PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang)

Erna Supriyanti[1)], Moh Mukeri Warso [2)], Maria M Minarsih[3)]
[1)] Mahasiswa Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang
[2), 3)] Dosen Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRACT

Sambirejo villages Gayamsari Semarang District in efforts to improve service to the public , the agency should be able to provide good service , so as to give public satisfaction . Therefore the chief officers Sambirejo should be able to manage in such a way and empower the addition of facilities and increase the quality of services to community satisfaction will increase. This study aims to determine the effect of the quality of services and facilities together on community satisfaction in villages Sambirejo Semarang District Gayamsari

Population in this study is the entire community that use the service for the month of January to April 2013 in Semarang villages taker Sambirejo 2142 people. Samples used in this study of 100 people . Sampling technique used convienen sampling. Performed statistical analysis covering multiple linear regression and hypothesis testing.

Based on data analysis results can be concluded : There is a significant positive influence on the quality of services in villages Sambirejo community satisfaction Semarang , this is evidenced in the statistical analysis where the regression coefficient value quality of service (b1) amounted to 0.322 and t count (6,766) > t table (1,984) or sig t = 0.000 < 0.05 , There is a significant positive influence on satisfaction community facilities in villages Sambirejo Semarang , this is evidenced in the statistical analysis where the facilities regression coefficient (b2) amounted to 0.284 and t count (5,990) > t table (1,984) or sig t (0,000) < 0.05 , There is a significant positive influence of the quality of services and facilities together on community satisfaction in villages Sambirejo Semarang , this is evidenced in the statistical analysis where F count (124.486) > F table (3,090) or sig F (0,000) < 0.05 , coefficient of determination value is the mean size of 0,714 variations of changes in community satisfaction Sambirejo Semarang villages affected the quality of services and facilities as large as 71.4 % , while the remaining 28.6 % influenced by other factors outside scrutiny

Keywords: Quality of Service , Facilities , Community Satisfaction

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula. Berkaitan dengan pelayanan, seorang pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 2005: 240).

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha dalam memasarkan produk/jasa masing-masing. Fasilitas adalah suatu bentuk manfaat dari jasa kelurahan kepada masyarakat yang diberikan atas dasar adanya suatu transaksi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak (Yoeti, 2003). Faktor fasilitas untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang dipakainya.

Kantor Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat. Pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, demikian pula halnya dengan penyediaan fasilitas yang memadai dan lengkap untuk layanan. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari.

B. Perumusan Masalah

Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat menghadapi permasalahan, dimana indikasinya tampak dari kurangnya fasilitas untuk pelayanan, minimnya dana operasional, lambatnya pelayanan serta kurangnya profesionalitas dari pegawai yang menangani pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah adalah "Bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang melalui variabel kualitas pelayanan dan fasilitas"

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan mempunyai arti yang penting didalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan mempertinggi citra serta kepercayaan masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Menurut Philip Kotler (dalam Rambat Lupiyoadi, 2001:5) yang dimaksud dengan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun**.**

Kualitas adalah sejauhmana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya (Rambat Lupiyoadi, 2001; 144). Sedangkan kualitas pelayanan/jasa menurut *American Society For Quality Control* adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang ditentukan atau bersifat laten.

B. Fasilitas

Menurut Tjiptono (2004:19) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yan ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interioar dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Sedangkan menurut Kotler (2005) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

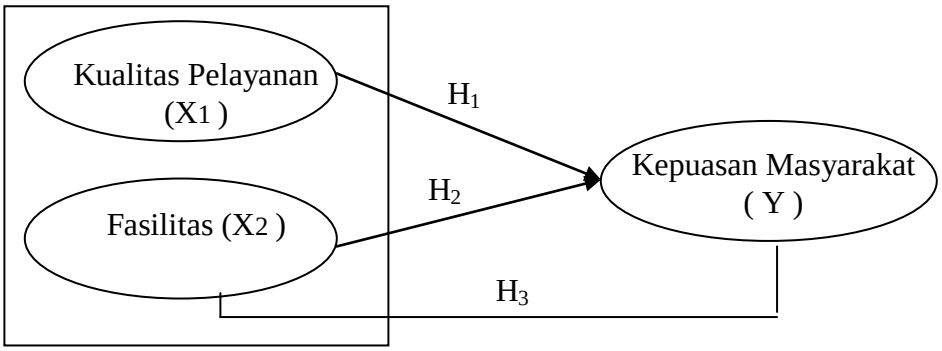
C. Kepuasan Masyarakat

Pengertian kepuasan itu sendiri menurut Husein Umar (2002:238) adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan dengan harapannya. Sedangkan kepuasan menurut Philip Kotler (dalam Rambat Lupiyoadi, 2001:158) adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.

D. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang dalam upaya peningkatan pelayanan kepada public, maka instansi ini harus mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pihak Kelurahan Sambirejo harus dapat mengelola pegawainya sedemikian rupa dan mengupayakan adanya penambahan fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat akan meningkat. Menurut Kotler (2007) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan. Berdasarkan realita yang ada kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang kurang optimal. Dimana masyarakat sering adanya keluhan atau kritik seperti petugas datang terlambat, kurangnya fasilitas pelayanan dan lambatnya waktu dalam memberikan pelayanan. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran teoritis yang terdapat pada gambar di bawah ini

Gambar : Kerangka Pemikiran Teoritis



Keterangan :

X_1 = Variabel independent yaitu kualitas pelayanan

X_2 = Variabel independent yaitu Fasilitas

Y = Variabel dependent yaitu kepuasan Masyarakat

E. Hipotesis

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang.

H_2 : Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang.

H_3 : Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang.

III. METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan adalah seluruh masyarakat yang berusia 20-61 tahun keatas dan menggunakan pelayanan selama bulan Januari-Desember 2013 di Kelurahan Sambirejo Kota Semarang yaitu sebesar 9918 orang. Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik sampling yang digunakan convienen sampling. Dalam melakukan penelitian ini dilakukan analisis data dengan cara Analisis Kuantitatif. Dalam penelitian analisis data kuantitatif digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari jawaban kuesioner. Data primer adalah data langsung yang di peroleh dari responden tersebut kemudian diolah dan dilakukan pengujian hipotesa dengan menggunakan bantuan SPSS. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda, uji t dan Uji F

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Regresi Berganda

Hasil perhitungan dengan menggunakan komputer dengan program SPSS diperoleh hasil seperti pada tabel berikut ini .

Tabel 1 Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.846	.949		2.997	.003
	Kualitas Ply	.322	.048	.492	6.766	.000
	Fasilitas	.284	.047	.435	5.990	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masy

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS (terlampir) persamaan garis regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 2,846 + 0,322\ X1 + 0,284\ X2$$

Dari hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa

1. Nilai konstanta (a) sebesar 2,846 mempunyai arti bahwa bila kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas (X_2) dianggap sama dengan nol maka kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 2,846.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (b_1) sebesar 0,322 berarti jika kualitas pelayanan (X_1) naik satu satuan sedangkan fasilitas (X_2) dianggap sama dengan nol atau tetap maka kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,322, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat artinya jika kualitas pelayanan semakin baik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat Di Kelurahan Sambirejo Semarang.
3. Nilai koefisien regresi fasilitas (b_2) sebesar 0,284 berarti jika fasilitas (X_2) naik satu satuan sedangkan kualitas pelayanan (X_1) dianggap sama dengan nol atau tetap maka kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,284, hal ini menunjukkan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat artinya jika fasilitas semakin baik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat Di Kelurahan Sambirejo Semarang.

B. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan masyarakat (Y)
   Dari hasil perhitungan t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar 6,766 > 1,984 atau sign (0,000) < α=0,05 dengan demikian H1 diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara disiplin pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada taraf uji signifikan 0,05. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Fenomena ini memberikan indikasi bahwa Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar kepuasan masyarakat dapat tercapai. Kualitas pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Kualitas pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada masyarakat disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, di mana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan

yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat.

2. Pengujian Hipotesis Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan masyarakat (Y)

   Dari hasil perhitungan t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar 5,990 > 1,984 atau sign (0,000) < α=0,05 dengan demikian H2 diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat pada taraf uji signifikan 0,05. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang di Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. Hal ini seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan masyarakat dapat berasal dari kelengkapan fasilias Kelurahan Sambirejo yang berfungsi sebagai penunjang pelayanan. Dengan demikian kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat terhadap Kelurahan Sambirejo dapat dipenuhi oleh adanya fasilitas yang baik yang dapat menujang pelayanan yang diberikan.

C. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 2 Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	432.526	2	216.263	124.486	.000[a]
	Residual	168.514	97	1.737		
	Total	601.040	99			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Ply

b. Dependent Variable: Kepuasan Masy

Dari hasil perhitungan F-hitung (124,486) > F tabel (2,090) atau sign (0,000) < α=0,05 dengan demikian H4 diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada taraf uji signifikan 0,05.

D. Koefisien Determinasi

Tabel 3 Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.848[a]	.720	.714	1.31805	1.774

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Ply

b. Dependent Variable: Kepuasan Masy

Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,714 yang berarti variasi perubahan kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi variabel kualitas pelayanan (X1), dan Fasilitas (X2) sebesar 71,4% dan sisanya 28,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (b_1) sebesar 0,322 dan t hitung (6,766) > t tabel (1,984) atau sig t 0,000 < 0,05, dengan demikian H1 diterima dari tabel t pengaruh motivasi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang sebesar 6,766.
2. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai Nilai koefisien regresi fasilitas (b_2) sebesar 0,284 dan t hitung (5,990) > t tabel (1,984) atau sig t (0,000) < 0,05, dengan demikian H2 diterima dari tabel t pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang sebesar 5,990.
3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana F hitung (124,486) > F tabel (3,090) atau sig F (0,000) < 0,05, dengan demikian H3 diterima dari tabel F pengaruh motivasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang sebesar 124,486.
4. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,714 yang berarti variasi perubahan kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang dipengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 71,4%, sedangkan sisanya 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian

B. Saran

1. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, oleh karena itu seluruh aparat kantor kelurahan Sambirejo perlu meningkatkan semua faktor tersebut, sehingga tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat. Pimpinan unit kerja diharapkan selalu memberikan pengarahan kepada bawahannya serta mengirimkan stafnya untuk mengikuti kursus dan ketrampilan yang terkait dengan pelayanan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat semakin tinggi.

2. Kantor kelurahan Sambirejo harus mengevaluasi kinerja seluruh jajaran personilnya untuk perbaikan di segala bidang, yang perlu mendapat perhatian serius adalah kepedulian aparat kantor Kelurahan Jagalan terhadap kebutuhan dan keinginan warga masyarakatnya selanjutnya transparasi informasi prosedur pelayanan public harus dikedepankan karena kantor kelurahan adalah ujung tombak pemerintahan daerah yang berkaitan langsung dengan kemasyarakatan.
3. Memanfaatkan seluruh potensi wilayah dalam memberikan informasi kepada seluruh masyarakat dengan pertemuan rutin seluruh lembaga yang ada di wilayah, pemanfaatan papan pengumuman, pos kamling, sarana tempat ibadah.
4. Meningkatkan citra kantor kelurahan dengan jalan selalu dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang dilimpahkan masyarakat pada kantor kelurahan dan selalu berada di tengah-tengah masyarakat sebagai pengayom dan pelindung masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Alex Nitisemito, 2000, *Manajemen Personalia***,** Ghalia Indonesia, Jakarta.

Andrian Payne, 2000, *Manajemen Jasa*, Liberty, Yogyakarta

A, Yoeti, Oka. Edisi Revisi 2003, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Penerbit Angkasa, Bandung.

Burhan Nurgiyantoro, Gunawan dan Marzuki, 2002, *Statistik Terapan Untuk Penelitian ilmu-ilmu Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta

Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta

Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra .2004. *Service, Quality, and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta

Husein, Umar, 2003, *Metode Riset Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Ichsan, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia***,** PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Imam Ghozali, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2005, *Dasar dan Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan).* Prenhallindo, Jakarta.

Koentjorohadi, 2000, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam organisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Masri Singarimbun, 2001, *Metode Penelitian Survey***,** LP3ES, Jakarta

Machud, 2004, *Manajemen Personalia*, BPFE-Yogyakarta.

Mukijat, 2001, *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*,Mandar Maju, Yogyakarta

Nirwana S.K Sitepu. 2004. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Unit Pelayanan Statistik FMIPA Universitas Padjadjaran: Bandung

Parasuraman Zeithaml dan Bery, 2005, Environment Strategy Relationship, Heimeman Asia.

Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, PT Salemba Emban Patrio : Jakarta

Sudjana, 2007, *Statistik Untuk Ekonomi dan Niaga II*, Penerbit Tarsito Bandung

Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung

Sutrisno Hadi. 2007. *Metodologi Research*. Penerbit Andi, Yogyakarta

Zamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta