

Laporan Hasil Penelitian

PENGARUH DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN SIBORONGBORONG KABUPATEN TAPANULI UTARA

Oleh :

**Dr. JADONGAN SIJABAT, S.E., M.Si.
RODE RIA PANJAITAN**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
MEDAN
2020**

PENGESAHAN HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong Kabupaten Tapanuli Utara

Jenis Penelitian : Terapan

Ketua Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Dr. JADONGAN SIJABAT, S.E., M.Si.
- b. NIDN : 0112087402
- c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- d. Jabatan Struktural : -
- e. Golongan/Pangkat : IV A/Pembina
- f. Program Studi : Magister Manajemen

Anggota Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Rode Ria Panjaitan
- b. NPM : 1810102071

Lama Penelitian : 4 Bulan (MEI 2020 s/d Agustus 2020)

Lokasi Penelitian : Tapanuli Utara

Biaya Penelitian : Rp. 5.000.000,- (Empat Juta Rupiah)

Sumber Biaya Penelitian : LPPM Universitas HKBP Nommensen

Medan, September 2020

Mengetahui,

Direktur Pascasarjana

Ketua Peneliti



Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Dr. Pantas H. Silaban, SE., MBA

Dr. Jadongan Sijabat, SE.,M.Si

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh daya tanggap, jaminan, empati dan, bukti fisik, secara serempak dan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat Kecamatan Siborongborong.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan siborongborong yang datang berkunjung atau berurusan ke kantor camat kecamatan Siborongborong yang jumlahnya sulit dideteksi dan tidak ada berkas atau catatan mengenai jumlah tersebut, dengan mengacu pada Hair et al., (2010) sampel dalam penelitian ini berjumlah 85 yaitu 5 X jumlah indikator penelitian. Daftar pertanyaan dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas, data diolah dengan bantuan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial atau satu persatu variabel daya tanggap, jaminan, empati dan, bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat Kecamatan Siborongborong. Secara serempak variabel daya tanggap, jaminan, empati dan, bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat Kecamatan Siborongborong.

Kata kunci : *Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik, Kepuasan.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik secara nasional yang menjadi salah satu fokus pemerintahan saat ini, hal ini tidak terlepas dari kritikan dari berbagai pihak seperti politisi, akademisi, praktisi dan masyarakat secara umum. Berbagai kritikan-kritikan kepada aparatur sipil Negara (ASN) diseluruh instansi pemerintah dalam berbagai hal seperti kompetensi ASN, fasilitas, biaya, kepastian waktu pelayanan, ketidakadilan pelayanan, standar operasional yang tidak disosialisasikan dan lain-lain.

Banyaknya kritikan terhadap kualitas layanan publik belakangan ini tentunya tidak terlepas dari keterbatasan pemerintah dalam melayani masyarakat mulai dari keterbatasan jumlah sumberdaya manusia, keterbatasan kualitas sumber daya manusia, keterbatasan fasilitas, keterbatasan biaya, keterbatasan waktu dan lain-lain. Keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki pemerintah juga diperhadapkan dengan ketidakterbatasan kebutuhan dan keinginan masyarakat saat ini yang mengakibatkan pemerintah harus bekerja keras untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Perusahaan-perusahaan swasta yang memberi layanan yang sangat baik dari berbagai segi saat ini sering dibandingkan masyarakat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah hal ini tentunya mengakibatkan meningkatnya

tingkat standart pelayanan di benak masyarakat Indonesia dan sering mengakibatkan kekecewaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah karena tolok ukurnya tidak hanya sesama instansi pemerintah namun juga terhadap instansi swasta maupun instansi luar negeri.

Kantor Camat Siborongborong yang merupakan instansi pemerintah juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima (*excellent service*) kepada masyarakat dan tentunya juga dituntut dapat mengatasi berbagai keterbatasan dalam memberikan layanan kepada masyarakat khususnya masyarakat atau warga Kecamatan Siborongborong yang terdiri dari 20 desa dan 1 Kelurahan dengan jumlah penduduk ± 47.729 (*sumber : BPS Kabupaten Tapanuli Utara Dalam Angka 2020*).

Dalam memberikan layanan publik Pemerintah Kecamatan Siborongborong selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat namun juga tetap pada koridor yang berlaku misalnya salah satu syarat berurusan di Kantor Camat Siborongborong adalah pelunasan PBB Tahun berjalan. Pada saat ini setiap warga masyarakat yang ingin berurusan atau menerima layanan di Kantor Camat Siborongborong harus terlebih dahulu menunjukkan bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) baru dapat dilayani, selain mendisiplinkan masyarakat peraturan tersebut juga dilakukan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) yang selama ini jumlahnya masih sangat rendah.

Peraturan atau persyaratan tentang bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) cukup efektif mendisiplinkan masyarakat dan efektif dalam

meningkatkan PAD namun kebijakan tersebut juga sering mengakibatkan kekecewaan bagi masyarakat kecamatan Siborongborong, yang lupa membawa tanda lunas PBB akibat kelalaian dari Desa (Aparat Desa lupa menginformasikan/memberikan SPT PBB) atau antrian panjang dari Bank Setempat (tempat pembayaran) sehingga terkadang masyarakat harus kembali ke Desa lagi untuk menemui Kepala Desa dan meminta Surat Pemberitahuan Pajak Terutang PBB dan membayarnya ke Bank Sumut agar bisa dilayani di Kantor Camat Siborongborong.

Saat ini pemberi layanan publik atau pegawai yang bekerja di Kantor Camat Siborongborong terdiri dari 22 orang ASN, 4 orang honorer dan 4 orang satuan polisi pamong praja (Satpol PP), seluruh pegawai tersebut diharapkan dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat yang berkunjung ke Kantor Camat Siborongborong pegawai tersebut diharapkan cepat tanggap terhadap keperluan masyarakat penerima layanan agar masyarakat tidak kecewa atau dengan kata lain agar masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Camat Siborongborong.

