

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKT DI KELURAHAN CAILE KECAMATAN
UJUNG BULU KABUPATEN BULUKUMBA**

Sumiati*¹, Syamsul Alam², Muh. Said³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

email : ^{*1}anialfian05@gmail.com, ²suamsulalam@stienobel-indonesia.ac.id,

³muhsaid2601@gmail.com

ABSTRAK

Dalam instansi kelurahan tidak terlepas dari kegiatan pelayanan, karena pelayanan merupakan hal dalam pemberian jasa yang utamanya diberikan kepada masyarakat. Dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Caile ada sebagian masyarakat yang sudah puas dengan pelayanannya dan ada pula yang belum puas. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah kualitas pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif, metode pustaka dan metode kuesioner. Periode data yang diambil penulis adalah pada april 2020. Analisis datanya dengan metode kuantitatif menggunakan uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji persamaan regresi. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden pada Kantor Kelurahan Caile. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Publi berpengaruh positif dan signifikan karena semua variabel t-hitung lebih besar dari t-tabel dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan perhitungan determinasi hasilnya 56,6% dan sisanya faktor yang lainnya dan berdasarkan perhitungan regresi diperoleh persamaan $Y = 1.985 + 0.178 X_1 + 0.203 X_2 + 0.633 X_3 + 0.235 X_4 + 0.336 X_5$ kesimpulan apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka masyarakat akan puas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The Service Quality To Customer satisfaction At . Caile Urban Village Office. In the village office can't be separated from the service activities because the service is a thing in the provision of goods and services primarily given to the community.this study aims to examine whether the quality of service influence on community satisfaction. In teh service system provided by the village of pure teak Caile there are some people who are satisfied with the service and nome are nor satisfied.This research uses observation method, library research method and questionnaire method. The period of data taken by the author is in April 2020.. Data analysis using quantitative using correlation coefficient test, coefficient of determination test and regression equation test. This research use incidental sample counted 96 respondents at Caile urban village office, the results of this study indicate that the quality of service has a strongly influence on public satisfaction with the t- table while for calculation of determination obtained results 56.6% % and the rest of the other factors and based on the calculation of regression in obtaining equation

$Y = 1.985 + 0.178 X1 + 0.203 X2 + 0.633 X3 + 0.235 X4 + 0.336 X5$ the conclusion that if the quality of service is improved then the community will be satisfied.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pengertian kepuasan pelayanan menurut Moenir (2012) Di dalam bukunya mengatakan bahwa manajemen pelayanan umum di Indonesia, adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan. Sedangkan menurut Tjiptono (2016), definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan bagi seseorang tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah ketepatan waktu pelayanan, termasuk di dalamnya waktu untuk menunggu selama pengurusan maupun proses pembayaran, adanya Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi. Bersikap sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan. Serta kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk dan ukuran terakhir adalah kenyamanan bagi masyarakat seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya. Kepuasan pelayanan tersebut diatas telah bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Menurut Parasuraman (2011) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Inti dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan

publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga Negara. Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya. Kelurahan Caile merupakan salah satu daerah yang terletak di Kecamatan Ujung Bulu yang menarik untuk di jadikan objek penelitian dikarenakan di daerah ini banyak warga yang berpenghasilan minim di bawah satu juta sehingga mendorong warga untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu. Dimana surat tersebut penting bagi warga sekitar mengingat mahalnya biaya kesehatan dan pendidikan. Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, Kantor Kelurahan Caile memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap. Berdasarkan argument dan pemaparan teori serta masalah tersebut maka perlu penelitian terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Caile. Disamping itu penelitian terhadap kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan dari tema permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan publik terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba.**

METODE PENELITIAN

Agar pendekatan ini lebih terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan, dan jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif/hubungan. Tempat penelitian ini adalah Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba dan waktu penelitian dilakukan mulai bulan Juni sampai dengan Juli 2020. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada pada Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba sebanyak 96 orang. Sehingga Sampel penelitian ini adalah 96 Orang dengan teknik pengambilan Sampling jenuh Teknik Pengumpulan Data pada penelitiannya ini menggunakan angket/questioner dengan penggunaan skala. Teknik Analisis Data menggunakan teknis analisis regresi berganda, dengan didahului uji validasi dan uji

areliabilitas, uji hipotesis penelitian ini menggunakan uji t dan uji f dan untuk mengetahui variabel yang dominan menggunakan Uji Beta.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Reliabilitas

