



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Ditulis sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Jurusan Ekonomi Syariah Kosentrasi Manajemen Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*

Oleh:

**AZIZAH FERTA MEGA
NIM 13 232 010**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH KOSENTRASI MANAJEMEN
SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BATUSANGKAR
1439 H / 2018 M**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azizah Ferta Mega
Nim : 14 232 010
Jurusan : Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANAH DATAR"** adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat, Apabila kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan berlaku

Batusangkar, 29 Juli 2018
Yang membuat pernyataan



Azizah Ferta Mega
NIM. 14 232 010

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama **AZIZAH FERTA MEGA**, NIM 14 232 010, dengan Judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANAH DATAR**". memandang bahwa SKRIPSI yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *Munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, Juli 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Syukri Iska, M.Ag
NIP. 19631019 199203 1 004

Mirawati, MA. EK
NIP. 19860101 201503 2 004


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Batusangkar




Dr. Ulva Atsani, S.H., M.Hum
NIP. 19750303 199903 1 004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama **AZIZAH FERTA MEGA**, NIM 14 232 010, judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI SEKSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANAH DATAR**, telah diuji dalam Ujian Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar yang dilaksanakan tanggal 03 Agustus 2018.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Batusangkar, Agustus 2018

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. H. Syukri Iska, M.Ag 19631019 199203 1 004	Ketua Sidang/ Pembimbing I		
2	Mirawati, MA.Ek 19860101 201503 2 004	Sekretaris Sidang		21/8-18
3	Dr. David, S.Ag., M.Pd 19710323 200312 1 003	Penguji I		20/8-18
4	Rahmi Pamel, SE.Sy, MM -	Penguji II		9/8-18

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Batusangkar



Dr. Lily Atsani, S.H., M.Hum
NIP. 19750303 199903 1 004

ABSTRAK

AZIZAH FERTA MEGA, NIM 14 232 010, Judul Skripsi: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar”**. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar 2018.

Yang menjadi rumusan masalah di dalam skripsi ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh signifikan atau tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan *field research* dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan uji analisis regresi linear sederhana, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ini dibuktikan dengan analisis regresi linier sederhana $\hat{Y} = 14,041 + 0,253X$, maka nilai konstanta (a) adalah 14,041; ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan masyarakat nilainya 14,041 nilai koefisien regresi variabel kepuasan masyarakat (b) bernilai positif yaitu 0,253; ini dapat diartikan bahwa setiap kualitas pelayanan sebesar 1,00 maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,253. Dilihat dari uji t maka t hitung sebesar 4,087. Sementara t tabel diperoleh sebesar 1,661. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,087 > 1,661$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPS	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
KATA PERSEMBAHAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat dan Luaran Penelitian	6
G. Definisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan	10
a. Defenisi Kualitas Pelayanan	10

b. Pelayanan Publik.....	14
c. Customer Service	16
d. Dasar-Dasar Pelayanan	18
e. Faktor-Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	22
f. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	23
g. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
h. Pengendalian Kualitas Pelayanan	25
i. Faktor-Faktor Mempengaruhi Pelayanan.....	27
j. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	28
2. Kepuasan Masyarakat	30
a. Definisi Masyarakat	30
b. Definisi Kepuasan Masyarakat	31
c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	32
d. Mengukur Kepuasan Masyarakat.....	36
e. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidak Puasan Masyarakat.....	38
f. Memuaskan Kebutuhan Masyarakat	38
3. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan.....	40
a. Definisi Pengujian Kendaraan Bermotor	40
b. Filosofi Pengujian Kendaraan Bermotor.....	41
c. Tujuan di Selenggarakan Pengujian Kendaraan Bermotor	41
d. Ruang Lingkup Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.....	43
B. Kajian Penelitian yang Relevan	44
C. Kerangka Berfikir.....	46
D. Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47

A. Jenis Penelitian.....	47
B. Tempat dan Waktu Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel	47
D. Pengembangan Instrumen	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Teknis Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Deskripsi Data.....	55
1. Sejarah singkat berdiri Dinas Perhubungan.....	55
2. Visi dan Misi	56
3. Tujuan dan Sasaran	57
4. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.....	58
B. Karakteristik Responden.....	59
1. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	59
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
3. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kendaraan	60
4. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.....	61
C. Uji instrument Penelitian.....	62
1. Uji validitas	62
a. Pembentukan Faktor.....	66
b. Communalities	68
c. Component Matrix	69
d. Rotasi.....	71
e. Interpretasi Hasil Analisis Faktor	72
2. Uji Reabilitas	74
D. Analisis Data	75
1. Analisis Regresi Linear Sederhana	75
2. Analisis Korelasi pearson.....	76
3. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	77
E. Pembahasan.....	77

BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Implikasi.....	80
C. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen	48
Tabel 3.2 Skor Penilaian Skala Liker.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	60
Tabel 4.4 Deskripsi Data Jumlah nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel X (Kualitas Pelayanan)	61
Tabel 4.5 Deskripsi Data Jumlah nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)	61
Tabel 4.6 Tabel KMO and Bartlett's Test Pertama	62
Tabel 4.7 Tabel Nilai MSA (<i>Measures of Sampling Adequacy</i>) Pertama Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.8 Tabel Nilai MSA (<i>Measures of Sampling Adequacy</i>) Pertama Kepuasan Masyarakat	63
Tabel 4.9 KMO and Bartlett's Test kedua.....	63
Tabel 4.10 Tabel Nilai MSA (<i>Measures of Sampling Adequacy</i>) Kedua Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.11 Tabel Nilai MSA (<i>Measures of Sampling Adequacy</i>) Kedua Kepuasan Masyarakat	65
Tabel 4.12 Tabel Total Variance Explained	66
Tabel 4.13 Tabel Communalities	68
Tabel 4.14 Tabel Component Matrix ^a	70
Tabel 4.15 Tabel Rotasi	71
Tabel 4.16 Tabel Hasil pengelompokan Variabel ke dalam Faktor.....	73

Tabel 4.17 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan) Matrix ^a ..	74
Tabel 4.18 Tabel Uji Reliabilitas variabel Y (Kepuasan Masyarakat)	74
Tabel 4.19 Tabel Corfficients ^a	75
Tabel 4.20 Modal Summary ^b	75
Tabel 4.21 Tabel Correlations.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	46
Gambar 4.1 <i>Scree Plot</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Analisis Faktor Pertama	85
Lampiran 2. Uji Analisis Faktor Kedua	87
Lampiran 3. Uji Reliabilitas.....	95
Lampiran 4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	96
Lampiran 5. Koefisien Determinasi	96
Lampiran 6. Uji t.....	97
Lampiran 7. Kuesioner penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah	98
Lampiran 8. Rekapitulasi Kualitas pelayanan	104
Lampiran 9. Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat	108
Lampiran 10. Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar	112
Lampiran 11. Surat Tugas Pembimbing Proposal Skripsi	115
Lampiran 12. Surat Tugas Pembimbing Skripsi	116
Lampiran 13. Surat Keterangan Rekomendasi	117
Lampiran 14. Surat Izin Penelitian.....	118
Lampiran 15. Surat Balasan Penelitian	119
Lampiran 13. Dokumentasi.....	120

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Kotler dan Alma dalam Tjiptono dan Chandra, (2012:75). Mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan dengan lima dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah : (*Tangibles*) Bukti langsung, (*Reliability*) Keandalan, (*Responsiveness*) Daya tanggap, (*Assurance*) Jaminan dan (*Empaty*)Empati (Yamit, 2001:11).

Menurut Tjiptono, (2004:145) adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli/menggunakan ulang produk atau jasa serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli/menggunakan produk atau jasa di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan masyarakat secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis (Hardiaty, 2014:1-2).

Standar pelayanan yang ditetapkan sesuai keinginan dan harapan masyarakat sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat. Prosedur pelayanan kepada masyarakat yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak

berbelit-belit dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan (Yamit, 2001:23).

Menurut Kotler & Keller (2012) dalam (Tjiptono 2014:353-354). Kepuasan Masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Menurut Howard dan Sheth (1969) kepuasan masyarakat adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibanding dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa.

Memberikan kepuasan kepada masyarakat hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh masyarakat berarti kualitas produk dan jasa pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh masyarakat. Semua usaha yang dilakukan perusahaan diarahkan untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Yamit, 2001:77-78).

Kepuasan masyarakat terhadap suatu produk dan jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit didapatkan jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen/masyarakat. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen/masyarakat yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen/masyarakat dalam pengguna jasa di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

Dalam mendukung terciptanya keselamatan dan keamanan, persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor Pemerintah mengatur dalam Undang-Undang(UU) No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Angkutan Jalan dan diperdalam pembahasannya pada Peraturan Menteri Republik Indonesia No.PM 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. Diantaranya kendaraan yang wajib melakukan pengujian laik jalan atau izin trayek di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar adalah kendaraan jenis barang dan penumpang. Terdiri dari mobil penumpang, mini bus, bus, pick up dan truk yang dilakukan dalam satu kali enam bulan (Wawancara dengan Syamsul Rizal selaku Kepala di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar pada Tanggal 28 November 2017 pukul 09.00 WIB).

Sesuai Keputusan Menteri Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor terdapat pada Bab 1 ketentuan umum pasal 1 yang berbunyi:

- 1) Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji atau memeriksa bagian komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan, dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknik laik jalan.
- 2) Uji berkala adalah pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan yang dioperasikan di jalan.

Sebagai organisasi penyedia jasa Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar sangat diharapkan oleh masyarakat untuk dapat memberi jaminan keamanan yang dilayani oleh sumber daya manusia. Dengan bantuan peralatan pengujian kendaraan sehingga diharapkan mendapatkan kondisi yang aman bagi kendaraan. Oleh karena itu petugas pengujian kendaraan bermotor harus mampu memberikan pekerjaan tepat waktu dan terpercaya.

Penulis melakukan survey awal sewaktu melaksanakan magang yang bertempat di Dinas Perhubungan kabupaten Tanah Datar, bahwasanya pegawai di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar belum menjalankan tugasnya dengan maksimal dan belum sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat, Syafri dan Reno pada tanggal 26 Oktober 2017, ada beberapa pelayanan yang belum terlaksana dengan maksimal, seperti pada bagian pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat dengan pelayanan yang lamban karena ada pegawai yang tidak disiplin terhadap waktu jam kerja yang telah ditetapkan.

Begitu juga dalam pelayanan lainnya dari segi fasilitas sarana dan prasana yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Lokasi halaman parkir yang sempit dan kecil yang menyebabkan kurang tertatanya kendaraan yang akan diuji. Kemudian dari segi ruangan administrasi yang kecil, di dalam satu ruangan terdapat beberapa tempat administrasi seperti satu meja pendaftaran buku pengujian sekaligus tempat pembayaran, dua meja pencatatan hasil pemeriksaan uji laik jalan kendaraan, kemudian tempat pembuatan nomor uji kendaraan dan ada satu buah unit komputer yang digunakan hanya untuk pembuat stiker atau pembuatan tanda samping siap uji kendaraan. Dan terdapat satu buah kotak pelayanan (Puas, tidak Puas dan Sangat Puas) yang terlihat masih kosong, tidak ada anjuran pegawai kepada masyarakat untuk mengisi kotak pelayanan setelah melakukan uji laik kendaraan di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

Dilihat dari sumber daya manusia penulis melakukan wawancara dengan salah seorang pegawai di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Asib Ghaban selaku pegawai di Seksi pengujian kendaraan bermotor pada tanggal 27 Oktober 2017. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan bahwasanya proses pengujian laik jalan kendaraan masih dilakukan dengan cara yang manual dan sangat sederhana tanpa menggunakan alat (alat uji ketebalan asap, alat uji emisi gas buang, alat

uji rem, alat pengukur berat, alat uji speedometer, alat uji kencup roda depan, alat uji lampu utama, alat pengukur kebisingan dan alat uji supensi roda) dan proses pencatatan administrasi juga masih menggunakan alat yang manual dan sangat sederhana tanpa menggunakan alat elektronik seperti komputer.

Maka dari itu Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang pada gilirannya berdampak pada tingkat kunjungan masyarakat ke Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada masyarakat untuk memanfaatkan ulang pelayanan.

Berdasarkan survey yang penulis lakukan di kantor tersebut penulis ingin meneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
2. Kurang memadainya peralatan di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
3. Kurang memadainya sarana prasarana di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
4. Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut: pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai di dalam penelitian ini adalah: Untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

F. Manfaat dan Luaran Penelitian

1. Manfaat Penelitian

a. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah, sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis terhadap persoalan yang penulis angkat.

b. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengablikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen, khususnya Sumber Daya Manusia (SDM).

c. Bagi perusahaan atau organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

d. Manfaat teoritis

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam pengembangan media pembelajaran secara lebih lanjut. Selain itu juga menjadi sebuah nilai tambahan pengetahuan ilmiah dalam bidang pendidikan Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Luaran Penelitian

Untuk bisa diterbitkan sebagai jurnal ilmiah, dan sebagai rujukan relevan yang ditempatkan di perpustakaan IAIN Batusangkar.

G. Definisi Operasional

Menurut Kotler dan Alma dalam (Tjiptono dan Chandra, 2012:75). Mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan keinginan konsumen serta serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Lima dimensi karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah (Yamit, 2001:11):

- 1) Bukti fisik (*Tangible*) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- 3) Daya tanggap (*Responsive*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- 5) Empati (*Emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat.

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapan (Kotler, 2002:42). Kepuasan masyarakat memiliki 3 indikator yaitu:

1. Kesesuaian harapan yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh masyarakat dengan yang dirasakan oleh masyarakat.

2. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan masyarakat untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk/jasa yang terkait.
3. Kesediaan merekomendasi yaitu kesediaan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

Sesuai Keputusan Menteri Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor terdapat pada Bab I Ketentuan Umum Pasal I yang berbunyi:

- 1) Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis laik jalan.
- 2) Uji berkala adalah pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan yang dioperasikan di jalan.

Persyaratan teknis dalam mendukung terciptanya keselamatan, Pemerintah mengatur dalam Undang-Undang(UU) Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, bagian kedua persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor pasal 48 yang berbunyi:

- 1) Setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan sebagaimana yang terdiri atas:
 - a) Susunan
 - b) Perlengkapan
 - c) Ukuran
 - d) Karoseri
 - e) Rancangan reknis Kendaraan sesuai dengan peruntukannya
 - f) Pemuatan
 - g) Penggunaan
 - h) Pengandengan Kendaraan Bermotor dan
 - i) Penempelan kendaraan bermotor

- 2) Persyaratan laik jalan sebagaimana ditentukan oleh kinerja minimal kendaraan bermotor yang diukur sekurang-kurangnya:
- a) Emisi gas buan
 - b) kebisingan suara
 - c) efisien sistem rem utama
 - d) efisien sistem rem parker
 - e) kincup roda depan
 - f) suara klakson
 - g) daya pancar dan arah sinar lampu utama
 - h) radius putar
 - i) akurasi alat penunjuk kecepatan
 - j) kesesuaian kinerja roda dan kondisi ban

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Defenisi Kualitas Layanan

Definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya, banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing, diantaranya menurut W.Edwards Deming mendefinisikan Kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, menurut Philip B. Crosby mendefinikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan, dan kesesuaian terhadap persyaratan (Yamit, 2001: 7).

Menurut Goetsch Davis kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goetsch Davis menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas (Yamit, 2001: 8).

Menurut Garvin dalam M.N Nasution (2001:14) terdapat lima macam perspektif kualitas yang berkembang dan biasa digunakan, yaitu :

(Kurniawan, 2014:3).

1. *Transcendental approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan dan diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni music, drama, seni tari, dan seni rupa. Selain itu perusahaan atau instansi dapat mempromosikan produknya dengan

pernyataan yang menyenangkan seperti tempat belanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), layanan yang cepat dan mudah (samsat) dan lain sebagainya.

2. *Product based approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat di kuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan kebutuhan.

3. *User based approach*

Pendekatan ini berdasarkan pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang misalnya *perceived quality* merupakan produk berkualitas tinggi. Pandangan yang subjektif ini menyatakan bahwa masyarakat yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan berbeda, sehingga kualitas bagi seseorang sama dengan kepuasan maksimum yangdirasakannya.

4. *Manufacturing based approach*

Pendekatan ini bersifat *supply based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perikayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya. Dalam sektor jasa dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operation driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal. Jadi yang menentukan kualitas adalah standart yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang

berkualitas paling tinggi belum tentu yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat dibeli (best buy).

Winardi (1991) dalam Kurniawan, (2014:3) menyatakan bahwa pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang yang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 58 Tahun 2002 jenis pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu :

- 1) Jenis Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikasi tanah, pelayanan (IMB), pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/akte kematian).
- 2) Jenis Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan menyampaikan kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis Pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, air bersih, pelayanan telepon.

Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi

penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran. (Lupiyoadi, 2006:181) menyatakan Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan masyarakat. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml.

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para masyarakat atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan

Konsep kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian masyarakat tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Hardiaty, 2010:9-11).

Menurut Irawan (2008: 64) dalam bukunya yang berjudul 10 prinsip kepuasan masyarakat, mendefinisikan kualitas pelayanan adalah suatu permulaan dari kepuasan masyarakat dan juga hasil dari kepuasan masyarakat, baik kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat ini mempengaruhi intensitas kunjungan yang lebih kuat sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus berorientasi pada masyarakat (Koestanto, 2014:4).

(Yamit,2001:22) menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- 1) *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- 2) *Customer* adalah perorangasn, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- 3) *Service* adalah kegiatan utama atau perlengkapan yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- 4) *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- 5) *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- 6) *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- 7) *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

b. Pelayanan Publik

Menurut A.S Moenir, (2006:26) menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Sementara itu hakekat dari pelayanan itu sendiri dijelaskan lebih lanjut adalah serangkaian kegiatan, karena pelayanan merupakan suatu proses. Sebagai proses,

pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Sinambela, (2006:5) mendefinisikan pelayanan publik adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Daniel, 2013:4).

Menurut KEMENPAN No. 63 tahun 2003 bentuk pelayan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

Didalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik terdapat sepuluh pelayanan umum, sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian waktu
- 4) Akurasi
- 5) Keamanan
- 6) Tanggung jawab
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kemudahan akses
- 8) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- 9) Kenyamanan

Pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan yang dibukukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Customer Service (CS)

Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang di tunjuk untuk memberikan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. *Customer service* memegang peranan sangat penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi masyarakat.

Dalam dunia bisnis tugas utama seorang CS memberi pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* perusahaan dalam melayani para masyarakatnya selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon masyarakat menjadi masyarakat yang bersangkutan dengan berbagai cara. CS juga harus dapat menjaga masyarakat lama agar tetap menjadi masyarakat perusahaan. Oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia bisnis.

Fungsi *customer service* yang harus dijalankan setiap waktu adalah sebagai berikut:

1) Sebagai resepsionis

Sebagai resepsionis, CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan. Tamu di sini bisa siapa saja, entah masyarakat, calon masyarakat, supplier, atau pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan. Dalam hal ini CS harus bersikap ramah, sopan dan menyenangkan.

2) Sebagai deskman

Sebagai deskman, seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi (permohonan) yang diajukan masyarakat atau calon masyarakat. Permohonan mulai dari pengisian formulir sampai dengan kelengkapan data yang dibutuhkan atau yang dipersyaratkan.

3) Sebagai salesman

Sebagai salesman, CS merupakan seorang yang menjual produk kepada masyarakat atau calon masyarakat. Dalam hal ini CS harus dapat menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan produk. Tujuannya adalah agar masyarakat atau calon masyarakat tertarik dan pada akhirnya membeli. Dalam fungsi ini CS juga sekaligus menjadi pelaksana *Cross Selling* terhadap masyarakat.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Sebagai *Customer Relation Officer*, CS berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh masyarakat, termasuk merayu atau membujuk agar masyarakat tetap bertahan, tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan apabila menghadapi masalah

5) Sebagai komunikator

Sebagai komunikator, CS merupakan penghubung antara perusahaan dengan masyarakat atau pihak lain yang berkepentingan terhadap perusahaan. Dalam hal ini fungsi CS adalah menghubungi

masyarakat dan memberi informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan masyarakat (Kasmir, 2006:298-300).

d. Dasar-Dasar Pelayanan.

1) Berpakaian dan berpenampilan

Pakaian dan penampilan merupakan satu paket yang tidak dapat dipisahkan. Artinya petugas CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS juga harus berpakaian necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang tidak digulung, sehingga pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Guna pakaian seragam jika petugas CS diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan. Percaya diri, Bersikap akrab, dan Penuh dengan senyum

Dalam melayani masyarakat, petugas CS harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Petugas CS harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

2) Menyapa dengan lembut

Pada saat masyarakat atau calon masyarakat datang, Petugas CS Harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibuk apa yang dapat kami bantu

3) Tenang, sopan, hormat dan tekun

Usahakan pada saat melayani masyarakat dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian, tunjukkan sikap menghormati masyarakat atau calon masyarakat, tekun mendengarkan, sekaligus berusaha memahami keinginannya.

4) Berbicara

Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Artinya dalam berkomunikasi dengan masyarakat gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang

digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh masyarakat.

5) Bergairah

Dalam melayani masyarakat, Seorang CS hendaknya menunjukkan pelayanan yang prima, seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan masyarakat.

6) Jangan menyela

Pada saat masyarakat sedang berbicara, usahakan jangan menyela pembicaraan. Kemudian, hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan masyarakat. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

7) Mampu meyakini masyarakat

Seorang CS harus mampu meyakinkan masyarakat dengan argument-argumen yang masuk akal. Petugas CS juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

8) Jika tidak sanggup

Jika ada pertanyaan permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas CS, usahakan meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

9) Bila belum dapat melayani

Bila petugas CS belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani. Artinya jika pada saat tertentu, petugas CS sibuk dan tidak dapat melayani salah satu masyarakat, beritahukan kepada masyarakat tersebut kapan akan dilayani dengan simpatik (Kasmir, 2011:302-304).

Ciri-ciri pelayanan yang baik dirumuskan sebagai berikut (Kasmir, 2011:309-310).:

1) Tersedia karyawan yang baik

Karyawan yang melayani masyarakat, dalam hal ini CS, merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani masyarakat. Kenyamanan pelayanan juga sangat tergantung dari petugas CS yang melayaninya. Di samping itu, petugas CS harus

cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas CS juga harus mampu memikat dan mengambil hati masyarakat sehingga pelanggan semakin tertarik cara kerjanya pun harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua, sebelum diterjunkan, seorang CS harus mengikuti pendidikan dan pelatihan khusus.

2) Tersedia sarana dan prasarana

Dalam melayani masyarakat hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Meja dan kursi serta peralatan pendukung lainnya harus nyaman untuk ditempati dan dipandang. Sarana dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik, dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat masyarakat betah berurusan dengan perusahaan.

3) Bertanggung jawab

Petugas yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap masyarakat sejak awal hingga selesai. Artinya, dalam menjalankan kegiatan pelayanan, petugas CS harus mampu melayani dari awal sampai akhir, masyarakat akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, petugas CS yang dari awal mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

CS dituntut untuk mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani masyarakat petugas CS diharap melakukannya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.

5) Mampu berkomunikasi

Petugas CS harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap masyarakat atau calon masyarakat dan cepat memahami keinginan mereka. Artinya petugas CS harus berkomunikasi dengan

bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Usahakan untuk tidak menggunakan istilah yang sulit dimengerti dan dapat menyebabkan masyarakat bingung.