Saat ini yang bertugas di Meja Piket Kantor Camat Siborongborong adalah Satpol PP mulai dari Jam 08.00 s/d 16.00 sehingga masyarakat yang berkunjung ke Kantor Camat Siborongborong pertama sekali akan bertemu dengan satpol PP dan tentunya akan bertanya kepada Satpol PP yang bertugas menjaga piket Kantor Camat Siborongborong, Satpol PP tentunya tidak paham secara detail pekerjaan atau kegiatan layanan publik di Kantor Camat Siborongborong,, mereka hanya paham secara garis besar tentang pelayanan di

Kantor Camat Siborongborong karena alasan tersebut sebagian masyarakat penerima layanan menganggap pegawai kurang tanggap (sebagai orang pertama yang dijumpai) terhadap masalah atau urusan yang akan diurus walaupun selanjutnya Satpol PP yang bertugas piket pada hari itu akan mengarahkan masyarakat ke seksi yang bersangkutan sesuai dengan urusannya,

Saat ini dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat seperti pendaftaran pelayanan masih dilakukan secara manual belum bisa mendaftar dengan menggunakan aplikasi (Kantor Camat Siborongborong juga belum memiliki website) hal ini sering mengakibatkan munculnya masalah kekuranglengkapan berkas, yang tentunya menunda proses layanan menunggu berkas dilengkapi. Jarak Kantor Camat Siborongborong dengan beberapa desa cukup jauh sehingga melengkapi berkas dan harus pulang kerumah menjadi masalah yang besar bagi masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Camat Siborongborong selain jarak transportasi yang kurang memadai juga menambah masalah bagi masyarakat karena harus menunda proses pengurusan paling tidak satu hari kedepan.

Sebagai kecamatan yang masyarakatnya sebagian besar adalah suku batak, masyarakat yang tidak puas terhadap layanan publik tidak jarang mensangkutpautkan terhadap masalah kekeluargaan, ada juga masyarakat yang berkasnya tidak lengkap dan disuruh melengkapi berkas namun tidak bersedia melengkapi berkas malah minta tolong kepada keluarganya yang memiliki posisi atau keluarga yang memiliki pengaruh yang kuat untuk menyelesaikan masalahnya tanpa harus mengikuti prosedur yang seharusnya, masalah seperti ini

menjadi polemik bagi pelayanan publik di Kantor Camat Siborongborong, walaupun masalah ini tidak terlepas dari sosialisasi SOP yang kurang, dan juga daya tanggap ASN yang kurang terhadap masyarakat penerima layanan.

Bukan rahasia umum apabila banyak masyarakat yang enggan berurusan di instansi pemerintahan, hal ini tidak terlepas dari pemahaman masyarakat tentang pelayanan publik, banyak masyarakat yang tidak mengerti cara atau SOP pengurusan berbagai hal di instansi pemerintahan, misalnya banyak masyarakat yang tidak tahu syarat pengurusan akte lahir, kartu keluarga, dan lain-lain sehingga enggan untuk mengurus keperluan tersebut, hal ini tidak terlepas dari SOP yang tidak di sosialisasikan dengan baik oleh pemerintah. Mulai Tahun 2020 Kantor Camat Siborongborong sudah membuat sosialisai dengan cara menempelkan SOP pengurusan berbagai hal di setiap ruangan pada Kantor Camat Siborongborong, namun belum sampai ke desa-desa sehingga masyarakat masih banyak yang kurang paham SOP pengurusan berbagai kepentingan di Kantor Camat Siborongborong.

Salah satu layanan publik yang diterima msyarakat di Kantor Camat Siborongborong adalah Perekaman e-KTP atau Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) sebagaimana pengurusan berkas yang lain pengurusan Perekaman e-KTP dapat dilaksanakan dalam waktu yang singkat namun pegawai/operator e-KTP yang melayani di Kantor Camat Siborongborong tidak bisa menjamin bahwa penerbitan/pencetakan e-KTP tersebut selesai dalam waktu tertentu.

Tidak adanya jaminan tentang lama waktu penyelesaian e-KTP sering membuat ketidakpuasan bagi masyarakat walupun pada dasarnya hal ini tidak selalu diakibatkan kelalaian di Kantor Camat Siborongborong bisa saja masalahnya terjadi karena jaringan sehingga data masyarakat itu belum sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara atau mungkin di Pusat, penyebab lainnya adalah ketersediaan Blangko e-KTP. Namun tidak semua masyarakat mengetahui hal tersebut sehingga ketika e-KTP yang bersangkutan belum juga terbit (misal : 1 minggu atau lebih) mereka kembali mendatangi Kantor Camat Siborongborong mengungkapkan kekecewaannya atau tidak puas terhadap layanan publik Kantor Camat Siborongborong, selain pembuatan e-KTP, perubahan data e- KTP (misal : perubahan status, alamat) juga memiliki masalah yang sama dengan pembuatan KTP.

Kantor Camat Siborongborong memiliki lahan parkir untuk Roda 2 dan Roda 4 yang cukup luas bagi penerima layanan, Lahan yang cukup luas juga dilengkapi dengan beberapa tempat cuci tangan dan sabun untuk menjamin kesehatan terutama menghindari penyebaran Covid 19. Selain itu, fasilitas lainnya Kantor Camat Siborongborong juga memiliki kamar mandi sebanyak 3 unit, aula yang bisa menampung massa sampai 100 orang, ruang tunggu, kelengkapan komputer dan printer pada setiap ruangan seksi, dan gudang. Namun, saat ini Kantor Camat Siborongborong hanya memiliki satu unit komputer perekaman e-KTP yang dapat digunakan dalam pengurusan KTP hal ini tentunya sangat kurang memadai (*Tahun 2013 terjadi pencurian 3 unit komputer perekaman e-KTP dan kamera, Tahun 2019 terjadi pencurian 2 unit Komputer*).