Pada uji realibitas tersebut akan mengacu pada teory sugiono (2013) yaitu dikatakan reliabel jika *Crombachs alpha* diatas 0,60. Dari hasil uji realibitas dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Reabilitas

Variabel Bebas/terikat	Koefisien Alpha	Hasil
Kepuasan masyarakat(Y)	0.802	Reliabel
Daya tanggap Responsif(X ₁)	0.807	Reliabel
Jaminan Assurance (X ₂)	0799	Reliabel
Perhatian emphyaty(X ₃)	0.832	Reliabel
Kemampuan fisik (tangible)X4	0.816	Reliabel
Kemampuan visik (tanggibel) X5	0.774	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2020

Dari semua variable tersebut menggambarkan bahwa nilai masing-masing variable lebih besar dari *Cronbach`s Alpha* > 0,60 atau dapat dikatakan bahwa nilai koefisien alpha lebih besar dari > 60% sehingga dapat disimpulkan bahwa uji reliabeliti pada instrument diatas adalah reliabel dan dapat diteruskan pada penelitian selanjutnya. Karena instrument yang dugunaka dapat di andalkan.

B. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan asumsi persamaannya sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Perhitungan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	1.985	2.213		.897	.372		
X1	.178	.108	.171	1.749	.103	.450	2.220
X2	.203	.139	.130	1.856	.004	.604	1.657
X3	.633	.112	.594	5.636	.000	.434	2.306
X4	.235	.086	.229	2.404	.004	.944	1.060
X5	.338	.104	.287	1.670	.004	.616	1.622

Data :Olahah 2020

Persamaan regresi diatas akan memperlihatkan hasil bahwa persamaan regresi berganda apakah sudah tepat sehingga dapat diambil analisa dan kesimpulan berdasarkan dengan hasil olahan data dari Analisa regresi berganda, hasil tersebut akan dibahas, Dengan menggunakan alat antu program analisa data SPSS Versi. 25 seperti tabel dibawah ini, Berdasarkan hasil print out SPSS diperoleh koefisien dalam perhitungan regresi di atas, maka persamaan regresinya menjadi :

$$Y = 1.985 + 0.178X_1 + 0.203X_2 + 0.633X_3 + 0.035X_4 + 0.338X_5$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut

:

1. Dari data Coefficientsn maka dapat dimaknai bahwa diperoleh Formulasi nilai konstanta sebesar (1.985) yang dimaknai bahwa jika nilai variable (X1) tanggap/*responsive*, variabel jaminan/*Assurace* (X2), dan pada variable perhatian/*emphapti* (X3) dan variabel keandalan/*reliability* (X4) dan variabel berwujud/*tangible* (X5), jika angka tetap pada variable (X) tersebut tidak mengalami peberubahan maka kepuasan masyarakat di kantor kelurahan caile, kecamatan ujung bulu mempunyai nilai sebesar (1.985).
2. Pada variable daya tanggap/*responsive* (X₁) memperoleh nilai (0,178) maka dapat dimaknai ada pengaruh positif dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan dikantor keluraha Caile, kecamatan ujung bulu sebesar (0,178) sehingga apabila skor tanggap/*responsive* naik 1 poin maka akan secara bersamaan mengalami kenaikan skor senilai (0,178) poin, terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan dikantor Kelurahan Caile, Kecamatan ujung Bulu Kabupaten Bulukumba. Pada angka positif (0,178), ini menggambarkan bahwa apabila tingkat daya tanggap/*responsve*, jika variable X dan Y searah maka pengaruh kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu juga akan meningkat.
3. Pada variable Jaminan/*assurance* (X₂) sebesar (0,203) berarti ada pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan dikantor Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu sebesar (0.203) sehingga apabila skor kepuasan masyarakat naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor (0.203). terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan dikantor keluraha Caile, Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba. Pada angka positif (0,203), ini menggambarkan bahwa apabila tingkat jaminan/*assurance*, jika variable X dan Y searah maka pengaruh kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung bulu juga akan meningkat.

