihan pelayanan atau usaha dan tindakan khusus yang diambil dan dilakukan pegawai dalam mengatasi masalah yang sewaktu-waktu timbul. Berdasarkan dimensi pemulihan pelayanan ini, maka dibutuhkan SDM di kantor Kecamatan Biringkanaya yang berkualitas. Respon, tindakan dan informasi mengenai pemulihan pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang mengalami masalah tersebut. Pemulihan pelayanan/*service recovery* juga sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Jika pegawai kantor Kecamatan Biringkanaya mampu memberikan jalan keluar dan menginformasikan kepada masyarakat maka masyarakat akan memahami dan mengerti serta membuat masyarakat akan

sabar yang penting ada penjelasan dan jalan keluar yang diberikan. Oleh karena itu, *service recovery* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan masyarakat kantor Kecamatan Biringkanaya.

KESIMPULAN

Inti dari hasil penelitian yaitu Terdapat pengaruh secara parsial dari variabel *care and concern* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya dengan $t_{hitung} 2,900 > t_{tabel} 1,98397$ dan nilai $p=0,005$; terdapat pengaruh secara parsial dari variabel *spontaneity* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya dengan nilai $t_{hitung} 2,468 > t_{tabel} 1,98397$ dan nilai $p=0,015$; terdapat pengaruh parsial dari variabel *problem solving* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya dengan nilai $t_{hitung} 2,045 > t_{tabel} 1,98397$ dan nilai $p=0,044$; terdapat pengaruh secara parsial dari variabel *Service recovery* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya dengan nilai $t_{hitung} 5,608 > t_{tabel} 1,98397$ dan nilai $p=0,000$; terdapat pengaruh positif *Care and concern*, *Spontaneity*, *Problem solving* dan *Service recovery* terhadap Kepuasan Masyarakat dengan $F_{hitung} 24,631 > F_{tabel} 2,47$. Secara simultan bernilai $0,509$

atau senilai 50,9% besaran nilai persentase kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Biringkanaya; dan dimensi kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat adalah *Service recovery*.

REFERENSI

- Adrianto, M. A., Setyowati, E., et al.2014. "Analisis Prestasi Dan Proses Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Udara". *JAP*. 3 (12), p 2014-2020
- Aisyah, S., Purwanda, E.2019. *Studi Keahlian Pegawai Di Bagian PPIC PT. Idola Selaras Abadi*. Bandung: Frima
- Alaan, Y.2016."Pengaruh *SerQual* Bagi Customer Satisfaction Di Hotel Serela Bandung". *Jurnal Manajemen*. 15 (2), p 255-270
- Alfionita, M., Gunawan, I.2020. "Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti". *Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*. 3 (1), p 1-14
- Ali, M., Widayari, R.2013."Persepsi Dan Model Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Kapasitas Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Sosial Budaya dan Ekonomi*, IX (2), p 178-191
- Dahmiri. 2014. "Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Performa Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangin". *Jurnal Studi Manajemen*, 8 (2), p 132-144
- Dwiyanto, A.2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Care, Inclusive and Collaborative*. Yogyakarta: UGM
- Fitriana, D. F.2014. "Pengaruh Inovasi Boarding Pass System Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 2 (1), p 2303-431
- Gunawan, I.2019. "Pengaruh Responsif Dan Performa Terhadap Kepuasan Masyarakat Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur". *Jurnal Simplex*, 2 (1), p 33-40
- Indriastanti. 2008. Pengaruh Tingkat Teknikal Dan Konsekuensinya Terhadap Kewajiban Bagi Dari Pelanggan. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro
- Juisal. 2015. Kajian Taraf Kepuasan Masyarakat Bidang Jasa Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Labuan, Kabupaten Buton Utara. Tesis. Jakarta: Universitas Terbuka
- Kurniawan, R.C.2016."Analisis Pembaruan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah". *Jurnal Of Law*, 10 (3), p 569-586
- Lodan, K. T., Putra B. M.2019. "Analisis Bidang Pelayanan Administratif Di Kecamatan Galang Kota Batam". *Jurnal Academia Praja*, 2 (2)
- Mahmudi.2010. *Tata Laksana Performa Bagian Publik, edisi kedua*.Yogyakarta: Upp STIM YKPN
- Mahsyar, A.2011. "Kendala Pelayanan Publik

- di Indonesia Berdasarkan Aspek Administrasi Publik". *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), p 81-90
- Masdar, S., Asmorowati, S., et.al.2012. *MSDM Berdasarkan Kompetensi Guna Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press
- Mayasari, A.2020. "Efek Pemberian Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar". *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3 (2), 36-44
- Muhlisin.2018. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Di Kantor Camat Bayung Lencir Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin". *Jurnal Ecoment Global*, 3 (1), p 54-62
- Mulyawan, R.2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Unpad Press
- Norisa, Hakim L., Malik I.2015."Analisis Kualitas Jasa Di Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar". *JAP*, 1(2), p 155-167
- Puspitasari, N.L.P., Bendesa, I.K.G. 2016. "Pengaruh Pelayanan Perijinan Terpadu Di Kabupaten Badung". *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udaya*, 5 (1), p 89-114
- Sinambela, dkk.2011. *Pembaharuan Jasa Publik, Konsep, Strategi Serta Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sirajuddin, I.A. 2014. "Analisis Berlakunya Strategi Pemerintah Daerah Bidang Sosial Di Kota Makassar". *JAP*, 4 (1)
- Susila, L.N.2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Jagalan
- Putra, T. M.2019. *Pelayanan Publik Dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Grasindo
- Rezha, F., dkk. 2017. "Hasil Kualitas Jasa e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Depok". 1 (5), p 981-990
- Rukayat, Yayat.2017. "Kontrol Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu". *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMA)*, (2), p 56-65
- Sancoko, B.2010. "Pengaruh Gaji terhadap Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17 (2), p 43-51
- Sellang, A., Jamaludin, H., et.al.2019. *Strategies In Improving The Quality Of Public: Dimensions, Concepts, Indicator And Their Implementation*. Jakarta: Qiara Media Partner
- Sinaga, J.O. Hidayat, R.2016. "Analisis Pelaksanaan Jasa Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Kecamatan Di Kecamatan Nongsa Kota Batam". *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 4 (1), 7-14
- Kecamatan Jebres Kota Surakarta". *Jurnal of Rural and Development*, 1 (1), p 63-72
- Tamara N.I.E, Mananeke, L. Kojo C. "Analisis Kajian Pelayanan Bagi Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kabupaten Minahasa Selatan". *Jurnal Emba*, 6 (4), p 3523-3532

- Tjiptono, Fandy.2011. Tatalaksana Pemberi Jasa. Yogyakarta: Andi Office
- Ulumuddin, A. 2014. "Kajian Jasa Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut". *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 4 (1), p 1-6
- Yulianto, H. Yahya, S.D.2018."Pengaruh Perspektif Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelanggan Maminasata". *Seminar Nasional dan Call For Paper: Manajemen, Akuntansi dan Perbankan*
- Yuliati, Wahyuningsih S.2019."Analisis Performa Pelayanan, Harapan dan Kewajiban Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Pandean Lamper Kota Semarang". *Jurnal Fokus Ekonomi*, 14 (2), p 324-336
- Yuniawan, A.2011."Analisis Evaluasi Adaptasi Pelayanan Sebagai Budaya Lembaga dan Dampaknya Bagi Performa Lembaga". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13 (1), p 46-60
- Yusuf, M.2017. *Gabungan Prosedur Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Cetakan keempat. Jakarta : Kencana