6) Memberi jaminan kerahasiaan

Hal yang juga sangat penting untuk dilakukan adalah menjaga rahasia perusahaan. CS juga harus mampu menjaga rahasia masyarakat untuk hal-hal tertentu. Kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan masyarakat merupakan ukuran kepercayaan masyarakat kepada perusahaan.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan

Untuk menjadi CS, seseorang dituntut untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas CS selalu berhubungan dengan manusia, CS perlu didikan khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masyarakat atau kemampuan dalam bekerja.

8) Berusaha memahami masyarakat

CS harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh masyarakat. Petugas CS yang lamban akan memuat masyarakat lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

9) Mampu memberi kepercayaan

Kepercayaan calon masyarakat kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon masyarakat mau menjadi masyarakat perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula, masyarakat yang perlu lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini dapat dilakukan melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh karyawan umumnya.

e. Faktor-Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah (Putri,2017:14):

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah riset untuk mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.

2) Mengelola harapan masyarakat

Semangkin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan masyarakat yang pada gilirannya menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan masyarakat oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari apa yang dijanjikan

3) Mengelola bukti

Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat selama dan sesudah layanan yang diberikan. Oleh karena itu masyarakat lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*.

4) Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas yaitu:

a) Prosedur/tata cara pelayanan

b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan *administrative*

c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya

e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

5) Keterbukaan,

Mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

6) Efisiensi, mengandung arti:

a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.

b) Dicegah dengan adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

7) Ketepatan waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

8) Reponsif

Lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

f. Manfaat kualitas pelayanan

Fandy Tjptono dan Gregeorius Chandra (2005:115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu: (Nugraheni, 2015: 17-18):

1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para masyarakat untuk menjalin

ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dalam perusahaan.

- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibanding dengan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

g. Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perspektif, Davit Garvin mengembangkan dimensi kualitas ke dalam delapan dimensi yang dapat digunakan sebagai dasar perencanaan strategis terutama bagi perusahaan atau manufaktur yang menghasilkan barang. Kedelapan dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Performance* (kinerja), karakteristik pokok dari produk inti
- 2) *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan
- 3) *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.
- 4) *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) *Durability* (Daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan
- 6) *Serviceability*, yaitu melebihi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk
- 8) *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya (Yamit, 2001: 10).

Lima dimensi karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah (Yamit, 2001:11):

- 1) Bukti fisik (*Tangible*) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- 3) Daya tanggap (*Responsive*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- 5) Empati (*Emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat.

Dimensi kualitas yang dikemukakan diatas berpengaruh kepada harapan masyarakat dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataan masyarakat menerima produk atau jasa dan pelayanannya melebihi harapannya, maka masyarakat akan mengatakan produk dan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataan masyarakat menerima produk dan pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka masyarakat akan mengatakan produk atau jasa dan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

h. Pengendalian Kualitas Layanan

- 1) Menentukan tujuan dan sasaran

Tujuan dan sasaran tidak akan dapat dicapai apabila tidak ada kebijakan yang ditetapkan. Kebijakan harus ditentukan oleh manajemen puncak atau kepala devisi. Untuk dapat menetapkan kebijakan diperlukan data pendukung, informasi, analisis dan dasar

pemikiran untuk menetapkan kebijakan agar kebijakan yang diambil tidak membuat bingung para karyawan.

2) Menentukan metode untuk mencapai tujuan

Penentuan tujuan dan sasaran dengan tepat belum tentu akan berhasil dicapai tanpa disertai metode yang tepat untuk mencapainya.

3) Menyelenggarakan pendidikan dan latihan

Metode untuk mencapai tujuan yang dibuat dalam bentuk standar kerja, belum tentu akan berhasil dilaksanakan oleh karyawan. Mereka mungkin tidak mengerti cara kerja metode tersebut dan mungkin pula mereka tidak memahami proses berfikir dibalik standar kerja yang telah ditetapkan.

4) Melaksanakan pekerjaan

Dalam pelaksanaan pekerjaan, selalu terkait dengan kondisi yang dihadapi dan standar kerja mungkin tidak dapat mengikuti kondisi yang selalu dapat berubah. Oleh karena itu, keterampilan dan pengalaman karyawan dapat dijadikan modal dasar untuk mengatasi masalah yang timbul dalam pelaksanaan pekerjaan karena ketidaksempurnaan standar kerja yang telah ditetapkan.

5) Memeriksa akibat pelaksanaan

Manager atau atasan perlu memeriksa apakah pekerjaan dilaksanakan dengan baik atau tidak. Jika segala sesuatu telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan mengikuti standar kerja, tidak berarti pemeriksaan dapat diabaikan

6) Mengambil tindakan yang tepat

Pemeriksaan melalui akibat yang ditimbulkan bertujuan untuk menemukan penyimpangan. Jika penyimpangan telah ditemukan, maka penyebab timbulnya penyimpangan harus ditemukan untuk mengambil tindakan yang tepat agar tidak terulang lagi penyimpangan (Yamit, 2001:36-37).

i. Faktor-faktor mempengaruhi pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir, faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah masyarakat dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sabagai berikut: (Nugraheni, 2015:13-14)

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (masyarakat eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan, dan kemampuan, serta sarana pelayanan dan pengalaman masyarakat. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

j. Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam dalam (Putri, 2017:27-28) antara lain sebagai berikut:

1) Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dan berperilaku, penampilan penuh percaya diri.

2) Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada masyarakat bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

3) Kesiediaan melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para masyarakat, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para masyarakat.

4) Pengetahuan dan keahlian

Sebagaimana syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntunan yang harus diwujudkan dan diperhatikan secara serius.

5) Kesopanan dan keramahan

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status Ekonomi, dan Sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada masyarakat.

6) Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis masyarakat merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.

7) Kepastian hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum akan mempengaruhi sikap masyarakat.

8) Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesedehanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

9) Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntunan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntunan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

10) Biaya

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11) Tidak rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

12) Kesederhanaan.

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

2. Kepuasan Masyarakat

a. Definisi Masyarakat

Kata masyarakat adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai dari pedagang kecil hingga pedagang besar, dari industri rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak dibidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat mengerti apa arti kata masyarakat (Yamit, 2001:74).

Wilkie mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa. Sementara Engel, et al. Menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2014:354).

Secara tradisional masyarakat diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, masyarakat adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. dalam dunia perbankan masyarakat diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa masyarakat adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlansung adalah dianggap sebagai pemasok (Yamit. 2002:74).

b. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan masyarakat menurut beberapa ahli, meliputi:

Menurut Nasution “Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Schnaars menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, diantaranya:

- a) Hubungan antara masyarakat dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang
- b) Terciptanya loyalitas dari masyarakat serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan (Nugraheni, 2015:21).

Menurut Irawan kepuasan masyarakat adalah hasil akumulasi dari konsumen atau masyarakat dalam menggunakan produk atau jasa. Masyarakat puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat mempunyai dimensi waktu karena hasil dari akumulasi. Siapapun yang terlihat dalam kepuasan masyarakat, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan masyarakat adalah pengalaman yang tidak mengenal batas akhir.

Kepuasan masyarakat tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan konsumen. Maka diketahui arti kualitas pelayanan (Sulistyo, 2016:17-18).

Ada tiga komponen utama dalam mendefinisikan kepuasan masyarakat (Tjiptono, 2014:355):

- 1) Tipe respon (baik respon emosional/afektif maupun kognitif) dan intensitas respon (kuat hingga lemah, biasanya dicerminkan lewat istilah-istilah seperti, sangat puas, netral, sangat senang, frustrasi, dan sebagainya.
- 2) Fokus respon, berupa produk, konsumsi, keputusan pembelian, wiraniaga, toko dan sebagainya.
- 3) Timing respon, yaitu setelah konsumsi, setelah pilihan pembeli, berdasarkan pengalaman akumulatif dan seterusnya.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Menurut Zheithaml and Bitner ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, antara lain (Wahjono, 2009:19-21):

- 1) Fitur Produk dan Jasa.

Kepuasan masyarakat terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi masyarakat terhadap fitur produk atau jasa. Untuk jasa, fitur yang penting meliputi karyawan

yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya. Dalam melakukan studi kepuasan, banyak perusahaan menggunakan kelompok fokus untuk menentukan fitur dan atribut penting dari jasa dan kemudian mengukur persepsi masyarakat terhadap fitur tersebut. Penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat jasa akan membuat *trade off* antar fitur dan jasa yang berbeda (misalnya, tingkat harga dengan kualitas atau dengan keramahan karyawan), tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi dan tingkat kekritisan jasa.

2) Emosi Masyarakat.

Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan masyarakat (*Good Mood* atau *Bad Mood*) dapat mempengaruhi respon masyarakat terhadap jasa. Emosi spesifik juga dapat disebabkan oleh masyarakat konsumsi, yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap jasa. Emosi positif seperti perasaan bahagia, senang, gembira akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, emosi negatif seperti kesedihan, duka, penyesalan dan kemarahan dapat menurunkan tingkat kepuasan.

3) Atribusi untuk Keberhasilan atau Kegagalan Jasa.

Atribusi penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa yang mempengaruhi persepsi dari kepuasan. Ketika masyarakat dikejutkan dengan hasil (jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), masyarakat cenderung untuk melihat alasan, dan penilaian mereka terhadap kepastian yang mempengaruhi masyarakat.

4) Persepsi terhadap Kewajaran dan Keadilan (*Equity and Fairness*).

Kepuasan masyarakat jika dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kewajaran dan keadilan. Masyarakat bertanya pada diri mereka: Apakah saya diperlakukan secara baik dibanding dengan masyarakat lain? Apakah masyarakat lain mendapat

pelayanan yang lebih baik, harga yang lebih baik, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar dengan harga yang wajar untuk jasa yang saya beli? Dugaan mengenai *equity* dan *fairness* adalah penting bagi persepsi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa.

5) Masyarakat lain, Keluarga, dan Rekan Kerja.

Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh orang lain. Misalnya, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan. Kemudian apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali diantara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.

Gronroos mengemukakan enam kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan dengan baik (Tjiptono,2014:270):

- 1) *Professionalism and Skills*. Masyarakat mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional.
- 2) *Attitudes and Behavior*. Masyarakat merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personnel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- 3) *Accessibility and Flexibility*. Masyarakat merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan masyarakat secara luwes.
- 4) *Reliability and Trustworthiness*. Masyarakat memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan

penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan masyarakat.

- 5) *Recovery*. Masyarakat menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- 6) *Reputationa and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Menurut Zheithaml and Bitner (2003:87) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, antara lain: (Nilasari, 2015:6)

1. Fitur produk dan jasa. Kepuasan masyarakat terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi masyarakat terhadap fitur produk atau jasa.
2. Emosi masyarakat. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan masyarakat (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon masyarakat terhadap jasa.

Sedang menurut Bhote, Keki R aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu :

1. *Warranty costs*. Beberapa perusahaan dalam menangani *warranty costs* produk/jasa mereka dilakukan melalui persentase penjualan. Kegagalan perusahaan dalam memberi kepuasan kepada masyarakat biasanya karena perusahaan tidak memberi jaminan terhadap produk yang mereka jual kepada konsumen.
2. Penanganan terhadap komplain dari masyarakat. Secara statistik hal ini penting untuk diperhatikan, namun seringkali terlambat bagi perusahaan untuk menyadarinya. Bila komplain/klaim dari masyarakat

tidak secepatnya diatasi, maka customer defections tidak dapat dicegah.

3. *Market Share*. Merupakan hal yang harus diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan. Jika market share diukur, maka yang diukur adalah kuantitas, bukan kualitas dari pelayanan perusahaan.

4. *Costs of poor quality*. Hal ini dapat bernilai memuaskan bila biaya untuk defecting customer dapat diperkirakan.

5. *Industry reports*. Terdapat banyak jenis dan industry reports ini, seperti yang disampaikan oleh J.D Power dalam Bhone, yakni report yang fairest, most accurate, dan most eagerly yang dibuat oleh perusahaan.

Nasution (2005) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat/konsumen yaitu (Sulistyo, 2016:18):

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen/masyarakat ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk (perubahan).
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, komunikasi melalui iklan dan pemasaran dapat mempengaruhi persepsi konsumen/masyarakat.

d. Mengukur Kepuasan Masyarakat

Kotler mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat, metode tersebut antara lain: (Yamit, 2001:80)

1. Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran, setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

2. Survey lapangan

Survey lapangan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

3. Panel masyarakat

Perusahaan mengundang masyarakat yang setia terhadap produk dan mengundang masyarakat yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi masyarakat perusahaan lain. Dari masyarakat setia akan diperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Implikasi dari pengukuran kepuasan masyarakat tersebut adalah masyarakat dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini berbeda dengan dengan konsep tradisional, dimana mereka tidak dilibatkan dalam pengembangan produk, karena mereka berada diluar sistem.

Tujuan untuk melibatkan masyarakat dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan masyarakat. Perusahaan harus mewujudkan harapan masyarakat kedalam desain dan standar kepuasan masyarakat. Desain dan standar kepuasan masyarakat dikembangkan atas dasar harapan konsumen dan prioritasnya.

Standar kepuasan masyarakat yang baik harus dilengkapi dengan sumberdaya yang mencukupi (orang, sistem, dan teknologi) dan harus didukung agar menjadi efektif, yaitu kinerja karyawan yang harus diukur dan karyawan diberi kompensasi berdasarkan standar tersebut. Oleh karena itu kesenjangan antara standar kepuasan masyarakat dengan tidak nyata diberikan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat harus dihilangkan.

Hambatan yang mungkin timbul untuk menghilangkan atau mengurangi kesenjangan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Karyawan tidak memahami peran yang harus mereka kerjakan.
- b) Karyawan merasa dalam konflik antara masyarakat dan pihak manajemen.
- c) Karyawan kurang terampil karena salah memilih karyawan.
- d) Teknologi yang tidak memadai.
- e) Kompensasi dan penguatan yang kurang baik.

Tindakan yang harus dilakukan pihak manajemen untuk menghilangkan hambatan tersebut adalah selain memberikan perhatian pada masyarakat eksternal, harus pula memberikan perhatian pada masyarakat yang internalnya (Karyawan) melalui kegiatan internal marketing, kemudahan komunikasi antar karyawan dan antar departemen, membuat tim antar departemen, membuat gugus mutu dan menciptakan sistem informasi manajemen yang didukung oleh teknologi yang memadai (Yamit,2001:81-82).

e. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidak Puasan Masyarakat

- 1) Tidak sesuai harapan dengan kenyataan.
- 2) Layanan selama proses menikmati jasa yang tidak memuaskan.
- 3) Perilaku personil kurang memuaskan.
- 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.
- 5) Biaya terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai.
- 6) Promosi iklan terlalu buluk, tidak sesuai dengan kenyataan (Alma, 2014:285-286).

f. Memuaskan kebutuhan Masyarakat

Memuaskan kebutuhan masyarakat adalah keinginan setiap perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Masyarakat yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor

kunci bagi masyarakat dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Untuk dapat memuaskan kebutuhan masyarakat, perusahaan dapat melakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1) Mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat

Mencari tahu kebutuhan dan keinginan masyarakat dapat dilakukan dengan mengetahui motif masyarakat dalam membeli suatu produk atau jasa. Perlu disadari bahwa tidak semua masyarakat mau dan mampu secara terbuka mengungkapkan motif pembelian suatu produk atau jasa. Mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat atas suatu produk atau jasa, akan memudahkan perusahaan dalam mengkomunikasikan produk kepada sasaran masyarakat.

2) Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli

Dengan mengetahui tipe pengambilan keputusan masyarakat dalam membeli produk, perusahaan dapat memperdiksi faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan masyarakat yang tepat.

3) Membangun citra perusahaan

Perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi masyarakat terhadap produk perusahaan. Perseptif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima masyarakat atas produk yang diterima perusahaan.

4) Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan masyarakat.

Membangun kesadaran harus diimplementasikan dalam tindakan nyata bahwa semua unit yang ada dalam perusahaan bertanggung jawab untuk memuaskan masyarakat. Jika kepuasan masyarakat menjadi motivasi setiap unit dalam organisasi, maka pembentukan citra akan maksimal.

Memuaskan kebutuhan masyarakat dapat terealisasi, jika perusahaan menjadikan kepuasan kebutuhan masyarakat sebagai strategi

bisnis yang berkelanjutan dan bukan hanya kebijakan sesaat. Memberikan kepuasan masyarakat yang berkelanjutan tidak hanya kepada masyarakat eksternal tetapi juga kepada masyarakat internal atau para karyawan. Tidak ada artinya bagi perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada karyawan, jika mereka gagal dalam memuaskan para masyarakat eksternalnya. Demikian pula sebaliknya, tidak ada artinya bagi perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat eksternalnya, sementara pada saat yang sama gagal memberikan kepuasan pada karyawannya atau masyarakat internalnya. Memberikan kepuasan masyarakat eksternal maupun internal harus menjadi tujuan setiap level dalam perusahaan guna meningkatkan bonafikasi dan citra perusahaan (Yamit,2001:93-94).

3. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan

a. Definisi Pengujian Kendaraan Bermotor

Sesuai Keputusan Menteri Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor terdapat pada Bab I Ketentuan Umum Pasal I yang berbunyi:

- 1) Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.
- 2) Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang atau orang dengan dipungut banyaran.
- 3) Mobil penumpang adalah kendaraan bermotor yang angkutan orang yang memiliki tempat duduk maksimal 8 (delapan) orang, termasuk untuk mengemudi atau yang beratnya tidak lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.
- 4) Mobil bus adalah kendaraan angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang, termasuk untuk mengemudi atau beratnya lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus kilogram)

- 5) Mobil barang kendaraan bermotor yang dirancang sebagian atau seluruhnya untuk mengangkut barang.
- 6) Rumah-rumah adalah bagian dari kendaraan bermotor jenis mobil penumpang, mobil bus, mobil barang, atau sepeda motor yang berada pada landasan berbentuk ruang muatan baik untuk orang maupun barang.
- 7) Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis laik jalan.
- 8) Uji berkala adalah pengujian kendaraan bermotor yang dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan yang dioperasikan di jalan.
- 9) Kereta gandengan adalah sarana untuk mengangkut barang yang seluruh bebannya ditumpu oleh sarana itu sendiri dan dirancang untuk ditarik oleh kendaraan bermotor.
- 10) Kereta tempelan adalah sarana untuk mengangkut barang yang dirancang untuk ditarik dan sebagian bebannya ditumpu oleh kendaraan bermotor penariknya.

b. Filosofi Pengujian Kendaraan Bermotor

- 1) Bahwa setiap Kendaraan Bermotor mempunyai potensi dapat mencelakakan orang lain.
- 2) Bahwa setiap Kendaraan Bermotor mempunyai potensi dapat mencermari lingkungan hidup.
- 3) Dengan demikian setiap Kendaraan Bermotor wajib memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan (Balai pendidikan dan pelatihan Transportasi darat Bali,2013:1).

c. Tujuan di Selenggarakan Pengujian Kendaraan Bermotor

Sesuai Keputusan Menteri Nomor 133 Tahun 2015 tentang pengujian berkala kendaraan bermotor terdapat Tujuan pada Bab 2 yang berbunyi:

- 1) Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan.
- 2) Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan dan kereta tempelan di jalan.
- 3) Memberi pelayanan umum kepada masyarakat.

Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 penyelenggaraan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor wajib dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan pengujian.
- 2) Pemilihan jenis, tipe, kapasitas, jumlah dan teknologi fasilitas maupun peralatan pengujian harus dilakukan sesuai kebutuhan.
- 3) Pengujian kendaraan bermotor dilakukan oleh tenaga penguji yang memiliki kompetensi dibidang pengujian kendaraan bermotor.
- 4) Pengujian harus dilakukan sesuai prosedur dan tata cara pengujian berkala kendaraan bermotor
- 5) Lokasi unit pengujian berkala kendaraan bermotor harus sesuai dengan persyaratan yang diatur dalam peraturan ini
- 6) Unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor harus melaksanakan pengujian berkala sesuai akreditasi yang diberikan
- 7) Hasil uji berkala kendaraan bermotor harus akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.
- 8) Fasilitas dan peralatan pengujian harus dipelihara/dirawat dengan baik secara periodik, sehingga semua fasilitas dan peralatan pengujian selalu dalam kondisi yang layak pakai
- 9) Peralatan pengujian harus dilakukan kalibrasi secara periodic
- 10) Kapasitas dan fasilitas peralatan pengujian harus sesuai dengan jumlah, jenis, dan ukuran kendaraan bermotor atau kereta gandengan dan kereta tempelan yang diuji.

- 11) Harus tersedia sistem informasi yang berisi kemudahan dan kejelasan bagi pemohon pengujian berkala dan terintegrasi secara Nasional.

d. Ruang Lingkup Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Sesuai Keputusan Menteri Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor terdapat ruang lingkup pada Bab III Pasal 4 yang berbunyi:

- 1) Mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan wajib dilakukan uji berkala.
- 2) Uji berkala sebagaimana dimaksud terdiri dari:
 - a) Pendaftaran kendaraan wajib uji berkala
 - b) Uji berkala pertama
 - c) Uji berkala perpanjangan masa berlaku.

Persyaratan teknis dalam mendukung terciptanya keselamatan, Pemerintah mengatur dalam Undang-Undang(UU) Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, bagian kedua Persyaratan Teknis dan Laik Jalan Kendaraan Bermotor pasal 48 yang berbunyi:

1. Setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan sebagaimana yang terdiri atas:
 - a. Susunan
 - b. Perlengkapan
 - c. Ukuran
 - d. Karoseri
 - e. Rancangan teknis Kendaraan sesuai dengan peruntukannya
 - f. Pemuatan
 - g. Penggunaan
 - h. Pengandengan Kendaraan Bermotor dan
 - i. Penempelan kendaraan bermotor
2. Persyaratan laik jalan sebagaimana ditentukan oleh kinerja minimal kendaraan bermotor yang diukur sekurang-kurangnya:
 - a. Emisi gas buang

- b. kebisingan suara
- c. efisien system rem utama
- d. efisien system rem parker
- e. kincup roda depan
- f. suara klakson
- g. daya pancar dan arah sinar lampu utama
- h. radius putar
- i. akurasi alat penunjuk kecepatan
- j. kesesuaian kinerja roda dan kondisi ban, dan
- k. kesesuaian Daya mesin pengeraka tahan berat Kendaraan.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

1. **Shinta Ayu Respati**, NIM. 6411411220 Tahun 2015, dari Fakultas Ilmu Keolahragaan Univesitas Negeri Semarang, melakukan penelitian tentang *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *survey eksplanatory* dengan pendekatan *cross sectional*, ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability* (dapat dipercaya) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014, dengan *p value* (0,008). Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang tahun 2014, dengan *p value* (0,043). Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *tangible* (bukti langsung) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014, dengan *p value* (0,005). Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *empathy* (Empati) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera kota semarang Tahun 2014, dengan *p value* (0,005). Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang tahun 2014, dengan *P value* (0,001). Perbedaan penelitian Shinta Ayu Respati dengan penelitian ini yaitu dia lebih memfokuskan kepada tingkat kepuasan pasien rawat

inap, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada objek penelitiannya dan jenis penelitiannya.