4. Pada variabel perhatian/*reliability* (X_3) senilai (0,633) maka mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan dikantor Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu sebesar (0,633) sehingga apabila skor kepuasan masyarakat naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor (0,633). terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan dikantor Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba. Pada angka positif (0,633), ini menggambarkan bahwa apabila tingkat perhatian/*empathy* pada variable X dan Y searah maka pengaruh kualitas pelayanan masyarakat di kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu juga akan meningkat.
5. Pada variable keandalan/*reliability* (X_4) sebesar (0,235) berarti ada pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan dikantor Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu sebesar (0,235), jika skor kepuasan masyarakat naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor (0,235). terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan dikantor Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba. Pada angka positif yaitu (0,235), ini menggambarkan bahwa apabila tingkat keandalan/*reliability* pada variable X dan Y searah maka pengaruh kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu juga akan meningkat.
6. Pada variabel berwujud/*tangible* (X_5) senilai (0,338) maka mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan dikantor keluraha Caile, kecamatan ujung bulu sebesar (0,338) sehingga apabila skor kepuasan masyarakat naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor (0,338). Terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan dikantor keluraha Caile, kecamatan ujung bulu Kabupaten Bulukumba. Pada angka positif yaitu (0,338), ini menggambarkan bahwa apabila tingkat keandalan/*reliability* pada variable X dan Y searah maka pengaruh kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu juga akan meningkat.

Pengujian Hipotesis

Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Pada pengujian uji-t, uji secara parsial atau sendiri terhadap variable bebas (X), uji-t ini dilakukan untuk menguji pengaruh positif atau signifikansi pengaruh masing-masing variable indenpenden atau variable bebas yang terdiri dari variable Daya tanggap /*responsive* (X_1), variabel jaminan/ *Assurance* (X_2), variable perhatian / *emphaty* (X_3), Kemampuan fisik /*tangible* (X_4). Kemampuan fisik (*tanggibel*) X_5 , dan kepuasan masyarakat sebagai variable Y. di Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu, Kabupaten Bulukumba, dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 25, memperlihatkan hasil seperti pada table dibawah ini :

Adapun hasil uji t sebagai berikut :

Pengaruh daya tanggap/*responsive* (X_1)

yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu, yaitu :

Pada pengujian niali t di dapatkan pada variable (X_1) daya tanggap/*responsive* diperoleh nilai t-hitung (1,749) yang mana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1,660) sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X_1) dapat pengaruh positif secara sendiri-

sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Namun tidak mempunyai pengaruh signifikan karena sig (X1) 103 > dari standar 0,05%.

Pengaruh jaminan/*assurance* (X₂)

yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu yaitu :

Pada pengujian nilai t di dapatkan pada variable (X₂) jaminan/*assurance* diperoleh nilai t-hitung 1.856 yang mana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1.660) sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X₂) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile karena variabel (X₂) mempunyai nilai signifikan 0.04 < dari standar 0,05%.

Pengaruh perhatian/*emphathy* (X₃)

yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu :

Pada pengujian nilai t di dapatkan pada variable (X₃) perhatian/*emphathy* diperoleh nilai t-hitung (5. 638) yang mana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1,660) sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X₃) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile karena sig (X₃) mempunyai nilai sig 0.00 < dari standar 0,05%.

Pengaruh keandalan/*reliability* (X₄)

yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu :

Pada pengujian nilai t di dapatkan pada variable (X₄) keandalan/*reliability* diperoleh nilai t-hitung (2. 404) yang mana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1,660) sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X₄) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile karena signifikan (X₄) mempunyai nilai sig 0.04 < dari standar 0,05%.

Pengaruh berwujud/*tangible* (X₅)

Pada pengujian uji t di dapatkan pada variable (X₅) berwujud/*tangible* diperoleh nilai t-hitung 1.6700 yang mana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1,660) sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X₅) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile karena signifikan (X₅) mempunyai nilai sig 0.04 < dari standar 0,05%. Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 25 maka diketahui bahwa ada empat dari lima variabel bebas/independen (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba dan berpengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri, Sedangkan satu

variable hanya berpengaruh positive secara parsial tapi tidak berpengaruh signifikan yaitu pada variable (X1) daya tanggap/responsive.

Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Pada pengujian secara simultan dengan menggunakan uji F maka variabel (X) yaitu daya tanggap/responsive (X1), jaminan/assurance (X2) perhatian/empaty (X3) keandalan/reliably (X4) dan berwujud/tangibeles (X5) dari kelima variabel yang diteliti semua berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Caile, untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	583.995	5	116.799	23.466	.000 ^b
	Residual	447.963	90	4.977		
	Total	1031.958	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X1, X3

Sumber : Data Diolah, 2019

Dari hasil uji anova dapat dilihat pada tabel f yaitu F-hitung yang bernilai (23.466) lebih besar dari 2.31 atau nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} ($23.466 > 2,31$) yaitu daya tanggap/responsive (X1), jaminan/assurance (X2) perhatian/empaty (X3) keandalan/reliably (X4) dan berwujud/tangibeles (X5) dari kelima variabel tersebut semua berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba.

Pengujian Secara Dominan (Uji Beta)

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi yaitu variabel daya tanggap/responsive (X1) dengan nilai (0,171), jaminan/assurance (X2) dengan nilai (0,130), perhatian/empaty (X3) dengan nilai (0,594), keandalan/reliably (X4) dengan nilai (0,229) dan berwujud/tangibeles (X5) dengan nilai (0,287), dari kelima variabel tersebut yang paling dominan terhadap variable (Y) variable yang paling dominan berpengaruh adalah variable perhatian/empaty nilai beta *standardized* sebesar (0,594) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Penelitian ini juga menemukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R square) yang digambarkan pada uji determinasi dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 25 yaitu pada tabel berikut :

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Daya tanggap /responsive terhadap Kepuasan kerja

Pada pengujian uji t di dapatkan pada variable (X1) daya tanggap/responsive diperoleh nilai t-hitung 1.749 yang mana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1,660) sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X1) berpengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan publik di masyarakat Kelurahan Caile. Namun tidak mempunyai pengaruh signifikan karena sig (X1) 103 > dari standar 0,05%. Dari hasil penelitian diatas sejalan dengan hasil penelitian Jumain (2007), melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Pada Objek Pajak Penghasilan Di Bukittinggi. Adapun hasil pengujian terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) menunjukkan t-hitung (2.888) dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel (1988) sehingga hasil penelitian berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan tingkat signifikan $000 < 0.05$ maka ini membuktikan pengaruh signifikan. Namun dari hasil penelitian Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile berbeda dengan hasil penelitian jumardin (2007) karena penelitian tersebut berpengaruh positif dan signifikan berbanding dengan penelitian yang dilakukan di Kelurahan Caile hanya berpengaruh positif, perbedaan tersebut dapat dimaknai bahwa kualitas pelayanan dari pegawai kantor Kelurahan Caile tidak sepenuhnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat dilihat dari hasil r-hitung hanya berbanding tipis dengan hasil r-tabel (1749 berbanding 1.660), Dari hasil perhitungan signifikan memperlihatkan angka Sig 103 > besar dari angka standar 0.005 ini dapat dimaknai sebagai temuan bahwa pegawai di Kelurahan Caile tidak memberikan kualitas pelayanan sepenuhnya kepada masyarakat, hal ini berkorelasi dengan indikator responden dimana masyarakat yang datang adalah masyarakat yang berpendidikan SMP-SMA sebanyak (57,3%) sehingga pegawai Kelurahan Caile tidak memberikan pelayanan standar, begitu pula dengan responden menurut status pekerjaan dimana tingkat siswa dan mahasiswa (26%) dan petani buruh (24%) yang berarti (50%) yang berarti bahwa masyarakat ke kantor kelurahan tidak terpengaruh dengan daya tanggap dan *responsif* terhadap kualitas pelayanan pada kepuasan publik dikantor Kelurahan Caile. Namun demikian, pegawai kelurahan harus tetap punya daya tanggap dan *Responsiveness* terhadap masyarakat Kelurahan Caile yang datang dikantor Kelurahan Caile. Karena masyarakat tergolong memiliki kerentanan terhadap klaim masyarakat ketika memperoleh pelayanan. Karena daya tanggap/ *responsive* lebih bersifat pribadi, karena didalamnya mengandung sikap penghargaan, dan pengakuan diri seorang terhadap pihak lain yang mendapat pelayanan (Utman, Kahar, 2015). Sikap responsif pegawai berpotensi memunculkan persepsi menghargai pada para pihak yang diberi pelayanan. *Responsivi* merupakan daya tangga aparatur terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Siagian (2010) berpendapat bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Pegawai pemberi pelayanan harus merespon secara positif dan cepat sehingga pihak yang dilayanani merasa ter-apresiasi.