Sebagian besar ruangan pelayanan di Kantor Camat Siborongborong kurang memadai (sempit) bahkan beberapa seksi juga harus berbagi ruangan misalnya ; Seksi Kesejahteraan Sosial harus berbagi ruangan dengan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD), Sekretaris Camat harus berbagi ruangan dengan Kasubbag Keuangan dan Kasubbag Administrasi dan Kepegawaian. Bahkan untuk ruangan Seksi Pemerintahan sendiri (pengurusan administrasi kependudukan : perekaman e-KTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah, Ahli Waris, dan sebagainya) ruangnya tidak begitu besar dan hanya tersedia kursi yang muat untuk 4 orang, Hal ini tentunya menimbulkan masalah tersendiri bagi masyarakat, karena selama ini penerima layanan menunggu di luar ruang tunggu yang tentunya membuat masyarakat merasa kurang nyaman karena menunggu giliran pengurusan berkas dimaksud. Sebagai salah satu instansi dibawah Pemerintahan Kabupaten Tapanuli Utara Kantor Camat Siborongborong juga mengikuti peraturan pemerintah tentang bebas rokok sehingga di Kantor Camat Siborongborong ditempelkan tulisan *No Smoking* namun tidak menyediakan ruangan untuk orang yang ingin merokok hal ini tentunya mengakibatkan kekecewaan bagi beberapa orang yang berkunjung ke Kantor Camat Siborongborong

Kotak saran yang sering digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan kritikan dan saran sudah disediakan di Kantor Camat Siborongborong namun kotak saran tersebut tidak pernah di isi oleh masyarakat dan Pegawai Kantor Camat Siborongborong juga tidak pernah menyarankan kepada masyarakat untuk mengisi kotak saran tersebut, hal ini mengakibatkan

keluhan masyarakat tidak tercatat bahkan tidak diketahui oleh pimpinan walaupun mungkin saja banyak kekecewaan bagi para penerima layanan, terkadang kekecewaan masyarakat disampaikan kepada masyarakat yang lain secara lisan namun ada juga yang memberanikan diri untuk menyampaikannya di media sosial tentang kekecewaannya terhadap pelayanan di Kantor Camat Siborongborong.

Berdasarkan latarbelakang diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong Kabupaten Tapanuli Utara”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seauhmana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong?
2. Seauhmana pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong?
3. Seauhmana pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong?
4. Seauhmana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong?
5. Seauhmana pengaruh daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong secara simultan?

I.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong.
2. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong.
3. Pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong.
4. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong.
5. Pengaruh daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di Kantor Camat Siborongborong secara simultan.

I.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Kantor Camat Siborongborong, dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan publik.
2. Bagi Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen, merupakan tambahan kekayaan penelitian studi kasus untuk dapat dipergunakan dan dikembangkan.

3. Bagi Peneliti, dengan adanya penelitian ini diharapkan pengetahuan yang dimiliki akan bertambah luas terutama mengenai daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan.
4. Bagi Peneliti berikutnya, sebagai referensi dalam melakukan penelitian khususnya mengenai daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Teori Tentang Daya tanggap (*Responsiveness*)

2.1.1.1. Pengertian Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dapat diartikan sebagai kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2007) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu

permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.

Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Definisi Responsiveness (ketanggapan) menurut Sunyoto dan Fatonah (2015:289) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001). Kegiatan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak sekedar tentang kehandalan perusahaan, tapi lebih ke yang bagaimana cara perusahaan menanggapi konsumen dalam bentuk apapun.

Ketika perusahaan menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan konsumen dengan segera dan sebaik-baiknya maka respon positif juga akan ditunjukkan konsumen terhadap perusahaan. Dan *feedback* yang didapat

perusahaan dapat dirasakan ketika konsumen tersebut entah mengkonsumsi produknya kembali atau bahkan banyak konsumen baru yang bisa jadi mendapatkan rekomendasi dari konsumen yang pernah menggunakan produk tersebut sebelumnya.

Disini perusahaan dituntut untuk harus mengerti keinginan konsumen sebaik-baiknya, atau bahkan ketika ada konsumen yang kurang mengerti dengan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan maka pihak yang memberikan pelayanan tersebut harus memberikan pengertian sebaik mungkin sehingga konsumen dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan perusahaan.

2.1.1.2. Unsur kualitas layanan daya tanggap

Margaretha (2003) mengungkapkan bahwa kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

1. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya.
2. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
4. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
5. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Dari penjelasan diatas maka peneti menetapkan indikator daya tanggap sebagai berikut:

1. Adanya penjelasan yang bijaksana
2. Penjelasan yang mendetail

3. Membina
4. Mengarahkan
5. Membujuk

2.1.2. Teori Tentang Jaminan (*Assurance*)

2.1.2.1. Pengertian Jaminan (*Assurance*)

Definisi assurance atau jaminan itu sendiri Menurut Abbas Salim (2007:1) mendefinisikan asuransi adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi. Sedangkan menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), assurance atau jaminan adalah suatu persetujuan, dimana penanggung kerugian diri kepada tertanggung, dengan mendapat premi, untuk mengganti kerugian karena kehilangan kerugian atau tidak diperolehnya suatu keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui lebih dahulu.

Assurance menurut Darmawi (2004) dibagi dalam beberapa bidang, sedangkan dalam bidang pemasaran yaitu *assurance* atau jaminan adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa , pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko (*sharing of risk*) di antara sejumlah besar nasabahnya. Banyak istilah *assurance* atau jaminan dengan berbagai prosedur yang dijadikan perusahaan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen seperti performa atau kinerja

pelayanan karyawan dengan baik dan handal sehingga terbentuk rasa puas dari konsumen.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201)

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan

pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003:201). *assurance* atau jaminan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 : “Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”.

Assurance atau jaminan diatas meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian, dan kesopanan member pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuasn dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Zeithmal dkk, 1990).

2.1.2.2. Dimensi Assurance

Menurut Zeithmal dan Bitner (1996) mengungkapkan bahwa dimensi assurance atau jaminan merupakan gabungan dari dimensi :

1. Kompetensi (*competence*). Adalah keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki para karyawan untuk melakukan pelayanan.

2. Kosopanan (*courtesy*). Adalah meliputi keramahan, sikap, perhatian para karyawan.
3. Kreadibilitas (*creadibility*). Adalah meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

Ketiga dimensi tersebut digunakan menjadi dasar penyusunan instrument penelitian ini.

Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69)

2.1.3. Teori Tentang Empati (*emphaty*)

2.1.3.1. Pengertian Teori Tentang Empati (*emphaty*)

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40). Menurut Nursodik (2010) empati adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.

Zoeldhan (2012) mengatakan bahwa empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara karyawan atau yang melayani dan yang dilayani atau konsumen agar tercipta suatu hubungan yang *balance* atau selaras dalam perusahaan tersebut.

