

***FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION LEVEL OF SERVICE
PROVIDED BY OFFICERS
GEDAWANG CITY DISTRICT BANYUMANIK SEMARANG***

Kasmirah¹⁾, Maria Magdalena Minarsih²⁾, Leonardo Budi Hasiolan³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

^{2), 3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRAKSI

Kelurahan Gedawang, Kecamatan Banyumanik Kota Semarang mengalami kendala dalam menjalankan kegiatannya, dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan tersebut kurang baik dan berdampak terhadap rendahnya kepuasan masyarakat. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan petugas di Kelurahan Gedawang, Semarang.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 400 orang warga yang telah mendapatkan pelayanan dari petugas di Kelurahan Gedawang Semarang, dimana pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Simple Random Sampling dengan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan, maka diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ada 80 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dan uji *Goodness of Fit* secara parsial dan simultan. Dengan menggunakan SPSS versi 20, maka didapatkan hasil bahwa variabel prosedur pelayanan memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan masyarakat, dimana nilai koefisien regresi sebesar 0.517 dengan arah positif. Hasil uji *Goodness of Fit* menunjukkan bahwa variabel-variabel prosedur pelayanan, prasyarat pelayanan dan tanggungjawab petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena masing-masing nilai t hitung 8.577, 3.721 dan 2.242 > t tabel 1.66462. Variabel kemampuan petugas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena nilai t hitungnya sebesar $0.070 < t$ tabel 1.66462. Nilai *Adjusted R²* adalah 0.632 yang berarti variasi variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel bebas sebesar 63.2 persen, sedangkan sisanya sebesar 36.8 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model.

Kata Kunci : prosedur pelayanan, prasyarat pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan kepuasan masyarakat

ABSTRACT

Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang experience have difficulty in carrying out its activities, where the services provided by the village clerk poor and against the low impact on community satisfaction . The formulation of the problem in this research is how to improve the public 's satisfaction with the services officer at the Kelurahan Gedawang.

The population used in this study amounted to 400 residents who have obtained the services of officers in the Kelurahan Gedawang Semarang, where the sampling is done with a simple random sampling technique using Slovin formula . Based on calculations, it is known that the number respinden there are 80 people in the study. Data analysis technique used is Multiple Linear Regression and Goodness of Fit test partial and simultaneous. By using SPSS version 20, it showed that the service procedure variables have the greatest influence on the satisfaction of the people , where the value of the regression coefficient of 0.517 with a positive direction. Goodness of Fit Test results showed that the variables of procedures, requirements and responsibilities attendant care services and a significant positive effect on people's satisfaction , for each value of t 8577 , 3721 and 2242 $>$ t table 1.66462 . Variable ability of service personnel gave negative effect and no significant on the satisfaction of the people, because the t value of 0.070 $<$ t table 1.66462 . Adjusted R^2 value is 0632 which means the variation in people's satisfaction variables can be explained by the independent variable of 0632 , or 63.2 percent , while the remaining 36.8 percent is influenced by other variables outside the mode .

Keywords : service procedures , a prerequisite of service , service officer's responsibility , capability and satisfaction of community service officers

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor 061.1/199 tahun 2001 tentang Tugas Pokok dan fungsi Kecamatan dan Kelurahan, maka setiap Kelurahan yang ada di Semarang mempunyai tugas pokok untuk membantu walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan di wilayah kelurahan.

Observasi awal yang dilakukan oleh penulis, tampak bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Kelurahan Gedawang Semarang kurang maksimal dalam arti masih terkesan seenaknya, sehingga sering timbul *complain* dari warga yang menunjukkan akan adanya ketidakpuasan warga di Kelurahan Gedawang Semarang atas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Semarang atas pelayanan petugas di Kelurahan Gedawang Semarang masih rendah. Diduga hal tersebut dilatarbelakangi oleh prosedur pelayanan yang bertele-tele dan tidak sistematis, kurangnya transparansi dan informasi tentang persyaratan pelayanan, rendahnya tanggung jawab petugas, dan masih minimnya kemampuan petugas pelayanan.

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa dari masyarakat yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya (Irawan, 2003:79). Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon masyarakat sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.

