

Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah)

Rahmi Widyanti

Kurniaty

Uniska Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

rahmiwidyanti@yahoo.com.au

kurniaty60@gmail.com

Abstract

This study aims to test the relationship between service quality to increase customer's satisfaction of East Barito Local Government Central Kalimantan. Data were collected from societies of East Barito Local Government Central Kalimantan, 269 questionnaires were collected with cluster sampling and analyzed using statistical techniques Statistical Product and Service Solution (SPSS). The open questions are presented to explain service quality which a people needed. This study found that was strong influence of service quality to increase customer's satisfaction are positively and significant affects directly. Build from the value of relationships of variables of service quality and customer satisfaction, it is obtain that the indicator of empathy is the most powerful indicator. Findings this research proved that service quality to increase customers satisfaction. Even though value of this research could additional new framework of the human resource and marketing literature on two variables: service quality and customers satisfaction specially serve on government citizen of East Barito Local Government Central Kalimantan, which could be used in increasing customers satisfaction. However there are limitations in used statistical techniques and has not tested these variables results from service quality to increase customer's satisfaction.

Keyword : service quality, customers satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam upaya memperbaiki citra pelayanan pemerintah pada umumnya, telah dikembangkan berbagai macam konsep salah satunya adalah konsep pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dari pemerintah kepada masyarakat. Apabila selama ini pelayanan masyarakat sudah sesuai dengan standar yang ada, maka pelayanan prima melebihi standar yang telah ditetapkan tersebut.

Suatu permasalahan yang dihadapi sekarang ini sebagaimana yang dinyatakan Faisal Tamin (2002), bahwa hanya 40% dari 4 juta aparatur pemerintah yang benar-benar profesional, produktif dan berkualitas. Hal ini merupakan pekerjaan yang besar bagi pemerintah untuk memperbaiki kinerja aparatur. Upaya pemerintah sekarang ini adalah berusaha menggenjot supaya mereka itu sadar bahwa harus bekerja dengan baik, menambah yang 40% menjadi 70% yang bagus, handal dan mumpuni.

Kalau dilihat dari kondisi aparatur sekarang ini, maka jumlah aparatur daerah Buntok dengan jumlah penduduk laki-kali sebanyak 61.818 dan perempuan sebanyak 59.191 orang dari jumlah keseluruhan 6 Kabupaten, jumlah aparturnya sebanyak 3.500 orang (PNS).

Mengingat lembaga pemerintah ini perlu didukung oleh masyarakat maka masyarakat harus ditempatkan pada kedudukan yang istimewa. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang memuaskan tidak dapat diwujudkan hanya dengan main-main dan upaya sambil lalu. Untuk pelayanan bermutu diperlukan budaya kerja yang dilakukan secara profesional dengan menerapkan Total Quality Management (TQM) dan Total Quality Service (TQS).

Meningkatnya kinerja birokrasi pemerintah harus dibarengi dengan upaya pendayagunaan sumber daya manusia aparatur yang efektif dan efisien yang didukung oleh system atau pola pembinaan yang efektif sebagai bagian yang integral dari pengembangan dan pendayagunaan aparatur.

Perumusan Masalah

Aspek-aspek yang perlu dikaji pada kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Buntok adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah Buntok Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah dalam mewujudkan program-program pemerintahan.
2. Sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah Buntok Kabupaten

Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah.

3. Apakah Kualitas Aparatur Pemerintah Daerah Buntok Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tujuan Penelitian

Secara khusus penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah Buntok Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah Buntok Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah Buntok Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah terhadap kepuasan masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Konsep Kualitas Kinerja

Kinerja (performance) pada dasarnya berarti prsetasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau penampilan kerja (LAN, 1992)

Soeprihanto (2001) mengemukakan kinerja/prestasi kerja karyawan/pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang selama periode tertentu di bandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standart, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut Hereman, Sehab dan Fossum (1981) menyatakan

bahwa pengukuran kinerja/prestasi kerja yang mencakup kegiatan. Pertama, identifikasi dimensi kinerja. Kedua, penetapan standar kerja. Dimensi kerja meliputi: 1) Kualitas output; 2) Kuantitas. Umar (2005) mengajukan 10 komponen data kinerja Sumber Daya manusia yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan/pegawai yaitu:

1. Kualitas pekerjaan/pegawai
2. Kejujuran karyawan/pegawai
3. Inisiatif.
4. Kehadiran.
5. Sikap.
6. Kerjasama
7. Keandalan
8. Pengetahuan tentang pekerjaan.
9. Tanggung jawab.
10. Pemanfaatan waktu.