Nursodik (2010) mengatakan dimensi empati ini merupakan gabungan dari beberapa dimensi, yaitu :

1. Akses (*accses*). Adalah meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
2. Komunikasi (*communication*). Adalah kemampuan berkomunikasi untuk menyampaikan berbagai informasi dari pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
3. Pemahaman para pelanggan (*understand the customer*). Adalah usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berarti inti dari empati dalam perusahaan yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani (Zoeldhan, 2012). Sedangkan Margaretha (2003) mengatakan kualitas pelayanan dalam empati harus diwujudkan dalam lima hal sebagai berikut :

1. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang penting.
2. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja yang diberikan, sehingga yang dilayani memberikan kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
3. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diinginkan sehingga yang dilayani memiliki wibawa atas pelayanan yang diberikan.
4. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentukbentuk pelayanan yang dirasakan.
5. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Dari teori diatas maka ditetapkan indikator empati dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Perhatian
2. Keseriusan
3. Rasa simpatik
4. Pengertian
5. Keterlibatan

2.1.4. Teori Tentang Bukti Langsung (*Tangible*)

2.1.4.1. Pengertian Bukti Langsung (*Tangible*)

Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Tangible atau bukti langsung menurut Zoeldhan (2012) yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Tangible atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen. Arisutha (2005: 49) mengungkapkan bahwa prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan.

Bentuk pelayanan fisik yang dimaksudkan dalam perusahaan biasanya berupa bagaimana cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan, maupun perangkat lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu bentuk timbale balik secara baik yang dirasakan baik perusahaan maupun konsumen karena orang yang

melihat pelayanan yang ditunjukkan perusahaan tersebut dapat dinilai langsung bagaimana kinerja perusahaan tersebut dan pada akhirnya mendapatkan timbal balik secara langsung pula oleh konsumen.

Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat dilihat oleh orang lain. Menurut Sunyoto dan Fatonah (2015:288) Tangible atau berwujud yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Sedangkan menurut Parasuraman dkk dalam Bursan dan Chanerie (2012) Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan dewasa ini tuntutan perusahaan dalam melayani konsumen dengan sebaik-baiknya yang *feedback* atau timbal balik dapat dirasakan secara langsung sudah menjadi bahan pembicaraan.

Dewasa ini tuntutan perusahaan dalam melayani konsumen dengan sebaikbaiknya yang *feedback* atau timbal baliknya dapat dirasakan secara langsung sudah menjadi bahan pembicaraan yang sangat menggaung dimana

mana. Sehingga menurut Margaretha (2003) terdapat identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomatisasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

Martul (2004: 49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Untuk mengetahui bukti fisik dalam penelitian ini maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan sebagai berikut Ruang tunggu pelayanan, Bangunan, Peralatan dan sarana canggih, Toilet, Penampilan para pegawai.

2.1.5. Teori Tentang Kepuasan

2.1.5.1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2005, h.234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil (kinerja) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Parasuraman dan Bery (1990) mengemukakan kepuasan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan (*Expectation*) dan kinerja (*Performance*).

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (dalam Tjiptono, 2004 : 146) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh

ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 195). Sedangkan Kotler (2003:61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dan harapannya (Oliver, 1980). Tingkat kepuasan merupan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.

Untuk memuaskan konsumen dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50). Dengan 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 ulang serta memberi rekomendasi kepada

orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Definisi tersebut menunjukkan adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan organisasi sejenis.

Menurut Zulian Yamit (2005 : 75) secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebenarnya tidaklah mudah, karena pelanggan memiliki berbagai macam karakteristik, baik pengetahuan , kelas sosial , pengalaman , pendapatan maupun harapan

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu hal penting dari semua aktivitas pemasaran pada seluruh perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah untuk memperluas bisnis, memperoleh bagian pasar yang lebih besar dan untuk mendapatkan pengulangan serta penyerahan bisnis, yang semuanya sebagai penggerak dalam meningkatkan keuntungan (Barsky dan Maria Florensisca,2005)

Kepuasan atau ketidakpuasan pembeli akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Jika konsumen merasa puas, untuk selanjutnya dia akan

memperlihatkan peluang membeli yang lebih tinggi. Konsumen yang puas juga akan cenderung mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain. Dan inilah yang diharapkan oleh pihak perusahaan (Crosby et.al, 1990). Kepuasan pengguna jasa terhadap penyedia jasa terjadi sebagai akibat adanya hubungan yang terjadi diantara keduanya dimasa lalu (Crosby et.al, 1990). Tetapi kepuasan juga dapat diwujudkan dalam bentuk keyakinan pengguna jasa bahwa harapannya akan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan penyedia jasa dimasa yang akan datang.

2.1.5.2 Indikator Variabel Kepuasan

Irawan (2002) mengemukakan bahwa paling tidak ada enam dimensi dari kualitas produk yang perlu diperhatikan oleh setiap produsen yang ingin mengejar kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk keenam dimensi tersebut terdiri atas enam faktor antara lain Performan, Reliabiliti, Feature, durability, conformance, dan desain.

Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil (kinerja) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan (Oliver dalam Yustiardi, 2005).

2.1.5.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Bagaimana mengetahui hasil yang dirasakan pelanggan melebihi atau kurang dari harapan yang diinginkan?. Kotler (dalam Zulian Yamit, 2005 : 80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut antara lain:

1. Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidak puasan 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 perusahaan.

2. Survey pelanggan

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

3. Panel pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan yang setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pelanggan yang telah berhenti membeli (*customer loss rate*) ini

meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

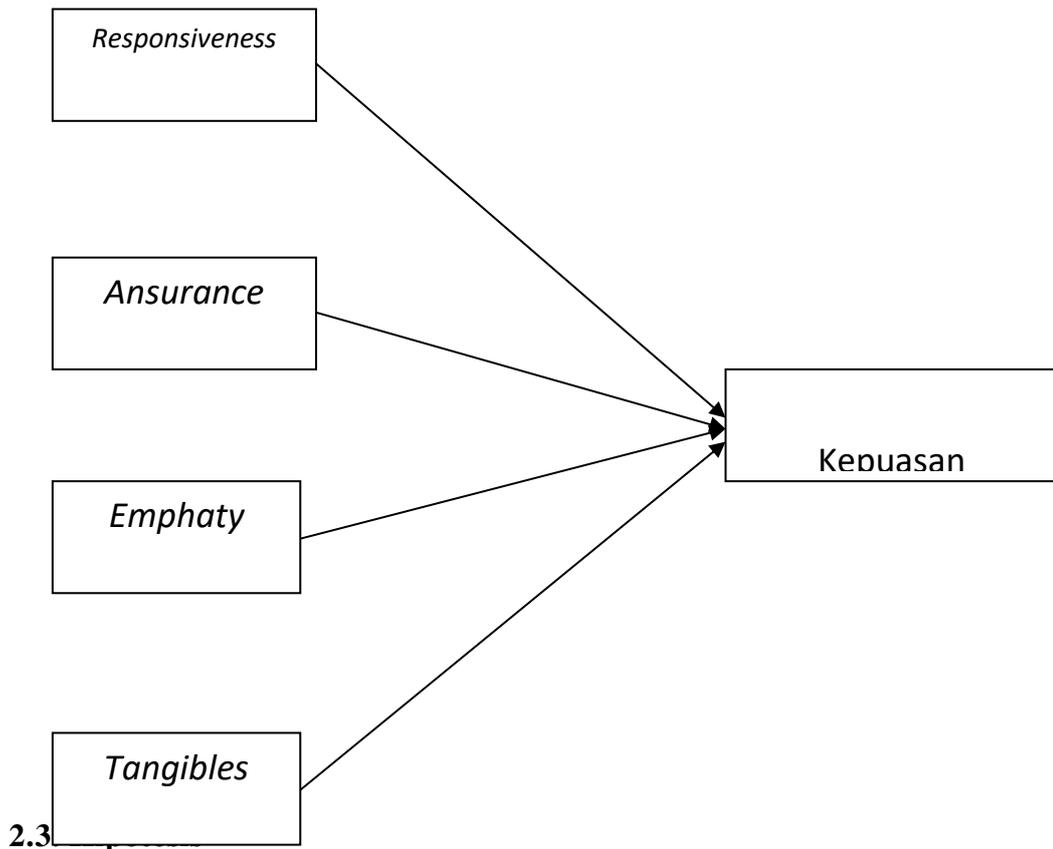
Tujuan untuk melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan, bahkan jika mungkin melebihi harapan pelanggan. Persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan harus mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan. Desain dan standar kepuasan pelanggan dikembangkan atas dasar harapan konsumen dan prioritasnya.

2.2. Kerangka Berpikir

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Kepuasan yang dirasakan masyarakat penerima layanan akan dipengaruhi kualitas layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah yang mencakup banyak hal diantaranya Daya tanggap(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti langsung (*tangibles*) dan lain-lain dalam hal ini beberapa indikator kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai yang bekerja di kantor camat kecamatan Siborongborong kabupaten Tapanuli Utara akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang

menerima layanan public di kantor camat kecamatan Siborongborong kabupaten Tapanuli Utara.

Dari landasan teori yang dijelaskan diatas maka peneliti menggambarkan kerangka berpikir penelitian ini sebagai berikut:



Berdasarkan dirumuskan hipote

Gambar 2.1.
Kerangka Berpikir

naka

1. Daya tanggap (*Responsivenss*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong

2. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong
3. Empati (*Emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong
4. Bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong
5. Daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Waktu

Jenis penelitian berupa deskriptif kuantitatif, Nazir (2005) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Penelitian ini juga bersifat asosiatif karena menguji pengaruh atau hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2016:55), penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Hubungan kausal merupakan hubungan yang sifatnya sebab-akibat, salah satu variabel (independen) mempengaruhi variabel yang lain (dependen). Penelitian asosiatif menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistik. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Penelitian ini dilakukan di kantor camat kecamatan Siborongborong kabupaten Tapanuli Utara, Dimana waktu penelitian direncanakan dilakukan selama 4 bulan yaitu mulai bulan Juni 2020 sampai dengan September 2020

3.2.Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif, yaitu merupakan penelitian terhadap masalah – masalah berupa fakta – fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan current status dari subjek yang diteliti.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan siborongborong yang datang berkunjung atau berurusan ke kantor camat kecamatan Siborongborong yang jumlahnya sulit dideteksi dan tidak ada berkas atau catatan mengenai jumlah tersebut.

3.3.2. Sampel Penelitian

Penentuan jumlah sampel minimal pada penelitian ini mengacu pada pernyataan Hair et al., (2010) bahwa banyaknya sampel sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator yang digunakan pada kuesioner, dengan asumsi $n \times 5$

observed variable (indikator) sampai dengan $n \times 5$ observed variable (indikator). Dari penjelasan diatas maka peneliti menetapkan jumlah reponden $n \times 5$, dalam penelitian ini jumlah indikator sebanyak 17 indikator sehingga jumlah sampel minimal adalah $17 \times 5 = 85$ orang. Dengan ketentuan masyarakat yang dijadikan sampel adalah masyarakat yang bersedia memberikan informasi mengenai variabel-variabel yang diteliti.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data diperoleh dengan menggunakan:

1. Pengamatan langsung, bertujuan untuk melihat aktivitas perusahaan atau pegawai yang menjadi ojekt penelitian.
2. Kuisisioner, bertujuan untuk mengukur pengaruh daya tanggap dan empati terhadap kualitas layanan dengan menggunakan metode Likert's Summated Rating (LSR) sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel. 3.1

Skala Pengukuran Likert's

Pernyataan	Bobot
------------	-------

• Sangat Setuju	5
• Setuju	4
• Kurang Setuju	3
• Tidak Setuju	2
• Sangat tidak Setuju	1

3. Wawancara, dilakukan kepada pimpinan kantor camat kecamatan Siborongborong untuk mengetahui tentang kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

3.4.2. Data Sekunder

Data yang berasal dari literatur – literatur yang berkaitan dengan pembahasan yang dilakukan, serta bahan – bahan lain yang bersifat teoritis dan disesuaikan dengan materi pembahasan.

3.5 Identifikasi Variabel

3.5.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari:

- a. Variabel bebas (Independent Variabel) X_1 yaitu daya tanggap, X_2 yaitu jaminan, X_3 yaitu empati dan X_4 yaitu bukti fisik.
- b. Variabel terikat (Dependent Variabel) Y , yaitu variabel kepuasan masyarakat penerima layanan publik.