Berikut ini akan disajikan tabel yang menunjukkan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan petugas di Kelurahan Gedawang Semarang tersebut (tabel 1.1).

Tabel 1.1
Tanggapan Masyarakat terhadap Pelayanan dari Petugas di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Tahun 2014

No	Jenis Complain	Tanggapan Masyarakat		Prosentase (%)	
		Puas	Kecewa	Puas	Kecewa
1.	Prosedur pelayanan	60	93	20.48	18.60
2	Prasyarat pelayanan	74	115	25.25	23.00
3.	Tanggung jawab petugas	82	150	27.98	30.00
4.	Kemampuan petugas	77	142	26.29	28.40
J u m l a h		293	500	100.00	100.00

Sumber : Data primer diolah, 2014

Tabel di atas merupakan rekapitulasi tanggapan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Tabel 1.1 mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Kelurahan Gedawang Semarang masih rendah. Padahal selaku Pegawai Negeri sipil, seharusnya petugas di Kelurahan Gedawang dapat memberikan pelayanan umum dan kependudukan yang baik kepada warga yang membutuhkan.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

2. TELAAH PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Syafiie dan kawan-kawannya (2005 : 44), oleh karena itu pelayanan publik diartikan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan meskipun hasilnya tidak terkait pada produk sesuatu secara fisik.

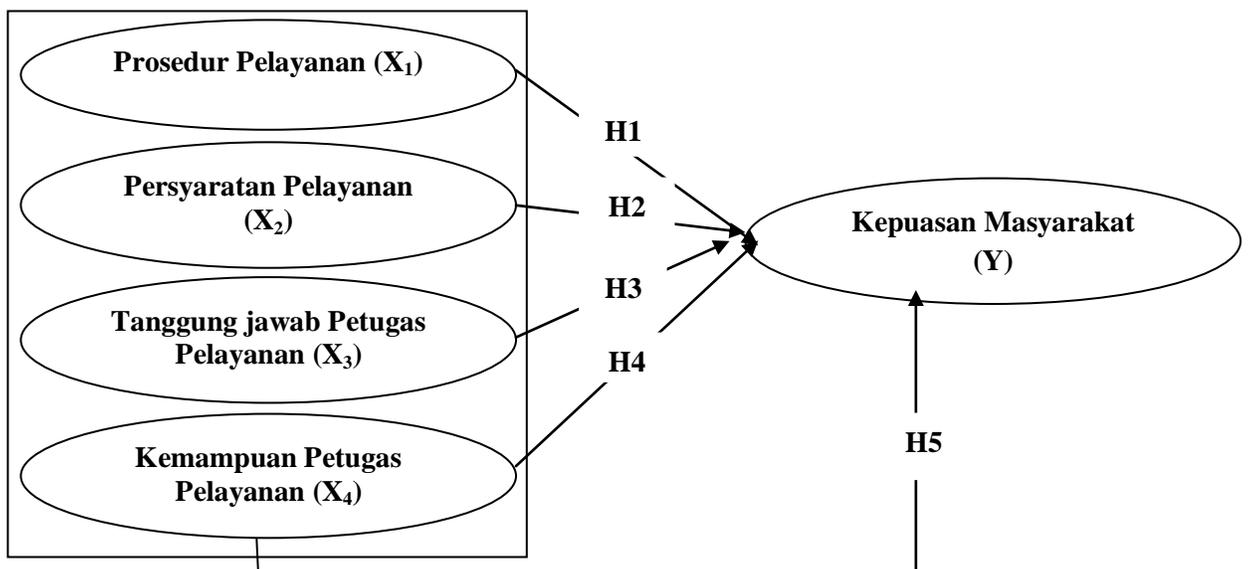
2.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Engel,2000:39), sedangkan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman terhadap efek utama dari peningkatan kepuasan seharusnya mengurangi keluhan masyarakat dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Arenawati (2010)	Pengaruh Nilai-nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan RSUD Serang	Regresi linier berganda	Nilai-nilai kerja, kemampuan komunikasi dan penanganan keluhan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
Ismail Yulianto (2011)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. FIF Cabang Semarang	Regresi Linear Berganda	Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan
Pipit Fitriani (2011)	Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang	Regresi Linier berganda	Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang baik dengan kinerja yang baik.

