

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK
PADA KANTOR KECAMATAN MENGGALA
KABUPATEN TULANG BAWANG**

Asmaria Asmaria, M. Fikri Akbar, Mey Ningsih Marbun

ABSTRACT

The essence of local government in an area is to provide services to the community both in terms of quality and quantity, which means that the government as a public servant is required to "perform" well so that it has an impact on increasing community satisfaction. The purpose of this study was to analyze the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy on public satisfaction at the Menggala District Office, Tulang Bawang Regency, either partially or simultaneously . The data collection techniques in this study were observation, questionnaires and documentation. The population in this study amounted to 58 people. The research method uses associative descriptive method. In this study the authors used qualitative and quantitative data analysis.

In general, the results of this research are as follows: 1) Tangibles have a positive effect on public satisfaction at the Menggala District Office, Tulang Bawang Regency, 2) Reliability has a positive effect on public satisfaction at the Menggala District Office, Tulang Bawang Regency, 3) Responsiveness has a positive effect on public satisfaction at the Menggala District Office, Tulang Bawang Regency, 4) Assurance has a positive effect on public satisfaction at the Menggala District Office, Tulang Bawang Regency, 5) Empathy has a positive effect on public satisfaction at the Office Menggala District, Tulang Bawang Regency and 6) Tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy together have a positive effect on public satisfaction at the Menggala District Office, Tulang Bawang Regency. .

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Government

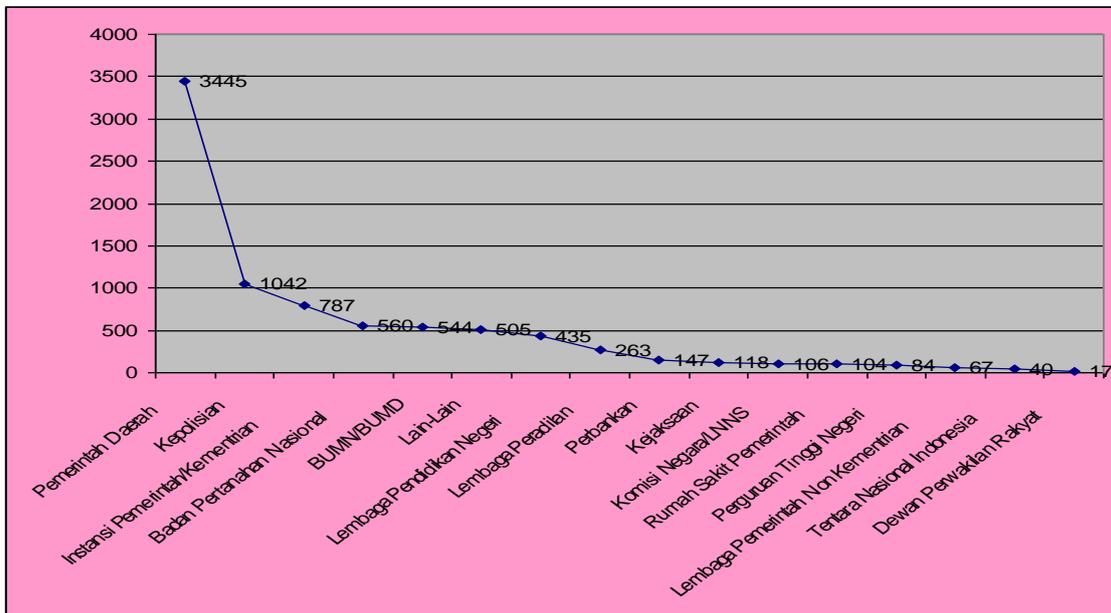
A. PENDAHULUAN

Esensi pemerintah daerah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah daerah adalah "*public service*", pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Mengutip pendapat Purnama (2016) pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lain sebagainya, dengan kata lain pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk "berkinerja" dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa pelayanan yang benar-benar prima sesuai kebutuhan masyarakat.

Data yang di peroleh dari *Ombudsman* RI periode tahun 2019 menyebutkan masih banyak pengaduan publik (masyarakat) mengenai rendah dan buruknya pelayanan publik, khususnya pada Pemerintah Daerah. Berikut dijelaskan ke dalam grafik, pengaduan masyarakat terkait

rendahnya pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang telah dirilis *Ombudsman* RI periode tahun 2019.