Pelayanan Publik Sebagai Kualitas Kinerja Pegawai

Pelayanan Publik (Masyarakat)

Secara garis besar pelayanan yang dibutuhkan masyarakat diklasifikasikan ke dalam dua bagian. Pertama, pelayanan yang bersifat missal (*public service*) seperti penyediaan transportasi, pusat-pusat kesehatan, denyediaan lembaga-lembaga pendidikan dan pemeliharaan keamanan.

Kedua, pelayanan yang bersifat individual, (*civil service*) seperti pelayanan dalam membuat identitas penduduk, surat izin mengendari, memeriksa kesehatan dsb. Terlepas dari kedua klasifikasi pelayanan tersebut yang jelas merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukannya.

Hasil penelitian *Governance And Decentralization Survey/GDS, 2004* dalam Partini dan Wicaksono, 2004 di kutif

dari Marzuki (2006) menemukan adanya ketidakmampuan sebagian besar warga masyarakat untuk memenuhi “aturan main” dalam pemberian pelayanan oleh birokrasi ketika mengurus suatu pelayanan. Adanya “aturan main” dalam pemberian pelayanan oleh birokrasi biasanya ditentukan secara sepihak oleh pejabat. Aturan ini bias berbentuk pada tidak adanya kepastian waktu dan biaya, prosedur yang rumit, ketidak jelasan informasi dan layanan, dan sebagainya.

Mengetahui kinerja pelayanan publik organisasi/instansi pada dasarnya dapat dapat mengadopsi konsep Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1993) . Mereka memberikan indikator kepuasan konsumen pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut konsumen yaitu:

1. *Tangible* (kenyataan) yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas parkantoran, komputerisasi, administrasi ruang tunggu, tempat informasi dan lain sebagainya.
2. *Reliability*(keandalan)yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Empathy* (perhatian) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

Selanjutnya, dalam Keputusan Manpan No. Kep/25/m.pan/2/2004 telah mengeluarkan tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat IKM unit pelayanan instansi pemerintah, sebagai acuan utama untuk mengukur keberhasilan suatu kinerja pelayanan public adalah kepuasan masyarakat yang dilayani.

Unsur-Unsur indeks kepuasan masyarakat menurut IKM adalah:

1. *Posedure pelayanan* yaitu kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi Keserhanaan alur pelayanan.
2. *Persyaratan pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dalam administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas pelayanan yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan

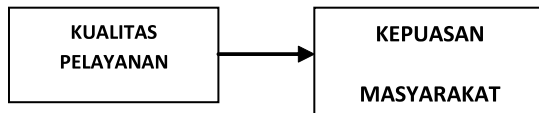
dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secdara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang diberikan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

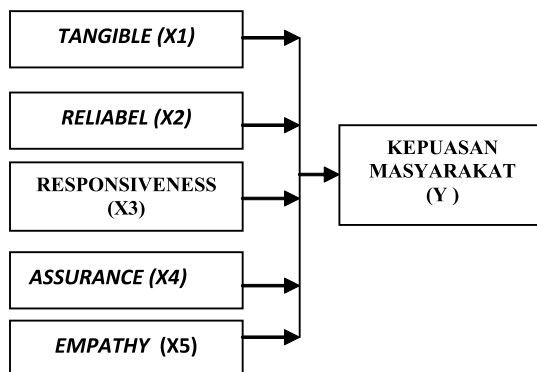
Model Konseptual Dan Model Hipotesis

Berdasarkan uraian tersebut diatas tentang Variabel Kinerja dan kepuasan Masyarakat, maka dapat digambarkan kerangka

model konseptual dan model hipotesis dari pengaruh variable Kinerja terhadap Kepuasan masyarakat adalah sebagaimana gambar 1 berikut.