Pengaruh Jaminan/Assurance terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pada pengujian uji t di dapatkan pada variable (X2) jaminan/*assurance* diperoleh nilai t-hitung (1.856) yang mana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1.660) sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X2) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Dan pada nilai signifikan jaminan/*assurance* pada kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile karena variabel (X2) mempunyai nilai

signifikan $0.04 <$ dari standar $0,05\%$. Sejalan dengan penelitian Suwahyo Sutrisno (2008) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat Puskesmas di Solo” Hasil penelitian tersebut dimana pengujian jaminan/*assurance* (X2) terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas (Y) berpengaruh positif dimana $t\text{-hitung } 3.718 >$ $t\text{-tabel } 1988$, dan memiliki tingkat signifikan $0,00$ lebih kecil dari $0,05$ hal ini membuktikan keyakinan jaminan/*assurance* berpengaruh signifikan terhadap pelayanan masyarakat di puskesmas Solo. Hasil penelitan tersebut mempunyai kesamaan dengan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Jaminan/*assurance* tepat waktu adalah hal disiplin yang perlu diperhatikan oleh pegawai Kelurahan Caile. Disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para pimpinan untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Zeithaml (2010) variable jaminan adalah ketepatan waktu yang meliputi kedisiplinan dan sikap respect yang diberikan kepada tamu atau masyarakat, jaminan itu diperoleh dari pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan diri dari pegawai atau petugas.

Pengaruh Perhatian/*Empaty* terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada pengujian uji t di dapatkan pada variable (X3) perhatian/*empathy* diperoleh nilai $t\text{-hitung } (5.638)$ yang mana nilai $t\text{-hitung}$ lebih besar dari $t\text{-tabel } (1,660)$ sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X3) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile karena $\text{sig } (X3)$ mempunyai nilai $\text{sig } 0.00 <$ dari standar $0,05\%$. Dari hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Caile, sejalan dengan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Tamu Hotel Ollino Garden Malang) Sarifa Aini Dahlan Fanani Wasis A. Latief Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang terhadap variabel Empati Uji t terhadap variabel Empati (X4) didapatkan koefisien regresi (B) adalah $(0,296)$ dan t hitung sebesar $(3,375)$ dengan signifikansi sebesar $0,001$ ($0,001 < 0,05$) maka secara parsial variabel Empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan dengan hasil penelitian terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Caile, yang didasari dengan teori Zeithaml (2010) bahwa perhatian/*empathy* pada Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau masyarakat. Sedangkan tingkat kepuasan masyarakat itu sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan berupa perhatian/*empathy* yang diharapkan oleh masyarakat. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan perhatian /*empathy* yang diharapkan oleh masyarakat. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan masyarakat, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan dengan hasil penelitian dengan pendekatan teori (*Empati*) bahwa proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparatur yang bertugas harus

memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya sesuai peraturan atau norma-norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat. Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya pegawai kelurahan untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan.

Pengaruh Keandalan /*Reliability* terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada pengujian uji t didapatkan pada variable (X4) Keandalan /*Reliability* diperoleh nilai t-hitung (2.404) yang mana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1,660) sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X4) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan caile karena signifikan (X4) mempunyai nilai sig 0.04 < dari standar 0,05%. Dari hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Caile, Sejalan dengan penelitian dari Nurmalasari (2011) Keandalan /*Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Nurmalasari (2016) mengenai Keandalan *Reliability* terhadap kualitas layanan, hasil penelitian tersebut menunjukkan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pengaruh Keandalan /*Reliability* terhadap kepuasan pelanggan, diperoleh koefisien Beta sebesar 0,304 dengan signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pembahasan diatas mengenai penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Caile, dan berdasarkan teory Parasuraman (2011) maka pegawai Kelurahan Caile harus mengetahui dari Inti keandalan yaitu setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas kelurahan memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Pengaruh Berwujud/*tangible* terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada pengujian uji t di dapatkan pada variable (X5) berwujud/ *tangible* diperoleh nilai t-hitung (3.250) yang mana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1,660) sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X5) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan caile karena signifikan (X5) mempunyai nilai sig 0.02 < dari standar 0,05%. Dari hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Caile, dengan hasil mempunyai pengaruh positif dan signifikan, hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan d&i skin centre Denpasar Kadek Indri Novita Sari Putri1 I Nyoman Nurcaya2 1 Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, (Unud) Bali, Indonesia, dimana hasil penelitiannya yaitu terdapat pengaruh bukti fisik (X1)