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis



2.7 Hipotesis Penelitian

- H1 : Prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.
- H2 : Persyaratan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.
- H3 : Tanggung jawab petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.
- H4 : Kemampuan petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.
- H5 : Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Husein Umar, 2003:43) :

- a). Variabel bebas (*independent*), dalam penelitian ini adalah Prosedur pelayanan (X_1), persyaratan pelayanan (X_2), tanggung jawab petugas pelayanan (X_3) dan kemampuan petugas pelayanan (X_4).
- b). Variabel terikat (*dependent*), dalam penelitian ini adalah komitmen kepuasan masyarakat (Y).

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah warga di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Semarang yang memerlukan pelayanan pengurusan KTP, KK, SKCK dari tanggal 1 Juni 2014 sampai dengan 2 September 2014 yang berjumlah 400 orang.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan melalui metode *Simple Random Sampling*, dimana semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Sutrisno Hadi, 2003:84). Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Penulisan skripsi ini jenis data yang digunakan adalah data subyek, yaitu data dari hasil jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dalam wawancara, baik secara lisan maupun tertulis (Ferdinand, 2006: 34).

Sumber data adalah tempat atau asal data yang diperoleh (Marzuki, 2005:55). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 80 orang responden. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi sejarah singkat Kelurahan Gedawang, struktur organisasi, tupoksi dari masing-masing bagian serta data-data lain yang relevan dengan penelitian ini (Marzuki, 2005:58).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain meliputi kuesioner, wawancara dan observasi (Husein Umar, 2003:46).

3.5 Pengolahan Data

Pengolahan data ini dimaksudkan untuk merubah data mentah menjadi data siap dipakai atau disajikan. Proses pengolahan data menggunakan langkah-langkah sebagai berikut : *Editing, Coding, Tabulasi*

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan antara lain adalah uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (multikolonieritas), heteroskedastisitas dan normalitas data, uji regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F) dan koefisien determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi Arikunto, 2001:54).

Tabel 4.1
Hasil Pengujian Validitas

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Prosedur Pelayanan (X_1)			
X1.1	0.524	0.223	Valid
X1.2	0.657	0.223	Valid
X1.3	0.755	0.223	Valid
X1.4	0.752	0.223	Valid
X1.5	0.602	0.223	Valid
Persyaratan Pelayanan (X_2)			

X2.1	0.594	0.223	Valid
X2.2	0.538	0.223	Valid
X2.3	0.618	0.223	Valid
X2.4	0.642	0.223	Valid
X2.5	0.562	0.223	Valid
Tanggungjawab Petugas Pelayanan (X_3)			
X3.1	0.652	0.223	Valid
X3.2	0.703	0.223	Valid
X3.3	0.813	0.223	Valid
X3.4	0.618	0.223	Valid
X3.5	0.581	0.223	Valid
Kemampuan Petugas Pelayanan (X_4)			
X4.1	0.644	0.223	Valid
X4.2	0.584	0.223	Valid
X4.3	0.710	0.223	Valid
X4.4	0.699	0.223	Valid
X4.5	0.600	0.223	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)			
Y.1	0.578	0.223	Valid
Y.2	0.588	0.223	Valid
Y.3	0.599	0.223	Valid
Y.4	0.691	0.223	Valid
Y.5	0.620	0.223	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel penelitian mempunyai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0.223) (*two tailed*), sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh indikator adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat reliabel suatu alat ukur dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Dimana memiliki ketentuan apabila nilai $\alpha > 0,6$, maka nilai instrumen yang digunakan adalah reliabel. Hasil perhitungan uji reliabilitas terdapat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Prosedur Pelayanan (X_1)	0.847	Reliabel
Persyaratan Pelayanan (X_2)	0.805	Reliabel
Tanggungjawab Petugas Pelayanan (X_3)	0.857	Reliabel
Kemampuan Petugas Pelayanan (X_4)	0.842	Reliabel
Kepuasan masyarakat (Y)	0.817	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2014.

Nilai *Cronbach Alpha* dari 4 variabel independen dan dependen lebih dari 0.6, maka dapat dikatakan bahwa nilai instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel.