Gambar 1. Model Konsep Penelitian



METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini tergolong penelitian eksplanasi yang cakupan eksplanasinya adalah penelitian kausalitas (Sugiono, 2006). Penelitian ini dilakukan di daerah Buntok Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah dengan jumlah 6 Kecamatan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Daerah Buntok Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah yang berusia di atas delapan belas tahun. Populasi dengan usia di atas 20 tahun tersebut di anggap sudah pernah perurusan dengan aparat pemerintah daerah.

Desain Sampel

Desain sampel menggunakan Area Sampling (Cluster Sampling) dengan 4 Kecamatan berdasarkan Sample Random

Sampling. Jumlah sampel sebanyak 272 responden. Angket yang kembali dan dapat diolah sebanyak 269 eksemplar.

Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini digunakan skala *Likert* dengan interval penilaian setiap jawaban responden dengan skor angka 1 sampai 5.

Analisis Data

Metode analisis data adalah Statistik Deskriptif dan Statistik Inferensial dengan menggunakan alat Bantu program komputerisasi SPSS. Analisa Inferensial dengan menggunakan regresi Linear Sederhana dengan rumusan sebagai berikut.

$$Y = a_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen
dalam penelitian

b_0 = Intersep (Konstanta)

b_1 = Koefisien regresi

X_1 = Kinerja pelayanan

e = Error term (variabel pengganggu)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Secara geografis Buntok sebagai ibu kota Kabupaten terletak antara 120⁰ Lintang Utara 235⁰ Lintang Selatan, 114⁰ dan 115⁰ Bujur Timur. Kabupaten Barito Selatan diapit oleh 3 (tiga) kabupaten lainnya. Di sebelah Utara dengan sebagian wilayah Kabupten Barito Utara, disebelah Timur dengan sebagian Kabupten Barito Timur, di Selatan dengan Kabupaten Kapuas dan provinsi Kalimantan Selatan serta disebelah Barat dengan Kabupaten Kapuas.

Kabupaten Barito Selatan memiliki luas wilayah 8.830 km² meliputi 6 (enam) kecamatan yang terdiri dari:

Kecamatan Jenamas luas wilayah 708 km². Kecamatan Dusun Hilir luas wilayah 2.065 km². Kecamatan Kurau Kuala luas wilayah 1.099 km². Kecamatan Dusun Selatan luas wilayah 1.829 km². Kecamatan Dusun Utara luas wilayah 1.196 km². Kecamatan Dusun Awai luas wilayah 1.933 km²

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis kelamin dan Pendidikan

Keterangan	Jumlah	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	185	68,8
Perempuan	84	31,2
Jumlah	269	100
Umur (Tahun)		
18 - 26	31	11,52
27 - 36	79	29,37
37 - 46	74	27,51
47 - 56	57	21,19
< 57	20	10,41
Jumlah	269	100
Pendidikan		
SD	32	11,9
SLTP	63	23,4
SLTA	142	52,8
Diploma	15	5
S1	17	6,3
Jumlah	269	100

Sumber : Data primer, diolah, 2011

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan SLTA ke bawah. Ini merupakan tantangan yang cukup berat bagi petugas pelayanan

dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Uji Validitas		Uji Reliabilitas	
		Koef. Korelasi	Ket	Alpha (α)	Ket
Tangible (X1)	X1.1	0.667	Valid	0.709	Reliabel
	X1.2	0.711	Valid		
	X1.3	0.596	Valid		
	X1.4	0.704	Valid		
	X1.5	0.705	Valid		
	X1.6	0.615	Valid		
Reliable (X2)	X2.1	0.777	Valid	0,942	Reliabel
	X2.2	0.732	Valid		
	X2.3	0.712	Valid		
	X2.4	0.694	Valid		
	X2.5	0.658	Valid		
	X2.6	0.750	Valid		
	X2.7	0.806	Valid		
Responsive Ness (X3)	X3.1	0,710	Valid	0,863	Reliabel
	X3.2	0,848	Valid		
	X3.3	0,589	Valid		
	X3.4	0,802	Valid		
	X3.5	0,784	Valid		
	X3.6	0,844	Valid		
Assurance (X4)	X4.1	0,743	Valid	0,790	Reliabel
	X4.2	0,860	Valid		
	X4.3	0,787	Valid		
	X4.4	0,525	Valid		
	X4.5	0,698	Valid		
	X4.6	0,598	Valid		
Empathy (X5)	X5.1	0,852	Valid	0,875	Reliabel
	X5.2	0,549	Valid		
	X5.3	0,774	Valid		
	X5.4	0,799	Valid		
	X5.5	0,737	Valid		
	X5.6	0,805	Valid		
Kepuasan Masyarakat (Y1)	Y1.1	0,753	Valid	0.730	Reliabel
	Y1.2	0,820	Valid		
	Y1.3	0,848	Valid		
	Y1.4	0,842	Valid	0,786	Reliabel
	Y1.5	0,830	Valid		