3.5.2 Defenisi Operasional

Secara ringkas defenisi operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel

3.2 berikut:

Tabel 3.2
Defenisi Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>), (X ₁)	Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (<i>responsif</i>) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	1. Adanya penjelasan yang bijaksana dan mendetail 2. Membina 3. Mengarahkan dan Membujuk	Skala Likert
Jaminan (<i>Assurance</i>) (X ₂)	Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada instansi.	1. Kompetensi (<i>competence</i>). 2. Kosopanan (<i>courtesy</i>). 3. Kreadibilitas (<i>creadibility</i>).	Skala Likert
Empati (<i>Emphaty</i>) (X ₃)	Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen	6. Perhatian 7. Keseriusan 8. Rasa simpatik 9. Pengertian dan Keterlibatan	Skala Likert
Bukti langsung (<i>tangibles</i>) (X ₄)	Bukti langsung adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan	1) Ruang tunggu pelayanan, 2) Bangunan 3) Peralatan dan sarana canggih 4) Penampilan para pegawai	Skala Likert

	pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan		
Kepuasan (Y)	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dan harapannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. puas dengan pelayanan proses pendaftaran dan tidak ada komplain (keluhan) dari masyarakat, 2. kinerja ASN sesuai harapan masyarakat, 3. pengalaman yang baik dalam saat menerima layanan. 	Skala Likert

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1. Pengujian validitas

Validitas berasal dari kata validity yang artinya sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2003).

Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil

ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas yang rendah (Azwar, 2003). Uji validitas ini dilakukan kepada 30 orang responden diluar responden yang dijadikan sampel dalam penelitian, dalam penelitian ini dilakukan kepada 30 orang, Uji validitas ini dilakukan terhadap pelanggan yang tidak diikuti dalam sampel penelitian ini. Uji validitas dapat dilihat dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment*. Adapun rumus untuk mengetahui koefisien korelasi product moment (r) adalah sebagai berikut (Azwar, 2003) :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y) / n}{\sqrt{\sum X^2 - (\sum X)^2 / n} \sqrt{\sum Y^2 - (\sum Y)^2 / n}}$$

Keterangan :

X dan Y : Skor masing-masing variabel

n : Banyaknya sampel

Teknik pengujian validitas dengan menggunakan tingkat signifikan 5% untuk mengetahui keeratan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan cara mengkorelasikan antara skor ítem pertanyaan terhadap skor total. Apabila nilai *total pearson correlation* > 0,3, atau probabilitas kurang dari 0,05 maka ítem tersebut valid (arikunto).

Adapun hasil pengujian validitas instrument penelitian ini disajikan pada bagian berikut ini:

3.6.1.1. Pengujian validitas Instrumen Variabel Daya tanggap

Hasil pengujian validitas instrument variabel daya tanggap dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Daya Tanggap

No	Pertanyaan	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Keterangan</i>
1	Pegawai kantor camat memberikan penjelasan kepada kami dengan bijaksana	0,533	0,004	Valid
2	Pegawai di kantor camat siborongborong dalam memberikan penjelasan selalu menjelaskan dengan sangat detail.	0,501	0,000	Valid
3	Pegawai di kantor camat siborongborong selalu membina masyarakat dengan baik	0,495	0,000	Valid
4	Pegawai di kantor camat siborongborong mengarahkan kami dengan benar	0,502	0,008	Valid
5	Pegawai di kantor camat siborongborong mengarahkan kami dengan cepat	0,455	0,000	Valid
6	Pegawai di kantor camat siborongborong selalu bersikap membujuk terhadap masyarakat yang datang ke kantor camat	0,669	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas, diperoleh hasil pengujian instrument variabel daya tanggap secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel daya tanggap yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (1-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.1.2. Pengujian validitas Instrumen Variabel Jaminan

Hasil pengujian validitas instrument variabel jaminan dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Jaminan

No	Pertanyaan	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Keterangan</i>
1	Pegawai di kantor camat siborongborong ini memiliki keterampilan yang baik dalam melayani masyarakat	0,366	0,047	Valid
2	Pegawai di kantor camat siborongborong memliki pengetahuan yang baik dalam melayani masyarakat	0,558	0,000	Valid
3	Pegawai di kantor camat siborongborong selalu menunjukkan sikap yang sopan	0,512	0,004	Valid
4	Saya sangat yakin Pegawai di kantor camat siborongborong mampu memberikan apa yang saya butuhkan.	0,611	0,000	Valid
5	Pegawai di kantor camat siborongborong ini lebih baik dari pada pegawai di kantor camat, kecamatan yang lain.	0,522	0,000	Valid
6	Waktu pengurusan berkas di kantor camat ini sesuai dengan aturan yang berlaku.	0,487	0,000	Valid
7	Biaya pengurusan berkas di kantor camat ini sesuai dengan aturan yang berlaku.	0,664	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas, dipeoleh hasil pengujian instrument variabel jaminan secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel jaminan yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (1-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.1.3. Pengujian validitas Instrument Variabel Empati

Hasil pengujian validitas instrument variabel empati dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut:

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Instrument Variabel Empati

No	Pertanyaan	<i>Corrected Item total Correlaion</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Keterangan</i>
1	Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat perhatian terhadap masyarakat yang datang ke kantor camat ini.	0,669	0,000	Valid
2	Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat serius dalam melayani kami.	0,560	0,000	Valid
3	Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat simpatik terhadap masalah/urusan saya di kantor camat ini.	0,690	0,000	Valid
4	Pegawai di kantor camat siborongborong ini berusaha memahami keluhan atau kepentingan masyarakat yang berkunjung ke kantor camat ini.	0,555	0,000	Valid
5	Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat aktif untuk membantu penyelesaian urusan saya.	0,599	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.5 di atas, diperoleh hasil pengujian instrument variabel empati secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel empati yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (1-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.1.4. Pengujian validitas Instrument Variabel Bukti Fisik

Hasil pengujian validitas instrument variabel bukti fisik dapat dilihat pada Tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Instrument Variabel Bukti Fisik

No	Pertanyaan	Corrected Item total Correlaion	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	Ruang tunggu kantor camat siborongborong ini sangat memadai.	0,669	0,000	Valid
2	Bangunan kantor camat siborongborong ini cukup baik	0,560	0,000	Valid
3	Kantor camat siborongborong ini memiliki computer yang mencukup	0,690	0,000	Valid
4	Kantor camat siborongborong ini memiliki sarana yang baik	0,555	0,000	Valid
5	Kantor camat siborongborong ini toilet yang memadai	0,599	0,000	Valid
6	Pegawai kantor camat siborongborong ini memiliki penampilan yang baik	0,647	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.6 di atas, diperoleh hasil pengujian instrument variabel bukti fisik secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel bukti fisik yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (1-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.1.5. Pengujian validitas Instrumen Variabel Kepuasan