4.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF dari masing-masing variabel yang diteliti lebih besar daripada 10 maka diduga ada problem multikolonieritas (Ghozali, 2011:125).

Tabel 4.3
Pengujian Multikolonieritas

Variabel	Toleransi	VIF
Prosedur Pelayanan (X_1)	0.859	1.164
Persyaratan Pelayanan (X_2)	0.937	1.067
Tanggungjawab Petugas Pelayanan (X_3)	0.885	1.130
Kemampuan Petugas Pelayanan (X)	0.994	1.006

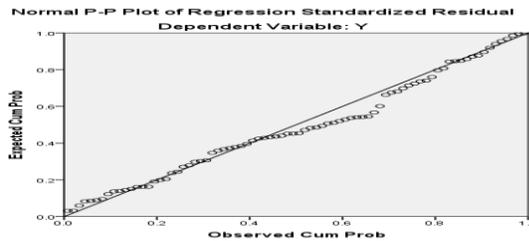
Sumber : Data primer yang diolah, 2013.

Dari tabel 4.13 di atas, ternyata nilai VIF semua variabel bebas jauh di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas dalam data. Selain itu hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90%. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

b. Uji Normalitas

Normalitas atas data dalam penelitian dilihat dengan cara memperhatikan data (titik) pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas Data

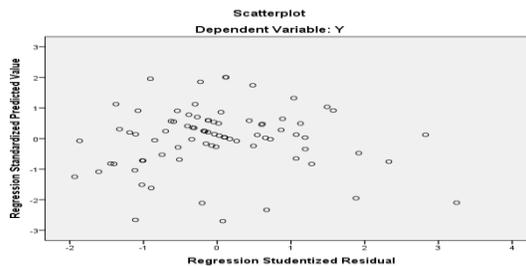


Berdasarkan gambar 4.1, tampak bahwa grafik normal *P-plot* menunjukkan residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak miring ke kanan atau ke kiri dan titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual*, serta penyebarannya mendekati garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi uji normalitas.

c. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model persamaan regresi berganda terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastis (Ghozali, 2011:125).

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari hasil grafik plot gambar 4.4, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan masyarakat.

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dimana variabel bebasnya meliputi prosedur pelayanan (X_1), persyaratan pelayanan (X_2), tanggungjawab petugas pelayanan (X_3) dan kemampuan petugas pelayanan (X_4) sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 4.4
Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	2.531	1.998	
1 X1	.517	.060	.631
X2	.267	.072	.262
X3	.136	.061	.163
X4	-.004	.064	-.005

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Persamaan regresi dari hasil perhitungan dari tabel di atas adalah sebagai berikut :

$$Y = 2.531 + 0.517 X_1 + 0.267 X_2 + 0.136 X_3 + - 0.004 X_4 + e$$

4.4 Pengujian *Goodness of Fit*

4.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.5
Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
(Constant)		1.267	.209
1 X1	.631	8.577	.000
X2	.262	3.721	.000
X3	.163	2.242	.028
X4	-.005	-.070	.945

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

a. Hipotesis Pertama (H_1)

Variabel prosedur pelayanan (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 8.577 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, karena nilai t hitung $8.577 > t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.05$ (*one taile*) dan bertanda positif, maka dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

b. Hipotesis Kedua (H_2)

Variabel persyaratan pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 3.721 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, karena nilai t hitung $3.721 > t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.05$ (*one taile*) dan bertanda positif, dengan demikian dapat dikatakan bahwa persyaratan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

c. Hipotesis Ketiga (H_3)

Variabel tanggungjawab petugas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 2.242 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.028, karena nilai t hitung $2.242 > t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.028 < \alpha = 0.05$ (*one taile*) dan bertanda positif, dengan demikian dapat dikatakan bahwa tanggungjawab petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

d. Hipotesis Keempat (H_4)

Variabel kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar -0.070 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.945, karena nilai t hitung $-0.070 < t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.945 > \alpha = 0.05$ (*one taile*) dan bertanda negatif, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, maka H_0 diterima dan menolak H_a .