Sumber : data diolah (2011)

Hasil Pengujian Regresi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini akan diuji mengenai

pengaruh antara variabel bebas yakni Kinerja Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Barito Selatan dilihat dari Variabel Tangible (X1) atau pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, variabel Reliabel (X2) atau pelayanan kemampuan dan kehandalan yang terpercaya, variabel Responsiveness (X3) atau pelayanan secara cepat dan tepat serta sikap tanggap terhadap keinginan masyarakat, variabel Assurance (X4) atau pelayanan kemampuan petugas instansi pemerintah daerah dalam meyakinkan kepercayaan dan jaminan kapastian, dan variabel Empathy (X5) atau pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat terhadap variable terikat yakni kepuasan masyarakat (Y) baik secara simultan maupun secara parsial.

Hasil uji regresi berganda dapat disajikan dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji Regresi Berganda Variabel-Variabel Bebas (X) Terhadap Variabel Terikat (Y) Baik Secara Simultan maupun Secara Parsial

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Sig.t	T _{hitung}	r ²
Variabel Tangible (X ₁)	0,038	0,004	2,868	0,0303
Variabel Reliable (X2)	-0,042	0,326	-0,983	-0,0037
Variabel Responsiveness (X3)	0,226	0,000	4,474	0,0708
Variabel Assurance/ Jaminan Kepastian (X ₄)	0,265	0,000	4,632	0,0756
Variabel Empathy (X ₅)	0,296	0,000	5,831	0,1142
Multi R	= 0,853			
R Square (R ₂)	= 0,728			
F _{hitung}	= 140,803			
Sig. F	= 0,000			
α	= 0,05			

Sumber : Data primer diolah (2011)

Berdasarkan dari hasil uji regresi berganda sebagaimana Tabel 3 dapat diketahui bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel Kinerja Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Barito Selatan dilihat dari Variabel Tangible (X1) atau pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, variabel Reliable (X2) atau pelayanan kemampuan dan kehandalan yang terpercaya, variabel Responsiveness(X3) atau pelayanan secara cepat dan tepat serta sikap tanggap terhadap keinginan masyarakat, variabel Assurance (X4) atau pelayanan kemampuan petugas instansi pemerintah daerah dalam meyakinkan kepercayaan dan jaminan kapastian, dan variabel Empathy (X5) atau pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dapat dibuktikan dengan koefisien *Multi R* sebesar 0,853, kuatnya korelasi ini juga didukung oleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,728 ini dapat diartikan bahwa 72,8% perubahan nilai kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat dapat dipengaruhi secara bersama-sama oleh faktor variabel-variabel kinerja pelayanan aparatur pemerintah daerah, sedangkan sisanya yakni 27,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari variabel yang diteliti

Berdasarkan Uji Anova atau F_{test} , didapat nilai F_{hitung} adalah 140,803 dengan tingkat $Sig.F. = 0,000$. Karena nilai $Sig.F (p) = 0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi Kepuasan masyarakat. Atau dapat pula dikatakan bahwa variabel-variabel Kinerja pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah benar-benar

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Buntok Kabupaten Barito Selatan.

Hasil Uji Regresi Parsial

Dalam analisis berikut ini adalah pengujian secara parsial. Pada Tabel 3 tersebut di atas telah menunjukkan terdapat satu variabel yang tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yaitu variabel reliabel (X_2), atau pelayanan kemampuan dan kehandalan yang terpercaya, karena nilai $Sig.(p) 0,326 > 0,05$ yang berarti bahwa variabel reliabel (X_2) tidak memberikan kontribusi untuk membentuk kepuasan masyarakat ketika mereka mengurus sesuatu keperluan. Sedangkan variabel tangible (X_1) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar $0,038$ dengan $Sig.t (probabilitas)$ sebesar $0,004$, sedangkan nilai koefisien *determinasi parsial* (r^2) $0,0303$ yang berarti bahwa kontribusi variabel tangible (X_1) atau pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata dalam membentuk kepuasan masyarakat sebesar $3,03\%$ ketika mereka mengurus sesuatu keperluan.