Gambar 1.1. Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik



Sumber: *Ombudsman* RI periode tahun 2019

Berdasarkan grafik di atas terlihat institusi Pemerintah Daerah menempati ranking ke 1 (satu) dengan jumlah pelapor sebanyak 3.445, dari sekian banyak pengaduan laporan masyarakat tersebut 70% adalah (a) Rendahnya kinerja pegawai seperti pegawai kurang memiliki pengetahuan, kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai berdisiplin kerja rendah, (b) Rendahnya kualitas pelayanan publik seperti fasilitas pelayanan yang dinilai kurang nyaman dan memenuhi standar, pegawai bersikap diskriminatif dan tidak ramah, pelayanan yang diberikan lamban, lama, tidak tepat waktu, pegawai kurang tanggap dan responsif, masyarakat selalu dihadapkan pada birokrasi yang cenderung panjang, prosedur yang berbelit-belit (Sumber: *Ombudsman* RI 2019).

Fakta yang terjadi hasil observasi penulis pada tanggal 7 Oktober 2020 kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang juga di indikasikan masih rendah, misalnya saja ketika masyarakat melakukan perekaman administrasi kependudukan (E-KTP, KK, Akta), serta membuat surat keterangan tidak mampu dan rujukan berobat masyarakat harus mengantri karena keterbatasan SDM dan fasilitas kerja, birokrasi pelayanan yang panjang, berbelit-belit, ketidakpastian biaya, waktu pelayanan yang lama serta fasilitas pelayanan yang dirasa kurang nyaman karena kapasitas kursi tunggu yang tidak sebanding dengan jumlah pengguna jasa serta tidak adanya pendingin ruangan.

Rendahnya pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Menggala terhadap masyarakat sebagaimana dijelaskan di atas secara tidak langsung berdampak pada rendahnya kepuasan publik (masyarakat), selaku pengguna jasa. Mengutip pendapat Sinambela (2011) yang menyatakan bahwa, kepuasan publik, tergantung persepsi publik terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan penyedia jasa. Merujuk tabel hasil *poling* di atas, yang dilakukan di Kantor Kecamatan Menggala, pada tanggal 7 Oktober 2020, kemudian *poling* kembali tanggal 13, 15, 16, 17, 18 Desember 2020 pukul 09.00 WIB, terhadap 40 orang pengguna jasa (publik), dapat diketahui bahwa, dari 40 orang pengguna jasa (publik) secara keseluruhan menjawab “Tidak Puas” dengan waktu tunggu pelayanan yaitu sebanyak 26 orang (65%), artinya publik secara keseluruhan memberikan persepsi bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Menggala dinilai lamban. Selanjutnya diketahui juga bahwa secara keseluruhan pengguna jasa (publik) menyatakan “Tidak Puas” dengan ketanggapan petugas dalam melayani yaitu sebanyak 24 orang (60%), artinya publik secara keseluruhan memberikan persepsi bahwa pegawai Kantor Kecamatan Menggala dinilai kurang responsive dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, secara keseluruhan pengguna jasa (publik) menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 29 orang (72,5%), artinya publik secara keseluruhan memberikan persepsi bahwa jam pelayanan Kantor Kecamatan Menggala dinilai tidak mengikuti SOP yang berlaku, baik jam buka layanan maupun jam tutup pelayanan. Secara keseluruhan pengguna jasa (publik) juga menyatakan “Tidak Puas” dengan sikap petugas saat memberikan pelayanan yaitu sebanyak 31 orang (77,5%), artinya publik secara keseluruhan memberikan persepsi bahwa sikap pegawai kurang empati, ramah saat memberikan pelayanan. Terakhir secara keseluruhan pengguna jasa (publik) juga menyatakan “Tidak Puas” dengan fasilitas ruangan pelayanan yaitu sebanyak 27 orang (67,5%), artinya publik secara keseluruhan memberikan persepsi bahwa fasilitas pelayanan kurang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas minimnya kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, tidak adanya nomor antrian serta sehingga kurang memberikan rasa nyaman kepada publik. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tesis dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang”.

Berdasarkan permasalahan, identifikasi masalah, dan fokus masalahnya dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) Apakah bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang?; (2) Apakah

keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang?; (3) Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang?; (4) Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang?; (5) Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang?; dan (6) Apakah bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang?