2. **Tika Astia**, NIM : 080563201042 Tahun 2015 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang tentang *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Metodenya yaitu deskriptif analitis. Metode survai deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner atau angket. Berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinan menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pegawai, sedangkan faktor lain yang tidak terdefinisi, dan cukup besar mempengaruhi variabel kepuasan pegawai. Selain variabel pelayanan dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif artinya pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pegawai. Perbedaan penelitian Tika Astia dengan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitiannya.
1. **Petrus Bambang Sulisto**, Nim 14048 Tahun 2016 dari Stikes Kusuma Husada Surakarta. Melakukan penelitian tentang *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *criss-sectional*. Berdasarkan penelitiannya diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS berdasarkan dimensi kehandalan di Puskesmas Delanggu adalah baik 33 responden (33%), cukup baik 53 responden (53%), kurang 14 responden (14%). Perbedaan penelitian petrus bambang Sulistyو dengan penelitian ini yaitu dia lebih memfokuskan kepada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan

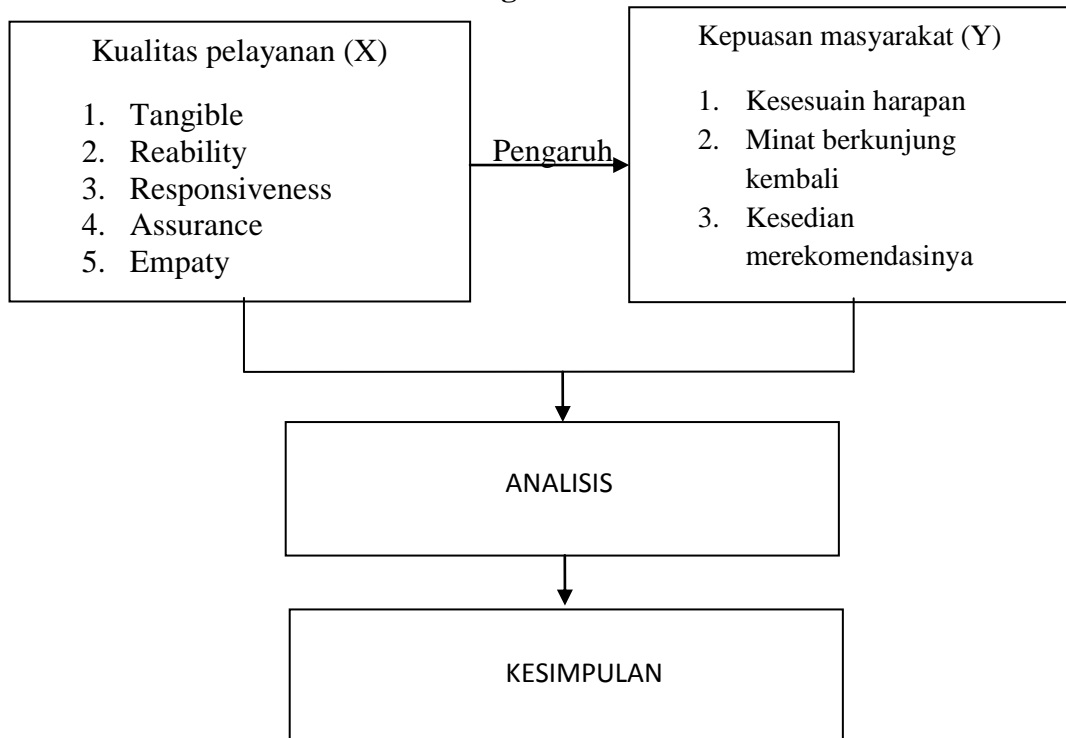
tingkat kepuasan masyarakat pasien BPJS sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada objek penelitiannya.

C. Kerangka berfikir

Kerangka berfikir dari pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadapkepuasan masyarakat (Y)

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir



D. Hipotesis

Adapun dugaan sementara penelitian ini adalah:

Ho: kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar

Ha: kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis Penelitian ini adalah *Field research* atau penelitian lapangan dengan teknis analisis kuantitatif yang menggambarkan dan menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

B. Tempat dan waktu penelitian

Lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Waktu penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu dimulai pada bulan Maret 2018 hingga selesai.

C. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah melakukan pengujian kendaraan di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar tahun 2016 yaitu sebanyak 6765 orang.

Metode pengambilan sampel yang penulis lakukan adalah *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara acak sederhana. Untuk sampel diambil dari masyarakat yang melakukan uji laik kendaraan pada tahun 2016 dengan masyarakat yang melakukan pengujian berkala kendaraan pada tahun 2018 di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir/diinginkan 10%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{6765}{1 + 6765 \times 0,1^2} = \frac{6765}{68,65} = 98,5 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel}$$

D. Pengembangan Instrument

1. Penyusunan Intsrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena maupun sosial yang diamati. Penilaian instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan skala *likerts*. Skala *likerts* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena.

Berikut ini adalah kisi-kisi instrument kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat:

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Teori	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (x)	kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono dan Chandra, 2012:75)	Tangibles (Bukti langsung)	meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
		<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	kewajiban para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap.
		<i>Assurance</i> (Jaminan dan kepastian)	mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat

			dapat dipercaya yang dimiliki para staf,, resiko ataupun keragu-raguan.
		<i>Emphaty</i> (Empati)	meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat.
Kepuasan Masyarakat (y)	Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan disbanding dengan harapannya (Kotler, 2002:42)	Kesesuaian harapan	tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh masyarakat dengan yang dirasakan oleh masyarakat
		Minat berkunjung kembali	kesediaan masyarakat untuk berkunjung kembali atau melakukan ulang terhadap produk/jasa yang terkait.
		Kesediaan merekomendasi	kesediaan untuk merekomendasikan jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

Butir-butir pertanyaan tersebut terdapat dalam instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun dalam bentuk lima skala, yaitu: SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), TP (Tidak Puas), STP (Sangat Tidak Puas). Penskoran untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Skorpenilaian skala *liker*

Pilihan jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Sugiono (2014)

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument (Arikunto, 2002). Sebuah validitas dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran itu mengukur apa yang diukur (Singarimbun, 1987).

Adapun dasar pengambilan keputusan suatu item *valid* atau tidak *valid* menurut sugiyono (1999), dapat diketahui dengan cara mengorelasikan antara skor butir dengan skor total bila korelasi r di atas 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid sebaliknya bila korelasi r di bawah 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang (Sani, 2010: 249).

Uji validitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah uji validitas konstruk (*construct validity*) dengan menggunakan analisis faktor. Analisis faktor pada dasarnya memiliki dua macam pendekatan, yaitu analisis faktor eksploratori (*Exploratory Factor Analysis* atau EVA) dan analisis faktor konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis* atau CFA). Pendekatan eksploratori digunakan untuk melihat berapa banyak faktor yang dibutuhkan untuk menjelaskan hubungan diantara seperangkat indikator dengan cara mengamati besarnya muatan faktor. Sedangkan pendekatan konfirmatori digunakan untuk menguji apakah

jumlah faktor yang diperoleh secara empiris sesuai dengan jumlah faktor yang telah disusun secara teoritik atau menguji hipotesis-hipotesis mengenai eksistensi konstruk. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis faktor eksploratori (Duwi Priyatno, 2014:60).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk mengetahui suatu alat ukur itu *reliable* dapat diuji dengan menggunakan rumus *alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \partial b^2}{\partial 1^2} \right]$$

Dengan keterangan:

r_{11} = Reabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \partial b^2$ = Jumlah varians butir

$\partial 1^2$ = Varians total

Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha* (α) > 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan *reliable*, sebaliknya *cronbach's alpha* (α) < 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak *reliable*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data-data yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik pengumpulan data yang terdiri dari:

1. Dokumentasi

Dalam penelitian ini data yang diambil dari metode dokumentasi antara lain: sejarah perkembangan perusahaan, struktur organisasi perusahaan, tugas dan wewenang dari setiap personil, dan jumlah karyawan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah datar.

2. kuesioner

Dalam penelitian ini penulis mengajukan kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat atau responden yang melakukan uji laik kendaraan bermotor di Seksi Pengujian Kendaraan Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah.

3. Wawancara

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan Bapak Syamsul Rizal,SY,SH selaku pimpinan atau ketua bagian Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor dan pegawai serta masyarakat atau pemilik kendaraan yang melakukan pengujian laik jalan kendaraan di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

F. Teknis Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan “analisis kuantitatif deskriptif” yaitu penafsiran dan pemecahan masalah penelitian dengan menggunakan statistik. Aplikasi perangkat lunak yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*

1. Analisis regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan masyarakat (y), selain itu untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut (Supardi, 2009:118).

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = kepuasan masyarakat

b = konstanta perubahan variabel X terhadap variabel Y

a = koefisien konstanta

x = kualitas pelayanan

2. Uji hipotesis

a. Analisis Korelasi

Korelasi adalah istilah yang menyatakan derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Dalam korelasi dikenal penyebab dan akibatnya. Data penyebab atau yang mempengaruhi disebut dengan variabel bebas yang disebut juga independen yang biasanya dilambangkan dengan huruf X, sementara data akibat atau yang dipengaruhi disebut variabel terikat atau yang diistilahkan dengan dependen dan di lambangkan dengan huruf Y. Analisis korelasi yang digunakan penulis adalah analisis korelasi pearson (Usman & Akbar, 2006:197-198).

b. Uji Koefisien Determinan (R^2)

koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar presentase variasi variabel bebas pada model dapat diterangkan oleh variabel terikat koefisien determinan (R^2) dinyatakan dalam presentase yang nilainya berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinansi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinan yang tinggi (Priyanto, 2010).

c. Uji t

Menurut (Asnawi, 2011:182) uji *statistic* ini digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas secara individual (pasial) sebagai berikut:

$$t = r \left\{ \frac{n - 2}{1 - r^2} \right\}^{1/2}$$

Keterangan:

r = korelasi produk momen

n = jumlah responden

Pengujian ini bertujuan untuk menentukan ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk memverifikasi kebenaran atau kesalahan hipotesis nol (H_0). Dasar pengambilan keputusan:

- a. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima dan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen
- b. jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji t dilakukan pada taraf alpha 0,05 (5%), dimana pengaruh sangatlah signifikan apabila menghasilkan nilai signifikan antara variabel bebas yaitu X dengan variabel terikat yaitu Y, begipun sebaliknya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Singkat Berdiri Dinas Perhubungan Tanah Datar

Dinas perhubungan Kabupaten Tanah Datar di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 9 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Daerah. Pembentukan Dinas perhububungan Kabupaten Tanah Datar Mengacu Kepada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 139 Tahun 2016 Tentang Pedoman Numenklatur, Tugas dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah yang Melenggarakan Urusan pemerintah Bidang perhubungan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar memiliki Kewenangan, diantaranya mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah di bidang perhubungan yang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, melaksanakan perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugas di bidang dan keselamatan serta lalu lintas dan angkutan, pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidang prasarana dan keselamatan serta lalu lintas dan angkutan.

Sejalan dengan bidang kewenangan tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar beregerak di bidang pemerintah umum yang bertujuan memberi pelayanan perhubungan guna mendukung pembangunan di wilayah Kabupaten Tanah Datar. Salah satu bentuk pembangunan dibidang perhubungan adalah mewujudkan perencanaan pembangun *sector* perhubungan dan mewujudkan keselamatan lalu lintas, dengan pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai serta pelayanan transportasi yang lancar, aman dan nyaman dengan mempertimbangkan keselamatan.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Pemberian Otonomi Daerah melalui pemberlakuan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya di sempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, harus di ikuti dengan perubahan tata penyelenggaraan pemerintah yang lebih efisien dan profesioanl. Untuk itu pemerintah daerah harus menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintah yang baik atau lebih di kenal dengan *Good Governmance*. Penyelenggaraan pemerintah yang bersifat transparan, akuntabel dan demokratis sehingga akan melahirkan kepercayaan, komitmen serta bertanggung jawab dalam melaksanakan pembangunan.

Dalam menyikapi hal tersebut Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar telah merumuskan Visi yaitu “Terwujudnya Kenyamanan Transpotrasi di Kabupaten Tanah Datar” dengan visi tersebut diharapkan Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar mampu berperan dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah yang berhasil guna, berdaya guna, dan transparan, kebutuhan akan visi yang berorientasi jauh kedepan menjadi hal yang mutlak, untuk mencapai hasil yang akan diraih bagi suatu organisasi.

Terwujudnya kenyamanan pelayanan transportasi adalah rasa aman dan tenteram yang dirasakan pengendara dan penumpang angkutan umum baik dalam pelayanan maupun dalam saat dikendaraan.

b. Misi

Misi mempresentasikan sesuatu yang diemban atau dilaksanakan Oleh Dinas perhungan Kabupaten Tanah Datar sesuai dengan visi yang di tetapkan, agar tujuan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik.

Misi yag telah dirumuskan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar adalah sebagaimana berikut:

a. Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Sarana dan Prasarana Transportasi.

- b. Meningkatkan Pemahaman dan Kesadaran Hukum masyarakat dalam berlalu lintas.
- c. Meningkatkan kontribusi nyata Pemerintah dalam bidang Perhubungan
- d. Meningkatkan Akses layanan Transportasi Darat.
- e. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Perhubungan.

3. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Untuk melaksanakan Visi dan Misi tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar mempunyai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai, yaitu :

- 1) Meningkatkan kinerja aparatur pemerintah yang bersih, profesional, bertanggung jawab, disiplin dan bebas KKN.
- 2) Mengedepankan sikap profesionalisme dan melayani dengan sepenuh hati setiap kebutuhan masyarakat.
- 3) Terciptanya tertib administrasi perkantoran yang baik.
- 4) Lancarnya *system* transportasi angkutan penumpang dan barang, sehingga terujutnya keselamatan yang menggunakan sarana dan prasarana lalu lintas.
- 5) Meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat dengan memberdayakan Sumber Daya Manusia Aparatur menuju Pelayanan Prima

b. Sasaran

- 1) Terciptanya kinerja aparatur pemerintah yang bersih, professional, bertanggung jawab, disiplin dan bebas KKN.
- 2) Terpenuhinya sarana dan prasarana perkantoran serta tata administarasi yang baik.
- 3) Terciptanya kerja sama yang baik antar Lembaga Pemerintah serta Komponen Pendukung lainnya.

- 4) Tersedia Sarana dan Prasarana transportasi angkutan penumpang dan barang, sehingga terwujudnya keselamatan yang menggunakan sarana dan prasarana lalu lintas.
- 5) Terciptanya kepuasan masyarakat menerima Pelayanan Aparat Dinas Perhubungan Tanah Datar pada Pengujian Kendaraan Bermotor.

4. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu kantor/instansi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Tujuan organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktifitas dan fungsi dibatasi.

Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa. Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Menggunakan bentuk struktur organisasi garis dan staf yaitu suatu bentuk organisasi dimana pelimpahan wewenang berlangsung secara vertikal dan sepenuhnya dari pucuk pimpinan.

Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris terdiri dari:
 1. Sub Bagian Perencanaan dan Kepegawaian
 2. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
- c. Bidang Prasarana dan Keselamatan, terdiri dari:
 1. Seksi Prasarana
 2. Seksi Keselamatan
 3. Seksi Pengembangan
- d. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan, terdiri dari:
 1. Seksi Lalu Lintas
 2. Seksi Angkutan

3. Seksi Pengujian
 - e. UPT
 - f. Kelompok Jabatan Fungsi

B. Karakteristik Responden

Sebelum membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian, terlebih dahulu akan di bahas mengenai gambaran dari responden yang berisi jenis kelamin, Umur dan jenis kendaraan. Semua informasi mengenai hasil penelitian dan informasi responden tersebut di peroleh dari hasil distribusi kuesioner.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	23	23%
Laki-laki	77	77%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data olahansendiri

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 23 responden atau sebesar 23%, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 77 responden atau sebesar 77%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar sebagian besar berjenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik Responden Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Umur

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Kualitas Pelayanan Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
20-29	7	7%
30-39	8	8%
40-49	13	13%
50-59	10	10%
>60	1	1%
Jumlah	39	39%

Sumber: Data olahansendiri

Tabel diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden Kualitas pelayanan berdasarkan umur menunjukkan responden yang berumur antara 20-29 tahun sebanyak 7 responden atau sebesar 7%, berusia 30-39 tahun sebanyak 8 responden atau sebesar 8%, berusia 40-49 tahun sebanyak 13 responden atau sebesar 13%, berusia 50-59 tahun sebanyak 10 responden atau sebesar 10%, berusia > 60 tahun sebanyak 1 responden atau sebesar 1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung Seksi Pengujian Kendaraan sebagian besar berusia 40-49 tahun.

3. Karakteristik Responden Jenis Kendaraan

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan jenis kendaraan

Jenis Kendaraan	Jumlah	Persentase (%)
Mobil Penumpang	6	6%
Bus	8	8%
Truk	17	17%
Mini bus	12	12%
Pick up	57	57%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data olahansendiri

Tabel di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kendaraan menunjukkan responden dengan jenis kendaraan mobil penumpang sebanyak 6 responden atau sebesar 6%, jenis kendaraan bus 8 responden atau sebesar 8%, jenis kendaraan truk sebanyak 17 responden atau sebesar 17%, jenis kendaraan mini bus sebanyak 12 responden atau sebesar 12% dan jenis kendaraan pick up sebanyak 57 responden atau sebesar 57%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar sebagian besar memiliki jenis kendaraan Pick Up.

4. Deskripsi Data

Hasil yang telah diperoleh dari penelitian, dideskripsikan secara rinci untuk masing-masing variabel. Pembahasan variabel dilakukan dengan menggunakan data kuantitatif. Maksudnya data diolah dalam bentuk angka atau skor yang di tafsirkan secara deskriptif. Data variabel yang dideskripsikan dalam penelitian ini, yaitu jumlah dari nilai jawaban responden terhadap variabel X (kualitas pelayanan). Dan jumlah dari nilai jawaban responden terhadap variabel Y(kepuasan masyarakat).

Tabel 4.4
Deskripsi Data Jumlah nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel X
(Kualitas Pelayanan)

Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentase
Tinggi	49-56	36	36%
Sedang	42-48	54	54%
Rendah	34-41	10	10%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data olahan sendiri

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti berkategori tinggi sebanyak 36 orang (36%), berkategori sedang sebanyak 54 orang (54%), dan berkategori rendah sebanyak 10 orang (10%). Jadi dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan kabupaten tanah datar termasuk dalam kategori sedang yaitu sebesar (54%).

Tabel 4.5
Deskripsi Data Jumlah nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Y
(Kepuasan Masyarakat)

Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentase
Tinggi	30-35	10	10%
Sedang	26-29	41	41%
Rendah	20-25	49	49%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data olahan sendiri

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti berkategori tinggi sebanyak 10 orang (10%), berkategori sedang sebanyak 41 orang (41%), dan berkategori rendah sebanyak 49 orang (49%). Jadi dapat di tarik kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan kabupaten tanah datar termasuk dalam kategori rendah yaitu sebesar 49%.

C. Uji Intrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah uji validitas konstruk (*construct validity*) dengan menggunakan analisis faktor. Analisis faktor pada dasarnya memiliki dua macam pendekatan, yaitu analisis faktor eksploratori (*Exploratory Factor Analysis* atau EVA) dan analisis faktor konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis* atau CFA). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis faktor eksploratori atau Pendekatan eksploratori yang digunakan untuk melihat berapa banyak faktor yang dibutuhkan untuk menjelaskan hubungan diantara seperangkat indikator dengan cara mengamati besarnya muatan faktor. Untuk menghindari terjadinya kesalahan, maka pada penelitian ini untuk uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.

Setelah dilakukan analisis, hasil output menggunakan SPSS Versi 22 diperoleh nilai *KMO and Barlett's Test* sebagai berikut:

Tabel 4.6
KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.655
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	660.281
	Df	276
	Sig.	.000

Sumber: Data output SPSS Versi 22

Tabel di atas menunjukkan hasil *output KMO and Barlett's Test*, dapat diketahui bahwa nilai *KMO-MSA (Kaiser Meyer Olkin Measures of Sampling Adequacy)* sebesar 0,655 dan berada pada tingkat signifikansi 0,000. Artinya sampel sudah memadai untuk dilakukan analisis lebih lanjut atau 65,5% variansi dapat dijelaskan oleh faktor tersebut. Sedangkan nilai MSA yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Nilai MSA (*Measures of Sampling Adequacy*)

Pertanyaan kualitas pelayanan	<i>Anti Image Correlation's</i>	Batas nilai minimal corrected item total correlation
QP1	0,662	0,5
QP2	0,567	
QP3	0,515	
QP4	0,661	
QP5	0,756	
QP6	0,706	
QP7	0,612	
QP8	0,717	
QP9	0,716	
QP10	0,613	
QP11	0,662	
QP12	0,728	
QP13	0,704	
QP14	0,863	
QP15	0,794	

Sumber: Data olahansendiri

Tabel 4.8
Nilai MSA (*Measures of Sampling Adequacy*)

Pertanyaan Kepuasan Masyarakat	<i>Anti Image Correlation's</i>	Batas nilai minimal corrected item total correlation
KP16	0,546	0,5
KP17	0,579	
KP18	0,720	
KP19	0,565	
KP20	0,614	
KP21	0,540	

KP22	0,493	
KP23	0,693	
KP24	0,541	

Sumber: Data olahansendiri

Tabel di atas menunjukkanMelalui *output* SPSS Versi 22 dapat dilihat bahwa terdapat satu butir yang memiliki nilai MSA kecil dari 0,5, yaitu butir KP22 sampel tidak memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke analisis faktor.

Hasil pengujian ulang tanpa menggunakan butir KP22 menghasilkan nilai *KMO and Barlett's Test* sebagai berikut:

Tabel 4.9
KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.674
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	613.993
	Df	253
	Sig.	.000

Sumber: Data output SPSS Versi 22

Tabel di atas menunjukkan hasil *output KMO and Barlett's Test*, dapat diketahui bahwa nilai *KMO-MSA (Kaiser Meyer Olkin Measures of Sampling Adequacy)* sebesar 0,674 dan berada pada tingkat signifikansi 0,000. Artinya sampel sudah memadai untuk dilakukan analisis lebih lanjut atau 67,4% variansi dapat dijelaskan oleh faktor tersebut. Sedangkan nilai MSA yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Nilai MSA (Measures of Sampling Adequacy)

Pertanyaan kualitas pelayanan	<i>Anti Image Correlation's</i>	Batas nilai minimal corrected item total correlation
QP1	0,657	0,5
QP2	0,566	
QP4	0,516	
QP5	0,652	
QP6	0,754	

QP7	0,705	
QP8	0,604	
QP9	0,715	
QP10	0,739	
QP11	0,622	
QP12	0,677	
QP13	0,725	
QP14	0,698	
QP15	0,869	

Sumber: Data output SPSS Versi 22

Tabel 4.11
Nilai MSA (*Measures of Sampling Adequacy*)

Pertanyaan Kepuasan Masyarakat	<i>Anti Image Correlation's</i>	Batas nilai minimal <i>corrected item total correlation</i>
KP16	0,797	0,5
KP17	0,539	
KP18	0,648	
KP19	0,689	
KP20	0,695	
KP21	0,561	
KP23	0,734	
KP24	0,547	

Sumber: Data output SPSS Versi 22

Tabel di atas menunjukkan *output* SPSS Versi 22 dapat dilihat bahwa nilai MSA ke-23 variabel pada kolom *Anti-Image Correlation* sudah lebih dari 0,5 artinya ke-23 variabel tersebut dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

Setelah variabel ditentukan dan dipilih serta perhitungan korelasinya telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis, langkah selanjutnya adalah membentuk faktor untuk menemukan struktur yang mendasari hubungan antar variabel awal. Metode yang digunakan dalam pembentukan faktor adalah metode analisis *principal component*.

a. Pembentukan Faktor

Pembentukan faktor dapat dilakukan dengan menggunakan 3 kriteria, yaitu *total variance explained*, nilai persentase variansi total, dan *scree plot*. Pada *total variance explained* yang perlu diperhatikan adalah nilai eigen yang lebih dari 1, hal ini dikarenakan nilai eigen yang kurang dari 1 tidak signifikan. Berikut adalah hasil jumlah faktor yang didapat dari *output* SPSS versi 22:

Tabel 4.12
Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.652	20.228	20.228
2	2.370	10.304	30.531
3	1.838	7.992	38.523
4	1.371	5.962	44.485
5	1.236	5.376	49.861
6	1.173	5.099	54.960
7	1.154	5.019	59.979
8	1.041	4.525	64.504
9	.927	4.029	68.533
10	.891	3.873	72.406
11	.756	3.285	75.691
12	.738	3.209	78.900
13	.678	2.948	81.848
14	.670	2.913	84.761
15	.618	2.688	87.449
16	.547	2.380	89.830
17	.481	2.089	91.919
18	.447	1.941	93.860
19	.382	1.661	95.522
20	.325	1.413	96.935
21	.295	1.282	98.216

22	.212	.924	99.140
23	.198	.860	100.000

Extraction Method:Principal Component Analysis

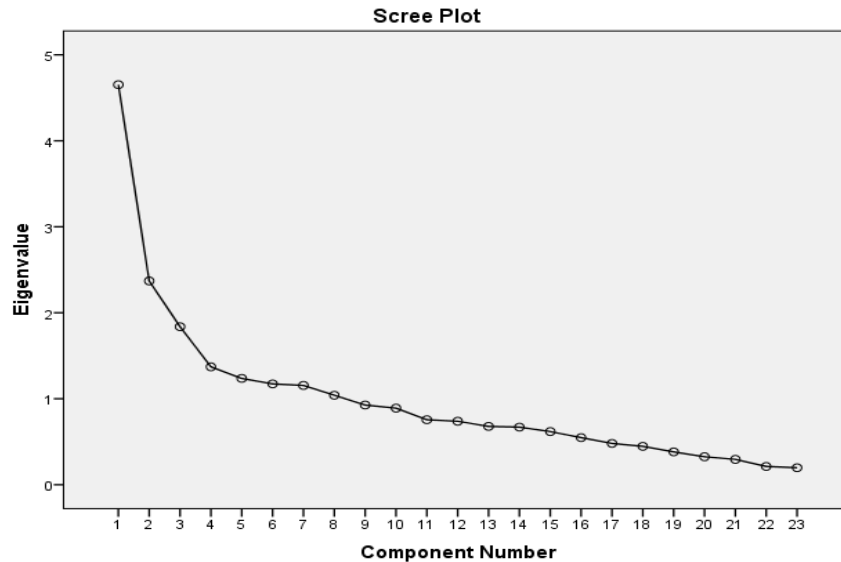
Sumber: Data Output SPSS Versi 22

Tabel di atas menunjukkan nilai eigen yang lebih besar dari 1 pada 1 faktor, 2 faktor, dan 3 faktor. Dengan kriteria ini diperoleh jumlah faktor yang digunakan adalah 8 faktor.

Dengan mengekstraksi variabel-variabel awal menjadi 8 faktor telah dihasilkan variansi total kumulatif yang cukup besar yaitu 64.504%, artinya dari 8 faktor yang terbentuk sudah dapat mewakili 23 variabel kepuasan masyarakat yang menjelaskan kira-kira sebesar 64.504% kepuasan masyarakat. Dengan demikian ekstraksi 8 faktor yang diperoleh telah dapat dihentikan dan telah memenuhi kriteria kedua.

Selanjutnya penentuan kriteria berdasarkan *scree plot*. *Scree plot* adalah grafik yang menggambarkan *plot* nilai *eigenvalue* dari masing-masing variabel. Pada saat *scree* mulai mendatar atau merata dan nilai eigen berada pada nilai lebih dari satu dan kurang dari satu, disinilah terdapat titik penghentian ekstraksi jumlah faktor yang menunjukkan banyaknya jumlah faktor yang dapat diekstraksi. Berdasarkan penentuan. *scree plot* dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.1
Plot Nilai Eigenvalue



Sumber: Hasil olahan Sendiri

Gambar Scree Plot pada gambar Scree Plot di atas terlihat bahwa dari satu kedua faktor (garis dari sumbu Component Number = 1 ke 2), arah garis menuntun dengan cukup tajam. Kemudian dari 2-4 masih menurun dari slope yang lebih kecil. kemudian dari 4-9 arah garis menurun dengan slope yang semakin kecil. Kemudian dari angka 9 sudah di bawah angka 1 dari sumbu y (Eigenvalues). Hal ini menunjukkan bahwa dua faktor adalah paling bagus untuk meringkas ke 23 variabel tersebut

b. Communalities

Komunalitas pada dasarnya adalah jumlah variansi dari suatu variabel yang bisa dijelaskan oleh faktor yang ada. Berikut adalah hasil komunalitas *output*SPSS versi 22:

Tabel 4.13
Communalities

	Initial	Extraction
KP1 (X1)	1.000	.559
KP2(X2)	1.000	.661
KP3(X3)	1.000	.730

KP4(X4)	1.000	.628
KP5(X5)	1.000	.570
KP6(X6)	1.000	.675
KP7(X7)	1.000	.745
KP8(X8)	1.000	.549
KP9(X9)	1.000	.488
KP10(X10)	1.000	.747
KP11(X11)	1.000	.668
KP12(X12)	1.000	.581
KP13(X13)	1.000	.671
KP14(X14)	1.000	.577
KP15(X15)	1.000	.623
KM16(Y16)	1.000	.714
KM17(Y17)	1.000	.593
KM18(Y18)	1.000	.687
KM19(Y19)	1.000	.549
KM20(Y20)	1.000	.661
KM21(Y21)	1.000	.741
KM23(Y23)	1.000	.673
KM24(Y24)	1.000	.745

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Data output SPSS Versi 22

Berdasarkan Data *output* di atas dapat dilihat dari hasil *extraction* bahwa variansi pada variabel 1 adalah 559 artinya 55,9% variansi dari variabel 1 dapat dijelaskan oleh faktor yang akan dibentuk. Variabel 2 sebesar 661 artinya 66,1% variansi dari variabel 2 dapat dijelaskan oleh faktor yang akan dibentuk. Begitu seterusnya sampai variabel 24 sebesar 0,745 yang menjelaskan 74,5% variansi dari variabel 24 dapat dijelaskan oleh faktor yang akan dibentuk.

c. *Component Matrix*

Component matrix menunjukkan tabel yang berisikan *factor loading* (nilai korelasi) antara setiap faktor dan variabel yang dianalisis. Berikut adalah hasil *component matrix* pada *output* SPSS versi 22.

Table 4.14
Component Matrix^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
KP1 (X1)	.321	.165	-.279	.201	.154	-.011	.519	.132
KP2(X2)	.357	.234	-.192	.106	-.265	.177	.498	.283
KP3(X3)	.093	-.107	.441	.365	-.027	.177	.381	-.453
KP4(X4)	.444	-.154	-.179	-.508	-.297	-.083	-.055	.139
KP5(X5)	.493	-.166	-.082	.001	-.470	.200	.127	-.127
KP6(X6)	.532	-.368	-.031	-.311	.108	.193	.321	.082
KP7(X7)	.447	-.228	.001	.473	-.062	-.370	-.162	.320
KP8(X8)	.520	-.054	-.026	.470	.000	-.171	-.121	.105
KP9(X9)	.557	-.278	-.088	.159	-.114	-.230	-.033	-.025
KP10(X10)	.471	.184	-.496	-.194	.191	.333	-.224	-.108
KP11(X11)	.636	.114	-.418	.108	-.087	.033	-.192	-.137
KP12(X12)	.381	-.252	.041	.048	.584	-.062	.110	-.106
KP13(X13)	.458	-.325	-.301	.012	.497	.127	-.019	-.041
KP14(X14)	.666	-.001	.058	-.067	-.204	.037	-.159	-.239
KP15(X15)	.503	-.305	.162	-.121	.018	-.324	-.070	-.355
KM16(Y16)	.337	-.161	.329	-.414	.045	-.479	.170	.187
KM17(Y17)	.465	.139	.220	.066	.135	.328	-.316	.282
KM18(Y18)	.420	-.326	.535	-.169	-.099	.280	-.034	.004
KM19(Y19)	.415	.468	.182	-.145	.189	-.093	.197	.144
KM20(Y20)	.210	.000	.621	.081	.114	.309	-.156	.304
KM21(Y21)	.264	.770	.064	-.170	.084	-.186	-.036	.051
KM23(Y23)	.603	.468	.162	.166	-.175	.027	-.062	-.047
KM24(Y24)	.279	.683	.215	-.060	.115	-.119	.007	-.351

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 8 components extracted.

Sumber: Data output SPSS Versi 22

Hasil *component matrix* yang diperoleh menunjukkan distribusi ke 24 variabel tersebut pada 8 faktor yang terbentuk, sedangkan angka-angka yang ada pada tabel adalah *factor loadings* yang menunjukkan besar korelasi

antara suatu variabel dengan faktor 1, sampai faktor 8. Proses penentuan variabel mana akan dimasukkan ke faktor yang mana, dilakukan dengan melakukan perbandingan besar korelasi setiap baris.

d. Rotasi

Tujuan utama proses rotasi adalah tercapainya kesederhanaan terhadap faktor dan meningkatnya kemampuan interpretasinya. Rotasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah rotasi ortogonal dengan menggunakan metode rotasi *varimax*. Menurut Anwar, *varimax method* adalah metode rotasi orthogonal untuk meminimalisasi jumlah indikator yang mempunyai *loading factor* tinggi pada tiap faktor Berikut adalah hasil *rotated component matrix* pada *output* SPSS versi 22:

Tabel. 4.15
Rotated Component Matrix^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
KP1 (X1)	-.024	.168	.158	.269	-.156	-.009	.635	.068
KP2(X2)	.221	.125	.079	-.089	.039	-.019	.762	-.009
KP3(X3)	.076	.014	.003	.038	.103	-.035	.064	.841
KP4(X4)	.561	-.019	-.008	.027	.011	.384	.084	-.397
KP5(X5)	.681	-.086	.125	-.050	.064	.017	.243	.131
KP6(X6)	.389	-.155	-.079	.464	.198	.366	.323	.005
KP7(X7)	.038	-.075	.836	.043	.110	.127	.070	-.058
KP8(X8)	.144	.106	.683	.148	.115	-.058	.100	.059
KP9(X9)	.381	-.040	.513	.195	-.030	.188	.048	.036
KP10(X10)	.430	.251	-.074	.478	.016	-.334	.084	-.382
KP11(X11)	.542	.252	.355	.270	-.092	-.233	.108	-.194
KP12(X12)	-.062	.048	.166	.693	.079	.184	-.011	.164
KP13(X13)	.151	-.103	.165	.771	.046	-.029	.064	-.095
KP14(X14)	.637	.258	.223	.132	.150	.074	-.065	.067
KP15(X15)	.406	.094	.264	.286	-.067	.408	-.285	.213
KM16(Y16)	.056	.135	.104	.073	.078	.816	-.003	-.062
KM17(Y17)	.138	.226	.189	.163	.646	-.126	.025	-.164

KM18(Y18)	.377	-.100	-.022	.090	.601	.309	-.083	.249
KM19(Y19)	-.018	.604	.019	.119	.185	.234	.282	-.044
KM20(Y20)	-.089	.074	.068	-.016	.787	.079	-.036	.128
KM21(Y21)	-.035	.820	-.016	-.089	.022	.047	.108	-.210
KM23(Y23)	.347	.598	.298	-.078	.242	-.081	.166	.088
KM24(Y24)	.070	.836	-.066	.005	-.024	-.023	-.062	.180

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

Sumber: Data olahansendiri

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai-nilai *factor loadings* antara suatu variabel dengan beberapa faktor telah cukup dibedakan dan siap dilakukan interpretasi. Seluruh variabel telah mempunyai *factor loadings* yang tinggi pada salah satu faktor dan mempunyai factor loading yang cukup kecil untuk faktor-faktor yang lainnya.

e. Interpretasi Hasil Analisis Faktor

Langkah selanjutnya adalah penentuan signifikansi nilai *factor loadings* untuk menentukan pengelompokan variabel ke dalam faktor yang sesuai. Logika interpretasi akan lebih mudah ketika korelasi antara faktor dan butir bernilai +1 atau -1 karena hal ini mengindikasikan adanya asosiasi yang sempurna yang sifatnya positif atau negatif. Nilai 0 mengindikasikan adanya asosiasi yang sangat kurang. Selain itu, interpretasi analisis faktor dilihat bahwa loading faktornya memiliki nilai $\geq \pm 0,3$.