Untuk variabel Responsiveness (X_3), juga mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar $0,226$ dan nilai $Sig.t (probabilitas)$ sebesar $0,000$, sedangkan nilai koefisien *determinasi parsial* (r^2) $0,0708$ yang berarti bahwa kontribusi variabel responsiveness (X_3) atau pelayanan secara cepat dan tepat serta sikap tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam membentuk kepuasan masyarakat sebesar $7,08\%$.

Begitu juga variabel Assurance (X_4) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar $0,265$ dan nilai $Sig.t (probabilitas)$ sebesar $0,000$, sedangkan nilai koefisien *determinasi parsial* (r^2) $0,0756$ yang berarti bahwa kontribusi variabel Assurance (X_4) atau pelayanan kemampuan petugas instansi pemerintah daerah dalam meyakinkan kepercayaan dan jaminan kapastian dalam membentuk kepuasan masyarakat sebesar $7,56\%$. Sedangkan untuk variabel Empathy (X_5) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar $0,296$ dan $Sig.t (probabilitas)$ sebesar $0,000$, sedangkan nilai koefisien *determinasi parsial* (r^2) $0,0756$ yang berarti bahwa kontribusi variabel Empathy (X_5) dalam membentuk kepuasan masyarakat sebesar $11,42\%$.

PENUTUP

Simpulan

1. Hasil analisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah dilihat dari variabel tangible (pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata), variabel Reliabel (pelayanan kemampuan dan kehandalan yang terpercaya), variabel Responsiveness (pelayanan secara cepat dan tepat serta sikap tanggap terhadap keinginan masyarakat) variabel Assurance (pelayanan kemampuan petugas instansi pemerintah daerah dalam meyakinkan kepercayaan dan jaminan kapastian), Empathy (pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat), bersama-sama (simultan)

- berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Barito Selatan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien *Multi R* = 0,853 dan nilai *Sig.F (probabilitas)* = 0,000 lebih kecil dari α 0,05 serta nilai R^2 = 0,728, bernilai positif.
2. Hasil analisis pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah dilihat dari variabel *Tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (*B*) = 0,038 dan nilai *sig.t (probabilitas)* = 0,004 < α 0,05, serta nilai r^2 = 0,0303. yang berarti bahwa kontribusi pengaruh variabel *Tangible* dalam membentuk perubahan kepuasan masyarakat sebesar 3,03%.
 3. Hasil analisis pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah dilihat dari variabel *Reliable* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (*B*) = -0,042 dan nilai *sig.t (probabilitas)* = 0,326 > α 0,05.
 4. Hasil analisa pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah dilihat dari variabel *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (*B*) = 0,226 dan nilai *sig.t (probabilitas)* = 0,000 < α 0,05, serta nilai r^2 = 0,0708. yang berarti bahwa kontribusi pengaruh variabel *Responsiveness* dalam membentuk perubahan kepuasan masyarakat sebesar 7,08%.
 5. Hasil analisa pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah dilihat dari variabel *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (*B*) = 0,265 dan nilai *sig.t (probabilitas)* = 0,000 < α 0,05, serta nilai r^2 = 0,0756. yang berarti bahwa kontribusi pengaruh variabel *Assurance*, dalam membentuk perubahan kepuasan masyarakat sebesar 7,56%.
 6. Hasil analisa pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah dilihat dari variabel *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (*B*) = 0,296 dan nilai *sig.t (probabilitas)* = 0,000 < α 0,05, serta nilai r^2 = 0,11,42. yang berarti bahwa kontribusi pengaruh variabel *Empathy* dalam membentuk perubahan kepuasan masyarakat sebesar 11,42%

Saran

Hasil penelitian ini diharapkan selain dapat memberikan kontribusi bagi yang berminat dalam manajemen sumber daya manusia dan pemasaran, khususnya dalam pemahaman perilaku aparatur pemerintah daerah dalam instansi dan diharapkan pula dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khusus pemerintah daerah Kabupaten Barito Selatan

Penelitian ini menggunakan alat uji SPSS yang mana indikator juga merupakan variabel sehingga disarankan bagi penelitian yang akan datang menggunakan alat uji yang lain misalnya SEM.