Hasil pengujian validitas instrumen variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 3.7 berikut:

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan

No	Pertanyaan	Corrected Item total Correlaion	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	Produk Layanan publik yang hasilkan kantor kecamatan Siborongborong memiliki mutu yang bagus.	0,483	0,000	Valid
2	Saya sangat senang terhadap pelayanan yang diberikan kantor kecamatan Siborongborong	0,476	0,000	Valid

3	Pegawai kantor kecamatan Siborongborong memiliki sikap yang baik.	0,599	0,000	Valid
4	Kami sangat yakin terhadap kualitas layanan yang kami terima di kantor camat ini.	0,563	0,000	Valid
5	Biaya layanan publik di kantor kecamatan Siborongborong sesuai dengan aturan yang berlaku	0,521	0,003	Valid
6	Pelayanan di kantor kecamatan Siborongborong selalu tepat waktu	0,622	0,000	Valid
7	Saya tidak memerlukan waktu tempuh yang lama ke kantor kecamatan Siborongborong	0,476	0,000	Valid
8	Saya merasa senang menerima layanan publik di kantor kecamatan Siborongborong.	0,502	0,003	

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.7 di atas, diperoleh hasil pengujian instrument variabel kepuasan secara keseluruhan memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel kepuasan yang digunakan adalah valid dan instrument ini dapat digunakan dalam penelitian, selain itu hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi (1-tailed) yang seluruhnya dibawah 0.05.

3.6.2. Pengujian Reliabilitas

Tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dinamakan reabilitas. Jika suatu alat ukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran relative konstan, maka alat ukur tersebut realibel. Reabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrument pengukur yang baik.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas instrument dalam penelitian ini dilakukan atau dianalisis dengan teknik *Cronbach Alfa* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alfa* $>0,60$ (ghozali, 2005).

Menurut Ghozali (2005), "Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesiner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, yaitu; 1) *Repeated Measure* atau pengukuran ulang; 2) *One Shot* atau pengukuran sekali saja".

Sekaran (2000) menyatakan bahwa "*Reliabilities less than 0,60 are considered to be poor those in the 0,7 range, acceptable and those over 0,80 good*". Artinya adalah reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima dan seterusnya 0,8 keatas dinyatakan baik.

Adapun hasil uji reliabilitas instrumen penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N Of Items</i>	<i>Keterangan</i>
1. Variabel daya tanggap	0.745	7	Reliabel
2. Variabel Jaminan	0.689	8	Reliabel
3. Variabel Empati	0.732	6	Reliabel

4. Variabel Bukti Fisik	0,697	7	Reliabel
5. Variabel Kepuasan	0,856	9	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

3.7. Model Analisis Data

Metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda, analisis regresi linier berganda ini dipilih karena variabel terikat dipengaruhi oleh lebih dari satu variabel bebas atau variabel penjelas. Metode analisis dibutuhkan untuk memecahkan perumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Regresi linier berganda hipotesis menggunakan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + \varepsilon$$

dimana :

- Y = Kepuasan
- X₁ = Daya Tanggap
- X₂ = Jaminan
- X₃ = Empati
- X₄ = Bukti Fisik
- ε = error term
- a = Konstanta
- b₁ = Koefisien regresi variabel daya tanggap
- b₂ = Koefisien regresi variabel jaminan
- b₃ = Koefisien regresi variabel empati
- b₄ = Koefisien regresi variabel Bukti Fisik

a. Uji F (Uji Serempak)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel}, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat akan diuji pada tingkat

kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ (5%). Kriteria pengujian hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut :

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak (H_1 diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4 = 0$ Artinya daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara serempak tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

$H_1 : b_1, b_2, b_3, b_4 \neq 0$ Artinya daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model, yaitu variasi daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik menerangkan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

Menurut Ghozali (2005) menyatakan bahwa secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan.

c. Uji t (uji parsial)

Uji t bertujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas yaitu daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial terhadap terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

Kriteria pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel daya tanggap terhadap terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

$H_0 : b_1 = 0$. Artinya daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

$H_0 : b_1 \neq 0$. Artinya daya tanggap secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

2. Pengaruh variabel jaminan terhadap terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

$H_0 : b_2 = 0$. Artinya jaminan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

$H_0 : b_2 \neq 0$. Artinya jaminan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

3. Pengaruh variabel empati terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

$H_0 : b_3 = 0$. Artinya empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

$H_0 : b_3 \neq 0$. Artinya empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

4. Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

$H_0 : b_3 = 0$. Artinya bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

$H_0 : b_3 \neq 0$. Artinya bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan Siborongborong.

Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} , dan kriteria pengambilan keputusannya adalah:

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak (H_1 diterima) jika $t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3.8. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik perlu dilakukan untuk memastikan bahwa alat uji statistik regresi linier berganda dapat digunakan atau tidak.

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak, menurut Sugiono (2005)

Uji normalitas dilakukan dengan uji kolmogorov-Smirnov Jika angka signifikansi yang ditunjukkan dalam tabel lebih kecil dari alpha 5%, maka dikatakan tidak memenuhi asumsi normalitas, sedangkan sebaliknya jika angka signifikansi di dalam tabel lebih besar dari alpha 5% maka data sudah memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2005).

Cara lain yang sering digunakan adalah dengan melihat tampilan grafik histogram yang memberikan pola distribusi normal karena menyebar secara merata ke kiri dan kekanan. Atau dapat juga kita lihat dari grafik Normal P-P plot.

Jika Grafik Normal Plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipergunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel *independent* yang memiliki kemiripan dengan variabel *independent* lain dalam satu model yang dapat menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara variabel *independent* tersebut.

Multikolinieritas adalah kondisi terdapatnya linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dalam model regresi. Multikolinieritas biasanya terjadi ketika sebagian besar variabel yang digunakan saling terkait dalam suatu model regresi. Masalah multikolinieritas tidak dijumpai pada regresi sederhana karena dalam regresi sederhana hanya melibatkan satu variabel independen saja.

Pengujian multikolinieritas pada usulan penelitian ini dilakukan dengan melihat *collnarity statistic* dan nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.

Multikolinieritas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ($Tolerance < 0.10$) dan (2) *Variance inflation faktor* ($VIF > 10$).