terhadap kepuasan pelanggan (Y) D&I Skin Centre. Berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruh bukti fisik (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) memiliki pengaruh secara signifikan. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari besarnya thitung (2,302) dengan tingkat signifikan sebesar $(0,024) < (0,05)$, maka hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yaitu variabel bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan D&I Skin Centre. Hal yang sama telah dikemukakan oleh Tjiptono (2012) bahwa Bukti fisik/*Tangible* adalah Kemampuan suatu kantor dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik gedung, gudang, dan lain-lain, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Dari lima variabel tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesa yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh parsial dari variable daya tanggap Responsive (X1), variable Jaminan Assurance (X2), variable perhatian/Empaty(X3) dan variable berwujud/tangible terhadap kepuasan masyarakat dikelurahan Caile dengan hasil mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variable (Y) kepuasan masyarakat, kecuali pada variable ((X1) hanya berpengaruh positif dan tidak signifikan.

Pengaruh Daya Tanggap/*Responsive*, Jaminan/*Assurance* Perhatian/*Empaty*, Keandalan/*Reliability*, Berwujud/*Tangible* Terhadap kepuasan masyarakat. (Secara Simultan)

Dari hasil uji anova dapat dilihat pada tabel f yaitu f-hitung yang bernilai Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) Di dalam uji hipotesis variabel X menunjukkan bahwa variabel tersebut yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lewat hasil perhitungan pada tabel F dapat diketahui nilai F tabel = 2,31, dan nilai F hitung menunjukkan angka 23.466 (signifikansi $f = 0,000$). Jadi $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ ($23.466 > 2,31$) sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut mempunyai arti bahwa secara bersama sama variabel tanggap/*responsive* (X1), jaminan/*assurance* (X2) perhatian/*empaty* (X3) keandalan/*reliability* (X4) dan berwujud/tangible (X5) dari kelima variabel tersebut semua berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan caile, Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba. Dari hasil penelitian uji anova dapat dilihat pada tabel f yaitu f-hitung yaitu Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) Di dalam uji hipotesis variabel X menunjukkan bahwa variabel tersebut yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lewat hasil perhitungan pada tabel f dapat diketahui nilai f tabel = 2,31, dan nilai F hitung menunjukkan angka 23.466 (signifikansi $f = 0,000$). Jadi $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ ($23.466 > 2,31$) sehingga dapat dikatakan bahwa uji f dari fariabel X mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable Y. hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu; Pengaruh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* terhadap kualitas pelayanan publik

(studi kasus kantor pelayanan terpadu kota dumai) (2016) Jika memperhatikan kelima sub variabel Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy; Tangibles terhadap kualitas pelayanan perijinan (Y) di Kota Dumai. Kelima variabel itu secara keseluruhan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas pelayanan perijinan. Sub variabel Reliability (X1) mempunyai nilai koefisien lintas sebesar 0.74. Besarnya kontribusi Reliability atas kualitas pelayanan perijinan ini mencerminkan bahwa kehandalan pelayanan sangat utama dalam pelayanan perijinan. Sedangkan pengaruh variabel bebas (X) yaitu ; X1=Reliability; X2 = Responsiveness; X3 = Assurance; X4 = Empathy; X5 = berpengaruh secara bersama-sama terhadap variable Y = Kualitas Pelayanan dari semua variable X sebesar F-hitung 5621 dengan tingkat F- table 0.59. Berdasarkan dengan hasil penelitian secara simultan pada penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile, sejalan yang dikemukakan oleh parusaman (2011) bahwa kualitas pelayanan public sangat dipengaruhi oleh beberapa kualitas pelayanan seperti aspek tanggap/responsive, jaminan/assurance, perhatian/empathy, keandalan/reliability, dan berwujud/tangible, pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kualitas pelayanan untuk membantu masyarakat memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mengatasi keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Pada aspek jaminan /assurance merupakan dimensi keyakinan (*assurance*) yang meliputi pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik kepada masyarakat di kelurahan Caile dapat diukur melalui petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Pada dimensi perhatian/(*Empathy*). Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor kelurahan Caile. Maka petugas kelurahan memberikan perhatian kepada masyarakat utamanya kelengkapan berkas yang harus ditandatangani oleh kepala kelurahan, Pada dimensi *Reliability* /Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan di masyarakat Kelurahan Caile, Dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu, Pada dimensi berwujud/*tangible* mencakup hal-hal penampilan fisik dari aparaturnya, fasilitas, peralatan dan sarana pada Kantor kelurahan yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat kelurahan Caile. Dimensi tangibel ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparaturnya saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses jangkauan ke kantor kelurahan Caile, dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada para masyarakat. Dari hasil penelitian diatas sejalan dengan teori secara keseluruhan tentang teori kualitas pelayanan public, dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa bagi masyarakat. Dalam hal mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada kepuasan, maka semua kegiatan harus berbasis pada kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab kesalahan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan pelayanan menjadi tidak berarti dan sia-sia. Pemerintah dapat berperan dalam memperbaiki atau memperluas pelayanan