Berdasarkan hasil *output* SPSS versi 22 pada *rotated component matrix* di atas bahwa butir KP1 mempunyai nilai *factor loading* pada faktor 7 yaitu sebesar 0,635. Sehingga butir KP1 dimasukkan dalam faktor 7. Selanjutnya butir KP2 mempunyai nilai *factor loading* pada faktor 7 yaitu sebesar 0,762. Sehingga butir KP2 dimasukkan dalam faktor 7. Begitu juga seterusnya sampai KM24 mempunyai nilai *factor loading* pada faktor 2 yaitu 0,838. Sehingga dimasukkan dalam faktor 2.

Berikut adalah hasil pengelompokan butir-butir awal ke dalam 8 faktor yang telah terbentuk:

Tabel 4.16
Hasil Pengelompokan Variabel Ke Dalam Faktor

Faktor	Butir
1	KP4, KP5, KP11, KP14 dan KP18
2	KM19, KM21, KM23 dan KM24
3	KP7, KP8 dan KP9
4	KP6, KP10, KP12 dan KP13
5	KM17 dan KM20
6	KP15, KM16
7	KM1 dan KM2 dan
8	KM3

Sumber: Data diolah sendiri

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel-variabel pembentuk setiap faktor adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor 1 dan Faktor 2, butir- butir pembentuknya adalah butir KP4, KP5, KP11, KP14, KP18, KM19, KM21, KM23 dan KM24 butiran pembentuk faktor ini adalah kehandalan, jaminan, empati, minat kunjung kembali dan kesedian rekomendasi.
- 2) Faktor 3, butir- butir pembentuknya adalah butir KP7, KP8 dan KP9. Butir pembentuk faktor ini adalah daya tanggap.
- 3) Faktor 4, butir- butir pembentuknya adalah butir.KP6, KP10, KP12 dan KP13. Butir pembentuk faktor ini adalah kehandalan, jaminan dan empati.
- 4) Faktor 5, butir- butir pembentuknya adalah butir KM17 dan KM20. Butir pembentuk faktor ini adalah kesesuaian harapan dan minat kunjung kembali.
- 5) Faktor 6, butir- butir pembentuknya adalah butir KM15 dan KM16. Butir pembentuk faktor ini adalah empati dan kesesuaian harapan.
- 6) Faktor 7, butir- butir pembentuknya adalah butir KM1 dan KM2. Butir pembentuk faktor ini adalah bukti fisik.

- 7) Faktor 8, butir- butir pembentuknya adalah butir KP3. Butir pembentuk faktor ini adalah bukti fisik.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.17

Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	15

Sumber: Data Olahan SPSS 22.

Tabel di atas menunjukkan *reliability statistic* ini adalah hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Dapat diketahui nilai *CronbachAlpha* adalah 0,786. Setelah dilakukan pengujian, dapat diketahui nilai reliabilitas untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) 0,786. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hasil uji reliabilitas variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dikatakan *reliabel* karena *Chonbach Alpha* $0.786 > 0,6$.

Tabel 4.18

Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.693	9

Sumber: Data Olahan SPSS 22.

Setelah dilakukan pengujian, dapat diketahui nilai reliabilitas untuk variabel Y (Kepuasan Masyarakat) 0,693. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hasil uji reliabilitas variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dikatakan reliabilitas karena *Chonbach Alpha* $0.693 > 0.6$.

D. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.19
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.041	2.925		4.800	.000
Kualitas Pelayanan	.253	.062	.382	4.087	.000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat*

Sumber: Data output SPSS Versi 22

Tabel di atas menunjukkan $\hat{Y} = a + bX = 14.041 + 0,253X$ Arti dari angka-angka tersebut adalah nilai konstanta (a) adalah 14,041; ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan masyarakat nilainya 14,041. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan masyarakat (b) bernilai positif yaitu 0,253; ini dapat diartikan bahwa setiap kualitas pelayanan sebesar 1,00 maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,253.

Tabel 4.20

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.382 ^a	.146	.137	2.56173	1.891

a. *Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan*

b. *Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat*

Sumber: Data output SPSS Versi 22

Tabel di atas menunjukkan bahwa korelasi antara dua variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam regresi sederhana angka r ini

menunjukkan korelasi pearson antara variabel X terhadap variabel Y. Angka r didapat 0,382.

Sedangkan kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 sebesar 0,146 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 14,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan model ini.

2. Analisis Korelasi Pearson

Hasil pengolahan data yang terkumpul dari kuesioner selanjutnya dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. Pengolahan data dalam penelitian ini untuk menguji korelasi antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan masyarakat).

Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan korelasi pearson. Hasil variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.21
Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.382**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.382**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Olahan SPSS 22.

Tabel di atas menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat didapat nilai koefisien sebesar 0,382, dengan signifikansi 0,000 pada taraf 1%, maka dapat disimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat hubungan yang erat.

Angka koefisien positif yang menunjukkan hubungan positif, yaitu jika kualitas pelayanan bagus maka kepuasan masyarakat juga akan bagus, dan jika kualitas pelayanan jelek maka kepuasan masyarakat juga akan jelek. Jadi semakin bagus kualitas pelayanan. Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar maka kepuasan masyarakat juga akan bagus.

3. Uji Hipotesis Parsial (uji t)

Uji t dilakukan pada taraf Alpha 0,05 (5%), dimana pengaruh sangatlah signifikan apabila menghasilkan nilai signifikan. Dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 5%, maka t_{hitung} adalah sebesar 4.087. Sementara t_{tabel} diperoleh sebesar -1,661. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.087 > -1,661$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari olahan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana terdapat $\hat{Y} = 14,041 + 0,253X$ dan hasil perhitungan Uji Hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan Nilai t_{hitung} lebih sebesar 4.087 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar -1,661, dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

Hasil penelitian yang diperoleh dari perhitungan tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Alma dalam (Tjiptono dan Chandra, 2012:75). Yaitu mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Ada lima dimensi yang diantaranya kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan sesuai dengan yang telah dijanjikan terhadap masyarakat. Apabila pegawai Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar dapat memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat sesuai yang diharapkan masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian dengan menggunakan dimensi jaminan dan kepastian (*Assurance*) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Apabila pegawai Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar memiliki kemampuan yang handal dalam melakukan suatu pekerjaan, dengan memiliki sikap yang sopan terhadap masyarakat yang dilayani maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Kemudian dengan menggunakan dimensi bukti fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, apabila Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar dapat melengkapi fasilitas fisik, baik berupa peralatan-peralatan pengujian kendaraan, maupun fasilitas pelayanan seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, tersedianya kursi yang lebih banyak untuk masyarakat yang sedang menunggu antrian pengujian lain kendaraan, maka apa bila ini dapat disediakan dan tercapai oleh Seksi pengujian kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar, maka masyarakat akan lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Jadi semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Ini berarti,

bila jasa atau layanan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan buruk.

Menurut teori (Tjiptono, 2014:354) kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. (Kotler, 2002:42) mengemukakan indikator kepuasan masyarakat salah satunya yaitu minat berkunjung kembali. Hal ini dilakukan oleh masyarakat apabila masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka masyarakat akan berkunjung kembali melakukan pelayanan jasa/produk terhadap apa yang mereka butuhkan. Apa bila kepuasan masyarakat tidak terpenuhi maka masyarakat akan berfikir kembali untuk mengunjungi perusahaan yang pernah mereka datangi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana terdapat $\hat{Y} = 14,041 + 0,253X$ dan hasil perhitungan Uji Hipotesis yang telah di lakukan menunjukkan Nilai t_{hitung} sebesar 4.087 lebih besar di bandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar -1,661, dengan taraf signifikan 0,000 < dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat dinyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

B. Implikasi

Sebagai suatu penelitian yang telah dilakukan dilingkungan pelayanan masyarakat maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam bidang pelayanan dan juga penelitian-penelitian selanjutnya, sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah: hasil penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan yang di duga mempunyai pengaruh dengan kepuasan masyarakat, ternyata menunjukkan hubungan yang signifikan, kedua variabel tersebut, variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat. Berdasarkan pada hasil penelitian diatas bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis mencoba memberikan saran untuk diperhatikan bagi pihak- pihak yang terkait di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Adapun saran-saran yang penulis berikan adalah:

1. Dari segi bukti fisik dalam rangka meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, perusahaan sebaiknya melengkapi fasilitas dan perlengkapan alat-alat yang di butuhkan untuk melakukan kegiatan proses pengujian laik kendaran, dengan adanya perlengkapan yang memadai maka kinerja pegawai akan lebih baik, dan masyarakat akan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang di berikan
2. Dari segi kehandalan, karyawan harus lebih meningkatkan lagi kemampuannya dalam melakukan pengujian laik kendaraan, lebih cekatan dalam melayani masyarakat, lebih menjaga keamanan barang dan tepat waktu dalam melakukan proses pengujian kendaraan.
3. Dari segi daya tanggap, karyawan harus mampu meminimalisir antrian masyarakat saat melakukan pelayanan pengujian kendaraan dengan tidak membuat masyarakat menunggu lama dan karyawan harus mampu memberikan waktu luang jika masyarakat membutuhkan bantuan.
4. Dari segi empati, karyawan harus lebih meningkatkan kembali kedisiplinan dengan cara tepat waktu saat datang ke perusahaan sehingga tidak membuat masyarakat menunggu jika telat dan karyawan harus mampu memberikan pelayanan tanpa memandang status social.
5. Dari segi jaminan, karyawan harus lebih meningkatkan jaminan dan keamanan terhadap kualitas kendaraan pada saat melakukan pengujian kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. CV. ALFABETA: Bandung.
- Daniel, (2013). *Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Samarinda*. Jurnal Administrasi Negara, 1 (4): 1554-1568, ISSN 0000-0000.
- Hardiyati, Ratih. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kasmir, (2011). *Kewirausahaan*. Cetakan ke 6. RajaWali Pres: Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2003 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.
- Koestanto, Tri Hari. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis*. Surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen.3(10)
- Kotler, Philip.(2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Implementasi, dan Pengendalian*. Salemba Empat:Jakarta.
- Kurniawan, Arif. (2014). *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik.1 (1).
- Nilasari, Eswika dan Istiatin. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer pt. Ramayana motor sukoharjo*. Jurnal paradigm, 13(01), ISSN 1693-0827.
- Nugraheni, Zulfi dan Ahaditya Arif. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Public Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Malang*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

- Pengenalan Teknik Pengujian Kendaraan Bermotor*, Balai Pendidikan Transportasi Darat bali. 2013.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133 Tahun 2015. Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor
- Priyatno, Duwi. (2014). *SPPS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta. ANDI
- Putri, Novira. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Salimpaung*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Batusangkar.
- Sugiono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA:Bandung.
- Sulistyo, Petrus dan Bambang (2016). *hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tngkat kepuasan pelanggan pasien BPJS di puskesmas delanggu kabupaten klaten*. Stikes Kusuma Husada Surakarta.
- Supardi dan Darwansyah. (2009). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta. UIN Jakarta Press
- Supriyanto, Achmad Sani. (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumberdaya Manusia*. Cetakan 1.MALIKI PRESS:UIN
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. ANDI:Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy Ph,D dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Straregik edisi2*, Yogyakarta: Cv Andi Offset
- Usman, Husaini Purnomo Setiady Akbar.(2006). *Pengantar Statistik*. BumiAksara: Jakarta.
- Undang-Undang(UU) Reublik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Wahyono, Setot Imam. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Ekonisia:Yogyakarta.