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsepsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Wyckof (2014) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Tjiptono (2012) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi publik (masyarakat). Dalam perkembangan selanjutnya, kesepuluh dimensi tersebut, oleh Parasuraman (2014) dirangkum menjadi hanya 5 (lima) dimensi pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Konsepsi Kepuasan Publik

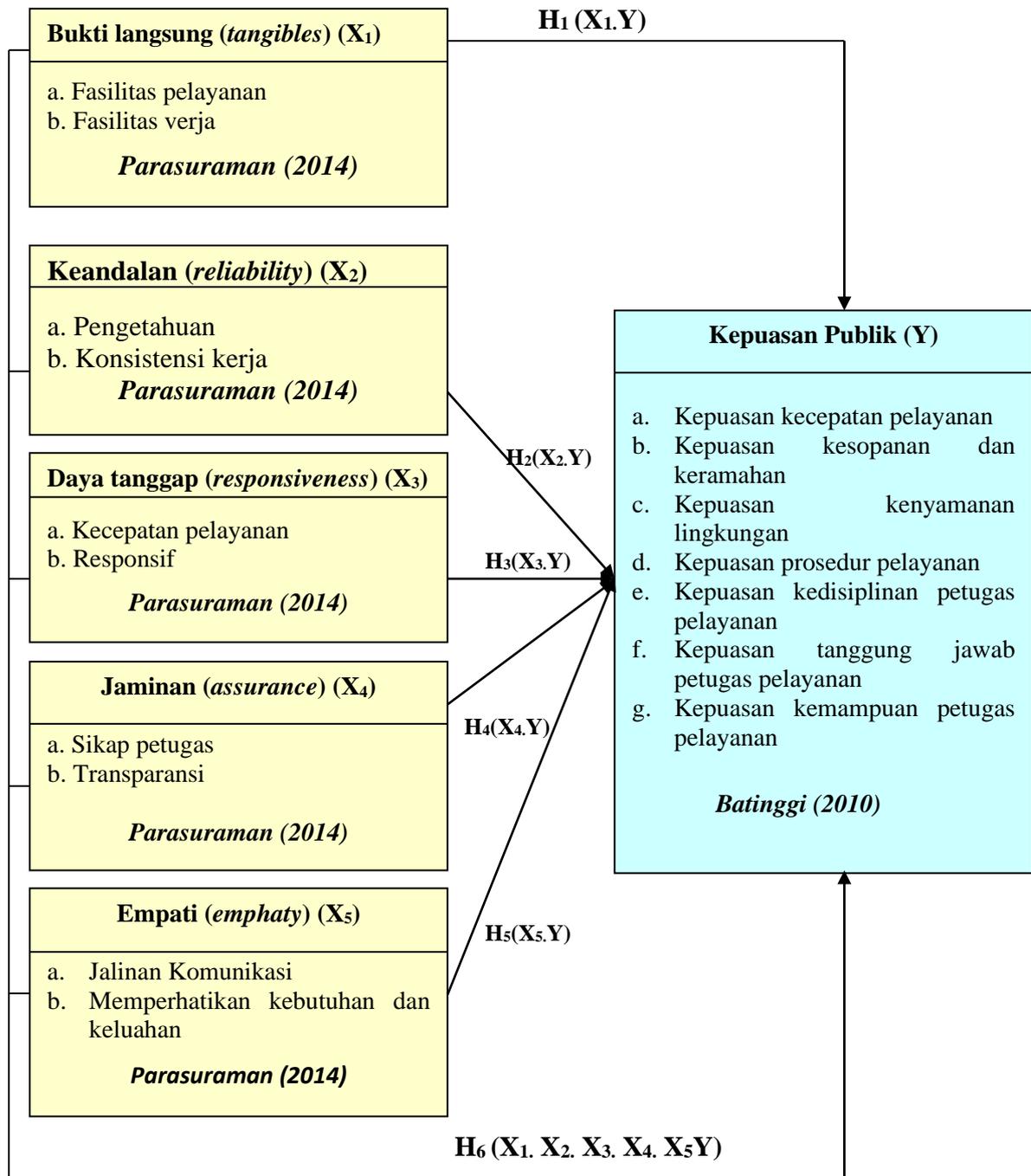
Menurut Kotler, (2011), dalam rangka menciptakan kepuasan publik (masyarakat), produk/jasa yang ditawarkan harus bermutu dan berkualitas, mutu mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi publik (masyarakat). Lupiyoadi (2010), menyatakan pengertian kepuasan publik (masyarakat) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pada dasarnya pengertian kepuasan publik menurut Syafwani dalam Andreasen (2011) mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, semakin puas publik maka akan berpengaruh untuk kembali menggunakan jasa yang sama serta mampu mempengaruhi publik lain untuk ikut serta dalam pembelian jasa tersebut. Kepuasan publik adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan publik dipenuhi, suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya.