4.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis kelima pada penelitian ini menggunakan uji signifikansi simultan (Uji F) untuk menguji apakah variabel-variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat

Tabel 4.6
Uji Signifikan Parameter Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	508.074	4	127.019	34.983	.000 ^b
Residual	272.313	75	3.631		
Total	780.388	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Tabel 4.6 menunjukkan nilai F hitung $34.983 > F$ tabel 2.49 dengan signifikansi $0.000 < \alpha = 0.05$ serta bertanda positif, maka H_0 ditolak dan menerima H_a , hal ini berarti jika prosedur pelayanan (X_1), persyaratan pelayanan (X_2) tanggung jawab petugas pelayanan (X_3) dan kemampuan petugas pelayanan (X_4) secara simultan mengalami peningkatan, maka akan berdampak pula pada peningkatan variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang (Y).

4.5 Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi (*R Square*) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen atau variabel terikat.

Tabel 4.7
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.807 ^a	.651	.632	1.90548	1.891

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Besarnya nilai *Adjusted R²* adalah 0.632 yang berarti variasi variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang meliputi prosedur pelayanan, proses pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan sebesar 0.632 atau 63.2 persen, sedangkan sisanya sebesar 36.8 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model, antara lain seperti kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan uji *Goodness of fit*, maka didapatkan hasil :
 - a. Prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, karena memiliki nilai t hitung $8.577 > t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.05$ (*one taile*).
 - b. Persyaratan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, karena memiliki nilai t hitung $3.721 > t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.05$ (*one taile*).
 - c. Tanggung jawab petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, karena memiliki nilai t hitung $2.242 > t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.028 < \alpha = 0.05$ (*one taile*).
 - d. Kemampuan petugas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, karena memiliki nilai t hitung $-0.070 < t$ tabel 1.66462 dan tingkat signifikansi t hitung $0.945 > \alpha = 0.05$ (*one taile*).
 - e. Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang, karena memiliki nilai F hitung $34.983 > F$ tabel 2.49 dengan signifikansi $0.000 < \alpha = 0.05$.

2. Besarnya nilai *Adjusted R²* adalah 0.632 yang berarti variasi variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang meliputi prosedur pelayanan, proses pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan sebesar 0.632 atau 63.2 persen, sedangkan sisanya sebesar 36.8 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model.

5.2 Saran

1. Sebaiknya prosedur pelayanan dibuat *sesimple* mungkin dan efisien, karena variabel ini memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan masyarakat, sehingga akan memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan umum dan pelayanan kependudukan di Kelurahan Gedawang Semarang. Perlu diupayakan agar prosedur pelayanan tidak bertele-tele dan memakan waktu lama.
2. Persyaratan pelayanan hendaknya diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat, sehingga masyarakat mengetahui dan tidak banyak bertanya tentang persyaratan pelayanan yang harus dibawa apabila ingin mendapatkan pelayanan umum dan kependudukan dari Kelurahan Gedawang Semarang.
3. Tanggungjawab petugas pelayanan di Kelurahan Gedawang Semarang harus ditingkatkan, dalam arti mereka harus memiliki totalitas dan bekerja dengan sungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya, sehingga masyarakat menjadi puas dan tidak perlu mengajukan *complain* atas pelayanan yang mereka berikan.
4. Kemampuan petugas pelayanan perlu ditingkatkan agar mereka memiliki profesionalisme dalam menjalankan tugasnya, meskipun variabel kemampuan kerja tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arenawati, 2010. *Pengaruh Nilai-nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan RSUD Serang*, Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No 2, Desember 2010
- Engel, James F., Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard, 2000. *Perilaku Konsumen*, Jilid I, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty T. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi II, Semarang : BP. Undip
- Ghozali, Imam. 2011. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BP Undip
- Ismail Yulianto, 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. FIF Cabang Semarang*
- Kepmenpan Nomor : KEP- 25/M.PAN/2/2004, tentang *Pelayanan Publik*
- Marzuki, 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta:Ghalia
- Pipit Fitriani, 2011. *Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang*
- Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor 061.1/199 tahun 2001 tentang *Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan*
- Syafiie dan kawan-kawannya, 2005. *Keputusan Menteri dan Pelaksanaanya*, Jakarta: Ghalia
- Umar, Husein, 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama