

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG**

**KETUT DODY TISNA ADI**

**Anggota DPRD Kabupaten Buleleng, Komisi 3 Bagian Keuangan,  
Permuda, dan Pajak**

**Email [ketutdody0@gmail.com](mailto:ketutdody0@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Pelayanan merupakan salah satu tolak ukur bagi pemecahan masalah. Pemberian pelayanan yang baik, akan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Bila pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapan masyarakat, maka akan menimbulkan perasaan puas bagi masyarakat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Apakah terdapat pengaruh secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng?. (2) Apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat? (3) Variabel kualitas pelayanan mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat? Pengumpulan data dilakukan dengan cara : observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis yaitu; analisis korelasi berganda, analisis regresi berganda, analisis determinasi, uji t, uji f, dan uji dominan. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi :  $\hat{Y} = 16,805 + 0,521X_1 + 0,652X_2 + 0,458X_3 + 0,394X_4 + 1,336X_5$

Hasil uji determinasi, diperoleh hasil  $D = 0,630$ , artinya 63% variabel fasilitas fisik (X1), perhatian (X2) kehandalan (X3), kesigapan (X4), dan kepastian atau jaminan (X5) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) sedangkan sisanya sebesar 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ikut diteliti. Hasil uji dominan menunjukkan variabel kepastian mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk itu dapat disimpulkan (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. (3) Variabel kepastian (*assurance*) yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disarankan : (1) Variabel fasilitas fisik, perhatian, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian sudah baik sehingga perlu ditingkatkan lagi dengan tidak membedakan status sosial masyarakat dan memberikan pemberian pelayanan yang baik serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. (2) Variabel kepastian perlu ditingkatkan, dengan melayani tepat waktu penyelesaian administrasi bagi masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

## I. PENDAHULUAN

Pemerintah pada prinsipnya menjalankan tiga tugas utama, yaitu: menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, dan menyelenggarakan pelayanan publik. Negara wajib hadir untuk melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah pada hakekatnya harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dituntut untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi serta situasi sehingga berdampak pada masyarakat untuk berkembang dengan kemampuan dan kreativitas dalam tujuan yang sama. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Menurut amanat Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 20A ayat (1) menyebutkan bahwa Dewan Perwakilan Rakyat memiliki fungsi legislatif, fungsi anggaran, dan fungsi pengawasan. Selain fungsi-fungsi tersebut DPR juga berperan sebagai wakil rakyat di pemerintahan. Para anggota DPRlah yang bertugas menyampaikan aspirasi rakyat kepada pemerintah. Salah satu tugas dan wewenang DPR yaitu menyerap, menghimpun, menampung dan menindak lanjuti aspirasi rakyat.

Dewan Perwakilan Rakyat sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor DPR harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai

ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Jika suatu organisasi tidak bisa menyikapi hal tersebut, maka akan menimbulkan kekecewaan dari masyarakat. Untuk menghindari munculnya kekecewaan dari masyarakat tersebut maka diperlukan sumber daya manusia yang baik yang harus dimiliki oleh setiap organisasi atau instansi. Sebuah instansi atau organisasi harus didukung sumber daya manusia yang cakap dan handal, sebab orang yang ada di dalam suatu organisasi atau instansi sangat berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik memberikan citra yang baik bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan. Pelayanan merupakan salah satu tolak ukur bagi pemecahan masalah. Pemberian pelayanan yang baik, akan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Bila pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapan masyarakat, maka akan menimbulkan perasaan puas bagi masyarakat. Sugiarto (2002:36) menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Parasuraman (2001:148) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan yang sering disebut *TERRA* yaitu : *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*. *Tangible* atau bukti fisik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna jasa dengan menyampaikan informasi yang jelas. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi.

Menurut Suprpto (2007:223) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang mereka rasakan dengan harapannya. Kalau pelayanan yang diberikan tidak memuaskan maka akan menimbulkan perasaan tidak puas yang pada akhirnya konsumen merasa kecewa.

Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng sebagai salah satu Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah merupakan lembaga yang mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai peraturan perundang-undangan.

Jenis pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng lebih bersifat fasilitasi, dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas, hak, serta wewenang DPRD, seperti tercantum dalam Peraturan Tata Tertib DPRD Kabupaten Buleleng yang ditetapkan dengan Keputusan DPRD Kabupaten Buleleng. Disamping itu, Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng juga memfasilitasi penyampaian aspirasi masyarakat kepada DPRD.

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak. Pada hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng meliputi:

- 1) *Tangible* atau bukti fisik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng seperti : tempat pelayanan yang memadai, tempat parkir yang luas bagi masyarakat, sistem administrasi sudah menggunakan sistem komputerisasi serta kondisi atau penampilan petugas sangat rapi dan menarik.
- 2) *Empathy* dinilai dari segi kesediaan petugas Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dalam memberikan informasi dan menerima

masuk, menyediakan kemudahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti : memberikan informasi dan menerima masukan tentang keluhan masyarakat, kemudahan dalam mengurus administrasi, perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, serta sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

- 3) *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan petugas Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, seperti : memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, handal dalam menyampaikan masalah, memberikan keakuratan dalam penanganan dokumen serta waktu dan kebutuhan serta jam operasional yang dilakukan sudah tepat dan sesuai.
- 4) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan petugas Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna jasa dengan menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat serta menangani keluhan masyarakat, seperti : kejelasan informasi pada saat melayani masyarakat, tanggap atau sigap dalam memberikan pelayanan, cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat serta meluangkan waktu dalam melayani masyarakat.
- 5) *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan serta kemampuan petugas Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dan kepastian waktu seperti : memberikan jaminan atau kepastian dalam pelayanan, menjaga prestasi dan reputasi serta petugas selalu ada di tempat

Sesuai dengan teori yang dicetuskan oleh Suprpto (2007:223) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang mereka rasakan dengan harapannya. Jika pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas.

Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tidak sesuai dengan harapan maka masyarakat akan merasa kecewa atau tidak puas.

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan, permasalahan yang ada di Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan yaitu :

- 1) Kurangnya kehandalan atau kesigapan dari pegawai
- 2) Kurangnya tanggung jawab dari pegawai
- 3) Kurangnya sikap sopan dan ramah dari pegawai
- 4) Kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat

Hal tersebut merupakan pengalaman yang mengecewakan bagi masyarakat yang datang menyampaikan aspirasi ke Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng sehingga masyarakat merasatidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas antara teori dengan kenyataan terjadi kesenjangan. Untuk itu perlu diadakan penelitian dengan judul” Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Sekretarit Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Buleleng.”

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas makayang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah terdapat pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng? 2) Apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng? 3) Variabel kualitas pelayanan mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng?

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng yang terletak di Jalan Veteran No. 2 Singaraj, dengan ruang lingkup manajemen pemasaran jasa yaitu tentang pelayanan masyarakat dengan bidang kajian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang dilayani oleh

Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dari bulan Januari-Desember 2023 yang berjumlah 2.027 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang, pengambilan sampel dengan rumus Slovin. Uji Instrumen pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji Validitas bertujuan untuk memeriksa apakah isi kuesioner sudah tepat untuk mengukur apa yang diukur dan cukup dipahami oleh semua responden, yang diindikasikan oleh kecilnya prosentase jawaban responden yang tidak terlalu menyimpang dengan rata-rata jawaban responden lain Untuk menguji reliabilitas, menggunakan uji reliabilitas instrumen yang diperoleh dengan cara menganalisis data dari suatu hasil pengujian menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20. Ghazali (2006:170) menyatakan bahwa SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Uji Asumsi Klasik menggunakan uji normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas. Teknik analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Teknik analisis kuantitatif yang digunakan adalah Analisis Korelasi Linear Berganda, Analisis Determinasi, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t, dan uji F serta uji dominan. Serta Analisis Kualitatif yang digunakan untuk memberikan keterangan-keterangan atau penjelasan-penjelasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Uji Instrumen dan Uji Asumsi Klasik**

##### **1) Uji Instrumen**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Uji instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

1) Uji Validitas

Tabel 1  
Uji Validitas Instrumen Penelitian  
*Item-Total Statistics*

| Variabel & Pernyataan                            | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | Nilai Batas (r) | Simpulan |
|--|---|-----------------|----------|
| <b>Fasilitas Fisik (<math>X_1</math>)</b>        |   |                 |          |
| Fisik-1  | 0,586                                   | 0,30            | Valid    |
| Fisik-2  | 0,448                                   | 0,30            | Valid    |
| Fisik-3  | 0,358                                   | 0,30            | Valid    |
| Fisik-4  | 0,310                                   | 0,30            | Valid    |
| <b>Perhatian (<math>X_2</math>)</b>              |   |                 |          |
| Perhatian-1                                      | 0,555                                   | 0,30            | Valid    |
| Perhatian-2                                      | 0,407                                   | 0,30            | Valid    |
| Perhatian-3                                      | 0,336                                   | 0,30            | Valid    |
| Perhatian-4                                      | 0,315                                   | 0,30            | Valid    |
| <b>Kehandalan (<math>X_3</math>)</b>             |   |                 |          |
| Handal -1  | 0,657                                   | 0,30            | Valid    |
| Handal -2  | 0,562                                   | 0,30            | Valid    |
| Handal -3  | 0,434                                   | 0,30            | Valid    |
| Handal -4  | 0,530                                   | 0,30            | Valid    |
| <b>Kesigapan (<math>X_4</math>)</b>              |   |                 |          |
| Sigap -1   | 0,641                                   | 0,30            | Valid    |
| Sigap -2   | 0,409                                   | 0,30            | Valid    |
| Sigap -3   | 0,470                                   | 0,30            | Valid    |
| Sigap -4   | 0,351                                   | 0,30            | Valid    |
| <b>Kepastian atau Jaminan (<math>X_5</math>)</b> |   |                 |          |
| Pasti-1  | 0,647                                   | 0,30            | Valid    |
| Pasti-2  | 0,447                                   | 0,30            | Valid    |
| Pasti-3  | 0,516                                   | 0,30            | Valid    |
| Pasti-4  | 0,322                                   | 0,30            | Valid    |
| <b>Kepuasan Masyarakat</b>                       |   |                 |          |
| Kepuasan-1                                       | 0,320                                   | 0,30            | Valid    |
| Kepuasan-2                                       | 0,332                                   | 0,30            | Valid    |
| Kepuasan-3                                       | 0,489                                   | 0,30            | Valid    |
| Kepuasan-4                                       | 0,345                                   | 0,30            | Valid    |
| Kepuasan-5                                       | 0,386                                   | 0,30            | Valid    |

Sumber: Hasil Olahan SPSS 20.0 Tahun 2024



Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan program SPSS versi 20.0 diperoleh seluruh item instrumen variabel penelitian memiliki koefisien korelasi skor item instrumen dengan total skor lebih besar dari 0,30, maka disimpulkan seluruh item instrumen penelitian valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas atau uji kehandalan instrumen pengumpulan data, dalam penelitian ini diukur berdasarkan koefisien *Cronbach's Alpha*. Menurut Sugiyono (2013) variabel atau instrumen dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,600. Hasil uji instrument dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2  
Uji Reliabilitas

| No. | Variabel                  | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>N of Items</i> | Nilai Batas | Keterangan      |
|-----|---------------------------|-------------------------|-------------------|-------------|-----------------|
| 1   | Fasilitas Fisik ( $X_1$ ) | 0,613                   | 4                 | 0,600       | <i>reliable</i> |
| 2   | Perhatian ( $X_2$ )       | 0,693                   | 4                 | 0,600       | <i>reliable</i> |
| 3   | Kehandalan( $X_3$ )       | 0,747                   | 4                 | 0,600       | <i>reliable</i> |
| 4   | Kesigapan( $X_4$ )        | 0,605                   | 4                 | 0,600       | <i>Reliable</i> |
| 5   | Kepastian ( $X_5$ )       | 0,609                   | 4                 | 0,600       | <i>Reliable</i> |
| 6   | Kepuasan Masyarakat (Y)   | 0,617                   | 5                 | 0,600       | <i>Reliable</i> |

Sumber: Output SPSS 20.0 Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji instrumen dengan bantuan program SPSS versi 20.0, diperoleh nilai *cronbach's alpha* semua variabel penelitian, yaitu fasilitas fisik, perhatian, kesigapan, kehandalan, kepastian, dan kepuasan masyarakat lebih besar dari 0,600 maka disimpulkan instrumen penelitian *reliable*.

## 3) Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan metodologi analisis regresi linier berganda. Suatu model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut telah diuji dengan asumsi-asumsi klasik statistik.

### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat mempunyai distribusi normal atau tidak. Alat analisis yang digunakan dalam uji ini adalah grafik *P-P*

*Plot*. Model regresi yang valid jika data berdistribusi normal yaitu titik-titik pada grafik *P-P Plot* menyebar di sekitar garis diagonal.



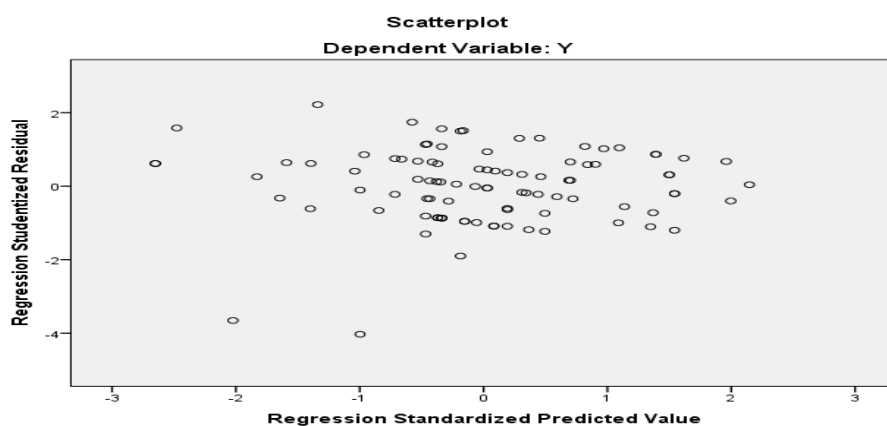
Gambar .1

#### Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan grafik *P-P Plot* di atas terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal sehingga disimpulkan model regresi berdistribusi normal.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk memenuhi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Adapun hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar .2 berikut :



Gambar .2 di atas menunjukkan bahwa noktah-noktah terpencah dengan tidak membentuk pola seperti cerobong asap di sekitar garis diagonal (menyebar lalu menyempit atau sebaliknya), di atas dan di bawah angka 0 pada

sumbu Y. Dinyatakan bahwa pada model regresi dalam penelitian ini terjadi homoskedastisitas dari pada heteroskedastisitas.

### 3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada atau tidaknya hubungan yang linear (multikolinearitas) antara variabel bebas satu dengan variabel bebas yang lain. Setyadharma (2010:45), sebagai pedoman untuk mengetahui antara variabel satu dengan yang lainnya tidak terjadi multikolinearitas jika mempunyai VIF (*varian inflation factor*) kurang dari 10. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan bantuan program SPSS 20.0 diperoleh VIF (*Varian Inflated Factor*) sebagai berikut.

Tabel 3

Uji Multikolinearitas

| Model           | Collinearity Statistics |       |
|-----------------|-------------------------|-------|
|                 | Tolerance               | VIF   |
| (Constant)      |                         |       |
| Fasilitas Fisik | 0,176                   | 9,233 |
| Perhatian       | 0,177                   | 8,980 |
| Kehandalan      | 0,377                   | 2,653 |
| Kesigapan       | 0,141                   | 9,610 |
| Kepastian       | 0,136                   | 9,446 |

Berdasarkan tabel 3 di atas ternyata semua variabel bebas yaitu fasilitas fisik, perhatian, kesigapan, kehandalan, dan kepastian memiliki nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai toleransi tidak kurang dari 0,1 maka model regresi yang diperoleh dapat disimpulkan terbebas dari problem multikolinearitas.

### 4) Pengolahan Data ( Uji Kuantitatif)

#### (1) Analisis Korelasi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan dari dimensi fasilitas fisik (X1), perhatian (X2) kehandalan (X3), kesigapan (X4), dan kepastian atau jaminan (X5) secara serentak dengan kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten

Buleleng. Hasil analisis data dengan bantuan program SPSS versi 20.0 sebagai berikut.

Tabel 4  
Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng

| Model | R                  | R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------------------|----------|----------------------------|
|       | 0,794 <sup>a</sup> | 0,630    | 2,072                      |

- a. *Predictors: (Constant)*, Kepastian, perhatian, kehandalan, kesigapan, fasilitas fisik.  
b. *Dependent Variable:* Kepuasan Masyarakat.  
Sumber: Hasil Analisis SPSS 20. Tahun 2024

Nilai koefisien korelasi dari analisis berganda diperoleh 0,794 bila dikonversi dengan tabel 3.1 (pada bab III) dapat dijelaskan koefisien korelasi (R) 0,794 ada pada interval 0,600 – 0,800 dengan tingkat hubungan yaitu korelasi cukup dan koefisien korelasi bertanda positif.

## (2) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi fasilitas fisik (X1), perhatian (X2) kehandalan (X3), kesigapan (X4), dan kepastian atau jaminan (X5) secara serentak dengan kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

Tabel 5.  
Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng

*Coefficients<sup>a</sup>*

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig.  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant) | 16,805                      | 2,229      |                           | 7,541 | 0,000 |
|       | X1         | 0,521                       | 0,384      | 0,481                     | 1,359 | 0,028 |
|       | X2         | 0,652                       | 0,381      | 0,602                     | 1,714 | 0,020 |
|       | X3         | 0,458                       | 0,152      | 0,378                     | 1,114 | 0,033 |

|    |       |       |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|
| X4 | 0,394 | 0,581 | 0,361 | 1,067 | 0,045 |
| X5 | 1,336 | 0,612 | 1,114 | 2,183 | 0,012 |

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olahan SPSS 20. Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 5. di atas dapat dibuat model persamaan regresi linear berganda yaitu :

$$\hat{Y} = 16,805 + 0,521X_1 + 0,652X_2 + 0,458X_3 + 0,394X_4 + 1,336X_5$$

### (3) Analisis Determinasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui besarnya persentase perubahan kepuasan masyarakat (Y) yang dapat dijelaskan oleh perubahandimensi fasilitas fisik (X1), perhatian (X2) kehandalan (X3), kesigapan (X4), dan kepastian atau jaminan (X5) pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

Hasil analisis data dengan bantuan program SPSS versi 20.0 sebagai berikut:

Tabel 6

Koefisien Korelasi Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng

| Model | R                  | R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------------------|----------|----------------------------|
|       | 0,794 <sup>a</sup> | 0,630    | 2,072                      |

a. *Predictors:* (Constant), Kepastian, perhatian, kehandalan, kesigapan, fasilitas fisik.

b. *Dependent Variable:* Kepuasan Masyarakat.

Sumber: Hasil Analisis SPSS 20. Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa  $D = 0,630$ , artinya 63% variabel fasilitas fisik (X1), perhatian (X2) kehandalan (X3), kesigapan (X4), dan kepastian atau jaminan (X5) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) sedangkan sisanya sebesar 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ikut diteliti.

### (5) Uji Hipotesis

a. Uji T (t-test)/ Uji Parsial (Uji Hipotesis Pertama)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh variabel fasilitas fisik (X1), perhatian (X2) kehandalan (X3), kesigapan (X4), dan kepastian atau jaminan (X5) terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng. Pengujian dilakukan berdasarkan nilai probabilitas, dengan langkah-langkah sebagai berikut.

(1) Perumusan hipotesis.

$H_0; b = 0$ , yaitu ada pengaruh positif tidak signifikan secara individu atau parsial fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

$H_1; b \neq 0$ , yaitu ada pengaruh positif signifikan secara individu atau parsial fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

(2) Ketentuan

a. Jika nilai probabilitas (Sig) > 0,05 ( $\alpha$ ), maka  $H_0$  diterima

b. Jika nilai probabilitas (Sig)  $\leq$  0,05 ( $\alpha$ ), maka  $H_0$  ditolak

Berdasarkan olahan SPSS versi 20.0 seperti tabel 5.14 dapat dibuat tabel kerja sebagai berikut.

Tabel 7  
Uji T dengan Nilai Probabilitas

| No. | Variabel bebas  | Nilai Probabilitas (Sig) | ( $\alpha$ ) Taraf Signifikansi | Simpulan      |
|-----|-----------------|--------------------------|---------------------------------|---------------|
| 1   | Fasilitas Fisik | 0,028                    | 0,05                            | $H_0$ ditolak |
| 2   | Perhatian       | 0,020                    | 0,05                            | $H_0$ ditolak |
| 3   | Kehandalan      | 0,033                    | 0,05                            | $H_0$ ditolak |
| 4   | Kesigapan       | 0,045                    | 0,05                            | $H_0$ ditolak |
| 5   | Kepastian       | 0,012                    | 0,05                            | $H_0$ ditolak |

Sumber: Data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 7 nilai probabilitas (Sig) variabel fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian lebih kecil dari 0,05 (taraf signifikansi), maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan fasilitas fisik,

perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng, berarti hipotesis 1 dapat diterima.

b. Uji F (F-Test)/ Uji Simultan (Uji Hipotesis Kedua)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara bersama-sama fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng, dengan langkah-langkah :

(1) Perumusan Hipotesis

$H_0; b = 0$ , yaitu ada pengaruh tidak signifikan secara bersama-sama atau simultan fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

$H_1; b \neq 0$ , yaitu ada pengaruh signifikan secara bersama-sama atau simultan fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

(2) Ketentuan

- a. Jika nilai probabilitas (Sig) > 0,05 ( $\alpha$ ), maka  $H_0$  diterima
- b. Jika nilai probabilitas (Sig)  $\leq$  0,05 ( $\alpha$ ), maka  $H_0$  ditolak

Tabel 8  
ANOVA<sup>b</sup>

| Model             | Sum of Squares | Df | Mean Square | F     | Sig.               |
|-------------------|----------------|----|-------------|-------|--------------------|
| <i>Regression</i> | 70,250         | 5  | 14,050      | 3,271 | 0,009 <sup>b</sup> |
| <i>Residual</i>   | 382,234        | 89 | 4,295       |       |                    |
| Total             | 452,484        | 94 |             |       |                    |

a. Predictors: (Constant), Kepastian, perhatian, kesigapan, keandalan, fasilitas fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 20.0 tahun 2024

Berdasarkan tabel 8 diketahui nilai probabilitas (Sig) adalah  $0,009 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh secara bersama-sama fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan

masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng, berarti hipotesis 2 dapat diterima.

### c. Uji Dominan

Uji dominan dilihat dari *Standardized Coefficient Beta* atau dari nilai *t* hitung. Yang paling dominan adalah yang memiliki nilai koefisien lebih besar, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 9  
Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng

*Coefficients<sup>a</sup>*

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig.  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant) | 16,805                      | 2,229      |                           | 7,541 | 0,000 |
|       | X1         | 0,521                       | 0,384      | 0,481                     | 1,359 | 0,028 |
|       | X2         | 0,652                       | 0,381      | 0,602                     | 1,714 | 0,020 |
|       | X3         | 0,458                       | 0,152      | 0,378                     | 1,114 | 0,033 |
|       | X4         | 0,394                       | 0,581      | 0,361                     | 1,067 | 0,045 |
|       | X5         | 1,336                       | 0,612      | 1,114                     | 2,183 | 0,012 |

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Masyarakat  
Sumber: Hasil olahan SPSS 20. Tahun 2024

Berdasarkan tabel 9 di atas, dari *Standardized Coefficient Beta* dapat diketahui variabel kepastian (X5) mempunyai koefisien paling besar yaitu 1,114 atau dapat dilihat dari nilai *t* hitung, dimana nilai *t* hitung yang paling besar yaitu 2,183, sehingga variabel kepastian mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng, berarti hipotesis 3 dapat diterima.

## 5) Pembahasan

- (1) Pengaruh Fasilitas Fisik, Perhatian, Keandalan, Kesigapan dan Kepastian Secara Parsial terhadap Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan hasil uji T, nilai probabilitas (*Sig*) variabel fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian lebih kecil dari 0,05 (taraf signifikansi), maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2007:257) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan organisasi atau perorangan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Ramadhani (2015) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara parsial kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di DPR RI.

## (2) Pengaruh Fasilitas Fisik, Perhatian, Kehandalan, Kesigapan dan Kepastian Secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji F, nilai probabilitas (*Sig*) adalah  $0,009 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh secara bersama-sama fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapan dan kepastian terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andrianto Wahyu Eka Pratama (2018) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta. Besarnya kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 72,9% sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan.

## (3) Variabel Yang Paling Dominan Memengaruhi Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan *Standardized Coefficient Beta* dapat diketahui variabel kepastian ( $X_5$ ) mempunyai koefisien paling besar yaitu 1,114 atau dapat dilihat dari nilai t hitung, dimana nilai t hitung yang paling besar yaitu 2,183, sehingga variabel kepastian mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Hayani (2019), hasil penelitian menunjukkan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Makassar adalah kepastian.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN-SARAN

##### 1) Simpulan

Berdasarkan hasil analisis seperti yang telah diuraikan pada Bab V, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

- (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.
- (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.
- (3) Variabel kepastian (*assurance*) yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

##### 2) Saran-Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat disarankan kepada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng sebagai berikut.

- (1) Variabel fasilitas fisik, perhatian, kehandalan, kesigapandan kepastian sudah baik sehingga perlu ditingkatkan lagi dengan tidak membedakan status sosial masyarakat dan memberikan pelayanan yang baik serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.
- (2) Variabel kepastian perlu ditingkatkan, dengan melayani tepat waktu penyelesaian administrasi bagi masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

Andrianto Wahyu Eka Pratama. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2008. *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati Damodar N. ( Sumarno Zain, penerjemah). 1995. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Erlangga.
- Hayani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kurnia. Ramadhani. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Publik di DPR RI. Tesis Program Magister Teknik Industri Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga Jakarta. Salemba Empat
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu*. Edisi Kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Parasuraman.2001. *Psikologi Pelayanan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sedarmayanti, 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sudjana. 2006. *Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga II*. Bandung : Tarsito.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suprpto. J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.