Kepuasan publik/masyarakat terhadap pelayanan dirangkum oleh Batinggi (2010) menjadi pengukuran kepuasan publik/masyarakat yaitu sebagai berikut: Kepuasan kecepatan pelayanan, Kepuasan kesopanan dan keramahan, Kepuasan kenyamanan lingkungan, Kepuasan prosedur pelayanan, Kepuasan kedisiplinan petugas pelayanan, Kepuasan tanggung jawab petugas pelayanan, dan Kepuasan kemampuan petugas pelayanan.

3. Kerangka Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dibuat paradigma penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik



4. Hipotesis

Berdasarkan penelitian dan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut yaitu:

- Bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.

- b. Keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
- d. Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
- e. Empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
- f. Bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.

C. METODOLOGI

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh publik/masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang yang jumlahnya 58 orang. Mengutip pendapat Arikunto (2011), sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti), dengan ketentuan jika subyek yang akan dijadikan responden berjumlah di atas 100 maka diambil sampel 10%-15% atau 20%-25%, namun jika subyek yang akan dijadikan responden berjumlah di bawah 100 maka diambil seluruhnya dan penelitian merupakan penelitian populasi. Berdasarkan pendapat tersebut dikarenakan jumlah subyek yang akan dijadikan responden pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang di bawah 100 atau hanya ada 58 orang, maka diambil seluruhnya dan penelitian ini tidak menggunakan sampel melainkan penelitian dengan menggunakan total populasi.

Analaisis yang akan diguanakan terdiri dari : (1) Analisisa kualitatif yaitu pembahasan dan penguraian terhadap data penelitian dengan menggunakan teori-teori lalu dicarikan jalan pemecahannya. Setiap jawaban yang diberikan pada kuesioner mempunyai skor dan dikelompokkan menjadi 5 kategori menggunakan skala *likert*, dan (2) Analisis kuantitatif yaitu analisis secara statistik dikarenakan data dikumpul adalah berupa data

kuantitatif atau data yang berbentuk angka-angka yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner (Hadi, 2010), di gunakan rumus linier berganda, koefisien korelasi, dan uji hipotesis.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Data Kualitatif

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung (*Tangibles*)

No	Interval Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	21 - 25	Sangat Baik	5	8,7
2	17 - 20	Baik	7	12,0
3	13 - 16	Cukup Baik	8	13,8
4	9 - 12	Tidak Baik	24	41,4
5	5 - 8	Sangat Tidak Baik	14	24,1
		Jumlah	58	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui, dari 58 orang responden penelitian yang menyatakan bukti langsung (*tangibles*) pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Tulang Bawang telah “Sangat Baik” ada 5 orang (8,7%), yang menyatakan “Baik” ada 7 orang (12,0%) yang menyatakan “Cukup Baik” ada 8 orang (13,8%) yang menyatakan “Tidak Baik” ada 24 orang (41,4%) dan yang menyatakan “Sangat Tidak Baik” ada 14 orang (24,1%).

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan

No	Interval Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	21 - 25	Sangat Baik	1	1,8
2	17 - 20	Baik	9	15,5
3	13 - 16	Cukup Baik	7	12,0
4	9 - 12	Tidak Baik	30	51,8
5	5 - 8	Sangat Tidak Baik	11	18,9
		Jumlah	58	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui, dari 58 orang responden penelitian yang menyatakan pegawai Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang memiliki keandalan “Sangat Baik” dalam melaksanakan pekerjaan (pelayanan) ada 1 orang (1,8%), yang menyatakan “Baik” ada 9 orang (15,5%) yang menyatakan “Cukup Baik” ada 7 orang (12,0%) yang menyatakan “Tidak Baik” ada 30 orang (51,8%) dan yang menyatakan “Sangat Tidak Baik” ada 11 orang (18,9%).

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap

No	Interval Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	21 - 25	Sangat Baik	5	8,7
2	17 - 20	Baik	3	5,2
3	13 - 16	Cukup Baik	17	29,3
4	9 - 12	Tidak Baik	10	17,2
5	5 - 8	Sangat Tidak Baik	23	39,6
		Jumlah	58	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui, dari 58 orang responden penelitian yang menyatakan pegawai Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang memiliki daya tanggap “Sangat Baik” dalam melaksanakan pekerjaan (pelayanan) ada 5 orang (8,7%), yang menyatakan “Baik” ada 3 orang (5,2%) yang menyatakan “Cukup Baik” ada 17 orang (29,3%) yang menyatakan “Tidak Baik” ada 10 orang (17,2%) dan yang menyatakan “Sangat Tidak Baik” ada 23 orang (39,6%).

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan

No	Interval Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	21 - 25	Sangat Baik	3	5,2
2	17 - 20	Baik	16	27,6
3	13 - 16	Cukup Baik	9	15,5
4	9 - 12	Tidak Baik	27	46,6
5	5 - 8	Sangat Tidak Baik	3	5,1
		Jumlah	58	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui, dari 58 orang responden penelitian yang menyatakan pegawai pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang mampu memberikan jaminan pelayanan “Sangat Baik” ada 3 orang (5,2%), yang menyatakan “Baik” ada 16 orang (27,6%) yang menyatakan “Cukup Baik” ada 9 orang (15,5%) yang menyatakan “Tidak Baik” ada 27 orang (46,6%) dan yang menyatakan “Sangat Tidak Baik” ada 3 orang (5,1%).

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Variabel Empati

No	Interval Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	21 - 25	Sangat Baik	4	6,9
2	17 - 20	Baik	5	8,6
3	13 - 16	Cukup Baik	12	20,7
4	9 - 12	Tidak Baik	24	41,4
5	5 - 8	Sangat Tidak Baik	13	22,4
		Jumlah	58	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui, dari 58 orang responden penelitian yang menyatakan pegawai Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang memiliki empati “Sangat Baik” dalam melaksanakan pekerjaan (pelayanan) ada 4 orang (6,9%), yang menyatakan “Baik“ ada 5 orang (8,6%) yang menyatakan “Cukup Baik” ada 12 orang (20,7%) yang menyatakan “Tidak Baik” ada 24 orang (41,4%) dan yang menyatakan “Sangat Tidak Baik” ada 13 orang (22,4%).

2. Analisis Data Kuantitatif

a. Uji Hipotesis Secara Parsial

Tabel 4.6
Uji Hipotesis Secara Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.745	16.333		1.352	.027
	Bukti Langsung	1.192	.262	.898	4.557	.000
	Keandalan	.180	.246	.136	1.733	.039
	Daya Tanggap	.702	.253	.584	2.770	.009
	Jaminan	.527	.293	.267	1.799	.031
	Empati	.104	.247	.002	1.015	.048
a. Dependent Variable: Kepuasan Publik						

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat t hitung variabel bukti langsung (*tangibles*) sebesar 4,557 dengan tingkat signifikan 0,000, karena tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan demikian Hipotesis pertama, ”bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Kabupaten Tulang Bawang”, diterima.

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat t hitung variabel keandalan (*reliability*) sebesar 1,733 dengan tingkat signifikan 0,039, karena *probability* atau tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan demikian Hipotesis kedua ”keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Kabupaten Tulang Bawang”, diterima.

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat t hitung variabel daya tanggap (*responsiveness*), sebesar 2,770 dengan tingkat signifikan 0,009, karena *probability* atau tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka daya tanggap (*responsiveness*), berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan demikian Hipotesis ketiga ”daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Kabupaten Tulang Bawang”, diterima.

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat t hitung variabel jaminan (*assurance*) sebesar 1,779 dengan tingkat signifikan 0,031, karena *probability* atau tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik, dengan demikian Hipotesis keempat ”jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Kabupaten Tulang Bawang”, diterima.

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat t hitung variabel empati (*emphaty*) sebesar 1,015 dengan tingkat signifikan 0,048, karena *probability* atau tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan demikian Hipotesis kelima ”empati (*emphaty*)berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Kabupaten Tulang Bawang”, diterima.

Tabel 4.7
Uji Hipotesis Secara Simultan

ANOVA ^b						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	906.352	5	181.270	4.434	.004 ^a
	Residual	1308.201	52	40.881		
	Total	2214.553	57			
a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap						
b. Dependent Variable: Kepuasan Publik						

Berdasarkan Uji anova atau F tes di dapat F hitung sebesar 4,434 dengan tingkat signifikan 0,004. karena *probability* atau tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan publik. Dengan demikian Hipotesis keenam “bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Kabupaten Tulang Bawang adalah diterima