Referensi

- Alma, Buchari (2000) Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. Cetakan keempat, Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*, Rhineka Cipta, Jakarta
- Bougoure, Ursula, Bernard Lee, 2009, Service quality in Hong Kong: wet markets vs supermarkets, *British Food Journal, Vol. 111 No. 1*.
- Brunetto Yvonne, Rod Farr-Wharton, 2008, Service delivery by local government employees post the implementation of NPM ; A social capital perspective, *International Journal of Productivity and Performance Management Vol. 57 No. 1*
- Brucks, Merrie, Zelthaml, Valery A. and Naylor Gillian, 2000, Price and Brand Name As Indicators of Quality Dimentions for customer Durables, *Journal of Academy of Marketing 56*.
-, 2010, *Barito Selatan Dalam Angka*, BPS dan BPPD Barito Selatan.
- Chong Un Pyon, Min Jung Lee, Sang Chan Park, 2009, Decision support system for service quality management using customer knowledge in public service organization, *Expert Systems with Applications 36 (2009) 8227-8238*
- Dessler, Gary 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Bahasa Indonesia, alih bahasa Drs Benyamin Molan, Edisi Ke-10 Prentice Hall Inc.
- D. Smith, Kenneth and William G.K. Taylor, 2000, The learning organisation ideal in Civil Service organisations: deriving a measure, *The Learning Organization Volume 7. Number 4*
- Ferdinan, Agusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian untuk penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu manajemen*, Penerbit BP-Undip semarang.
- George Kuk, 2002, The digital divide and the quality of electronic service delivery in local government in the United Kingdom, *Government Information Quarterly 20 (2002) 353-363*
- Gozali, Imam, 2008, *Metode Penelitian Kwantitatif*, Penerbit BP-Undip, Semarang.
- Hair, Black, Babin, Anderson, 2010, *Multivariate Data Analysis*, Pearson Education Ltd. , New Jersey, USA
- Jeffrey M. Wilhite, 2000, Service standards for the Metropolitan Oklahoma City government document depositories: The road continues, *Journal of Government Information 28 (2001) 285-295*
- Lai-Ming Tam, Jackie, 2010, The moderating role of perceived risk in loyalty intentions: an investigation in a service context, *Marketing Intelligence & Planning Vol. 30 No. 1*
- Lupiyoadi, Rambat (2001) Manajemen pemasaran jasa, teori dan prakrek. Edisi pertama, Salemba Empat, Jakarta.

- Magoutas, Babis, Gregoris Mentzas, 2010, SALT: A semantic adaptive framework for monitoring citizen satisfaction from e-government services, *Expert Systems with Applications* 37 (2010) 4292–4300
- Marzuki, Didi, 2006, *Bekerja Demi Rakyat*, Naragita Dinamika.
- MENPAN, 2004, *Pedoman Umum Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Pemerintahan*, Keputusan Nomor 25 Tahun 2005.
- Onder Karakus, Edmund F. McGarrell and Oguzhan Basibuyuk, 2010, Public satisfaction with law enforcement in Turkey, *Journal of Police Strategies & Management* Vol. 34 No. 2
- Pieter Verdegem, Gino Verleye, 2009, User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction, *Government Information Quarterly* 26 (2009) 487–497
- Santoso, Singgih, dan Tjiptono, Fandi, 2001, *Riset Pemasaran*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Singh, Ramendra, Abraham Koshy, 2011, A new conceptualization of salesperson's customer orientation Propositions and implications, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 30 No. 1
- Sugiono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Umar, Husin, 2006, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Gramedia, Jakarta
- Wang, Ray Shu-Li, Hsu, Yuan Hsu Lin, Ming-Lang Tseng, 2011, Evaluation of customer perceptions on airline service quality in uncertainty, *Social and Behavioral Sciences* 25
- Penelitian ini dapat terlaksana atas biaya dari APBD Pemerintah Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah Tahun Anggaran 2009/2010