kepada masyarakat dengan berbagai cara, antara lain dengan memperluas sistem dan arus informasi sehingga mampu untuk menangkap kecenderungan untuk membangun prioritas kebijakan. Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (customer satisfaction). Dalam hal mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada konsumen (customer oriented), maka semua kegiatan harus berbasis pada kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab kesalahan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan pelayanan menjadi tidak berarti dan sia-sia.

KESIMPULAN

Dari apa yang dibahas pada penelitian tersebut diatas maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada variable daya tanggap/responsive (X1) dari hasil uji t di dapatkan pada variable diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X1) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Namun tidak mempunyai pengaruh signifikan.
2. Pada variable (X2) jaminan/assurance diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X2) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile karena variabel (X2) mempunyai nilai signifikan.
3. Pada variable (X3) perhatian/empathy diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X3) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile
4. Pada variable (X4) keandalan/reliability diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X4) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile
5. Pada variable (X5) berwujud/tangible diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel sehingga dapat dikatakan bahwa variable (X5) dapat pengaruh positif secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile. Dan pada nilai signifikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile.
6. Dari hasil uji anova dapat dilihat pada tabel f yaitu F-hitung yang bernilai lebih besar dari nilai F_{tabel} yaitu daya tanggap/responsive (X1), jaminan/assurance (X2), perhatian/empaty (X3) keandalan/reliability (X4) dan berwujud/tangible, (X5) dari kelima variabel tersebut semua berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu.

DAFTAR PUSTAKA

Aminuddin, Aziz Fathul. *Manajemen dalam Persektif Islam*, Cilacap: Pustaka El Bayan, 2012

Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.

Azwar, Saifuddin. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2010

Cooper, Donald R., dan Emory, C. William. 2009. *Business Research Methods*. Jakarta: Erlangg

Dwiyanto, Agus. 2006. “Transparansi Pelayanan Publik”, dalam Agus Dwiyanto,ed .2006.

Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Gaspersz, Vincent (2014) *Production Planning and inventory Control* berdasarkan sistim terintegrasi Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.

Hardiyansyah.*Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011

Haryatmoko.*Etika Publik*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011

Juliandi, Azuar dan Irfan.*Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013

Jumain, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Pada Objek Pajak Penghasilan Di Bukittinggi. (2007)

Kadek Indri Novita Sari Putri1 (2012) pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan d&i skin centre Denpasar Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, (Unud) Bali

Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir Sula.*Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006

Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Erlangga, 2003

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat, 2001

Libois B., Margolles. 2009. The cell-envelope proteome of *Bifidobacterium longum* in an in vitro bile environment. *Microbiol. CSIC*. 155 : 957-967

Mamang, Etta Sangadji dan Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpsunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013

Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Rajagrafindo, 2008

Munir, M. 1996. Jurnal *the effect of service quality on outpatient satisfaction of dr. Soegiri* general hospital lamongan .1996

Nurmalasari (2011) *Kehandalan /Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Sarifa Aini Dahlan Fanani Wasis A. Latief pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Tamu Hotel Ollino Garden Malang) ,2010

Siagian, Sondang. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Sylviana Burhan (2017) Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kualitas pelayanan publik (studi kasus kantor pelayanan terpadu kota dumai

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwahyo Sutrisno Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat Puskesmas di Solo”, 2008

Tjiptono, Ph.D. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta

Zeithaml, V>A, MJ, Bitner, DD Gremler 2013 services marketing integrating Customer focu sthefirm Hill Boston