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
2. Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
4. Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
5. Empati (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
6. Bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka saran yang penulis ajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator bukti langsung (*tangibles*) didapat indikator “fasilitas kerja” yang terkecil dibandingkan indikator lain oleh karena itu Kantor Kecamatan Menggala pada periode tahun anggaran 2021 mendatang dapat mengajukan anggaran belanja modal saat penginputan Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Tulang Bawang untuk pembelian fasilitas kantor seperti meja, kursi, komputer, laptop, printer, sehingga pemenuhan fasilitas kerja dapat terwujud baik dari segi kualitas maupun kuantitas.
2. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator keandalan (*reliability*) didapat indikator “pengetahuan” yang terkecil dibandingkan indikator lain oleh karena itu Kantor Kecamatan Menggala bekerjasama dengan Badan Diklat Kabupaten Tulang Bawang dan bekerjasama dengan tim BPKP perwakilan Kabupaten Tulang Bawang untuk mengadakan kegiatan diklat, seminar, yang berkaitan dengan tupoksi pegawai dengan demikian diharapkan pengetahuan, keterampilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dapat meningkat.
3. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator daya tanggap (*responsiveness*) didapat indikator “kecepatan pelayanan” yang terkecil dibandingkan indikator lain oleh karena itu Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang dapat bekerjasama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat, bekerjasama dengan Inspektorat selaku pengawas internal untuk bersama-sama memonitoring pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Menggala, atasan dalam hal ini Camat juga seharusnya lebih meningkatkan frekuensi pengawasan, serta melakukan survey kepuasan pelanggan

dengan demikian Kantor Kecamatan Menggala dapat mengetahui secara rinci permasalahan apa yang dikeluhkan publik terkait pelayanan.

4. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator jaminan (*assurance*) didapat indikator “sikap petugas dan transparansi” yang terkecil oleh karena itu seharusnya pegawai Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang lebih bersikap ramah sopan, dan transparan dalam memberikan pelayanan terhadap publik, kantor kecamatan seharusnya memasang papan pengumuman berkaitan dengan persyaratan, biaya administrasi pelayanan dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan lebih terbuka dan transparan.
5. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator empati (*emphaty*) didapat indikator “jalanan komunikasi” yang terkecil dibandingkan indikator lain oleh karena itu seharusnya pegawai Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang lebih menjalin komunikasi yang harmonis dengan pengguna jasa, memberikan informasi dan menjelaskan secara rinci setiap pertanyaan yang dikeluhkan dan di ajukan publik, selain itu seharusnya Kantor Kecamatan Menggala mempublikasikan nomor pusat pelayanan sehingga publik dapat berkomunikasi dengan Kantor Kecamatan Menggala tanpa harus bertatap muka.
6. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator kepuasan publik didapat indikator “Kecepatan pelayanan dan Prosedur pelayanan” yang cenderung terkecil dibandingkan indikator lain, untuk meningkatkan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat hendaknya atasan pada kantor Kecamatan Menggala meningkatkan frekuensi *controlling*, membuat laporan pengaduan melalui kotak saran serta pemenuhan fasilitas kerja baik dari segi kualitas dan kuantitas sehingga pelayanan menjadi cepat dan tidak terhambat, selain itu untuk meningkatkan prosedur pelayanan yang baik hendaknya Kantor Kecamatan di Kabupaten Tulang Bawang menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku dalam melaksanakan pekerjaan, menyiapkan nomor antrian demi ketertiban pelayanan, memasang SOP jam buka dan tutup pelayanan, memasang biaya administrasi untuk transparansi pelayanan, selain itu masyarakat hendaknya melaporkan ke instansi yang berwenang jika terdapat penyimpangan-penyimpangan prosedur pelayanan di kantor Kecamatan Menggala.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreasen, 2011. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian Jilid 1*. Jakarta. PT. Prenhalindo.
- Arikunto, S, 2011, *Metode Penelitian Statistik Edisi Revisi*, Jakarta, Grasindo.

- Batinggi, A, 2010. *Manajerial Pelayanan Umum*, Jakarta. Universitas Terbuka.
- Hadi, S, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Karya
- Kotler P dan Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat.
- Ombudsman RI 2019, *Laporan Statistik Konejra Lembaga Pemerintahan*, Jakarta, Media Pers.
- Pasuraman, 2014, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Purnama, N. 2016. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Ekonisia, Yogyakarta.
- Sinambela, LP, dkk, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. 2012. *Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Publik*. Jakarta, Nimas Multima.
- Wyckof, 2014, *Managing Services Companies: Strategies for Succes*, England, Addison Wesley, Publishing. Jakarta, Gramedia.