3.8.1 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Glejser, uji Park atau uji White.

Beberapa alternatif solusi jika model menyalahi asumsi heteroskedastisitas adalah dengan mentransformasikan ke dalam bentuk logaritma, yang hanya dapat dilakukan jika semua data bernilai positif. Atau dapat juga dilakukan dengan membagi semua variabel dengan variabel yang mengalami gangguan heteroskedastisitas. Suatu asumsi penting dari model linier klasik adalah bahwa gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah *homoskedastik* yaitu semua gangguan memiliki varians yang sama, Gujarati (1995).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.

4.1.2. Penjelasan Atas Variabel Penelitian

4.1.2.1. Penjelasan Responden Atas Variabel Daya tanggap

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel daya tanggap (X_1) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.1.
Penjelasan Responden Atas Variabel Daya tanggap

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Pegawai kantor camat memberikan penjelasan kepada kami dengan bijaksana	0	0,00	17	20,00	38	44,71	28	32,94	2	2,35
Pegawai di kantor camat siborongborong dalam memberikan penjelasan selalu menjelaskan dengan sangat detail.	0	0,00	13	15,29	50	58,82	19	22,35	3	3,53
Pegawai di kantor camat siborongborong selalu membina masyarakat dengan baik	2	2,35	9	10,59	23	27,06	44	51,76	7	8,24
Pegawai di kantor camat siborongborong mengarahkan kami dengan benar	2	2,35	7	8,24	32	37,65	39	45,88	5	5,88
Pegawai di kantor camat siborongborong mengarahkan kami dengan cepat	0	0,00	7	8,24	26	30,59	44	51,76	8	9,41
Pegawai di kantor camat siborongborong selalu bersikap membujuk terhadap masyarakat yang datang ke kantor camat	1	1,18	12	14,12	25	29,41	40	47,06	7	8,24

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari tabulasi jawaban responden mengenai variabel daya tanggap yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai Kecamatan Siborongborong cukup sudah lumayan tinggi yang ditandai dengan banyaknya responden memilih pilihan jawaban setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Namun salah satu pertanyaan yang tidak menunjukkan bahwa pegawai kantor camat siborongborong sudah memiliki daya tanggap tinggi adalah pertanyaan nomor dua, dimana dari hasil pilihan responden atau masyarakat terhadap pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa pilihan kurang setuju sangat banyak dipilih responden yang menunjukkan masih ada masalah beberapa pegawai bahkan banyak pegawai terhadap kesediaan pegawai memberikan penjelasan yang detail kepada masyarakat, yang artinya bahwa pegawai kantor camat siborongborong hanya memberikan penjelasan seperlunya kepada masyarakat yang datang menerima layanan.

4.1.2.2. Penjelasan Responden Atas Variabel Jaminan

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel jaminan (X_2) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.2.
Penjelasan Responden atas Variabel Jaminan

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Pegawai di kantor camat siborongborong ini memiliki keterampilan yang baik dalam melayani masyarakat	0	0,00	6	7,06	31	36,47	33	38,82	15	17,65
Pegawai di kantor camat siborongborong memiliki pengetahuan yang baik dalam melayani masyarakat	0	0,00	4	4,71	23	27,06	43	50,59	15	17,65
Pegawai di kantor camat siborongborong selalu menunjukkan sikap yang sopan	0	0,00	3	3,53	30	35,29	46	54,12	6	7,06
Saya sangat yakin Pegawai di kantor camat siborongborong mampu memberikan apa yang saya butuhkan.	0	0,00	5	5,88	32	37,65	40	47,06	8	9,41
Pegawai di kantor camat siborongborong ini lebih baik dari pada pegawai di kantor camat, kecamatan yang lain.	0	0,00	5	5,88	28	32,94	41	48,24	11	12,94
Waktu pengurusan berkas di kantor camat ini sesuai dengan aturan yang berlaku.	0	0,00	13	15,29	50	58,82	16	18,82	6	7,06
Biaya pengurusan berkas di kantor camat ini sesuai dengan aturan yang berlaku.	0	0,00	4	4,71	26	30,59	48	56,47	7	8,24

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Jaminan yang diberikan pegawai kantor camat siborongborong secara umum sudah bagus, namun ada satu hal yang kurang baik yang ditampilkan pegawai kantor camat siborongborong sampai saat ini yaitu mengenai jaminan terhadap waktu pengurusan berbagai hal, waktu pengurusan tersebut menjadi masalah karena banyak masyarakat merasa bahwa waktu pelayanannya cukup lama, ditambah bebrapa urusan yang pada dasarnya waktu pelayanan tidak

tergantung kepada pegawai kantor camat siborongborong, namun kepada dinas terkait, misalnya pengurusan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan lain-lain tergantung kepada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Tapanuli Utara.

4.1.2.3. Penjelasan Responden Atas Variabel Empati

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan variabel empati (X_3) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.3.

Penjelasan Responden atas Variabel Empati

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat perhatian terhadap masyarakat yang datang ke kantor camat ini.	0	0,00	6	7,06	30	35,29	34	40,00	15	17,65
Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat serius dalam melayani kami.	0	0,00	4	4,71	27	31,76	44	51,76	10	11,76
Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat simpatik terhadap masalah/urusan saya di kantor camat ini.	0	0,00	2	2,35	35	41,18	39	45,88	9	10,59
Pegawai di kantor camat siborongborong ini berusaha memahami keluhan atau kepentingan masyarakat yang berkunjung ke kantor camat ini.	0	0,00	2	2,35	38	44,71	33	38,82	12	14,12
Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat aktif untuk membantu penyelesaian urusan saya.	0	0,00	8	9,41	52	61,18	23	27,06	2	2,35

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Tabel diatas menunjukkan bahwa pegawai kantor camat siborongborong sudah memberikan empati terhadap masyarakat penerima layanan public, namun demikian masih ada beberapa hal yang belum maksimal dilaksanakan oleh pegawai kantor camat siborongborong yaitu mengenai keaktifan pegawai kantor camat siborongborong dalam membantu menyelesaikan urusan atau masalah masyarakat belum mendapat tanggapan yang positif, hal ini menunjukkan bahwa empati untuk memnyelesaikan masalah masyarakat belum dimiliki oleh pegawai kantor camat siborongborong.

4.1.2.4. Penjelasan Responden Atas Variabel Bukti Fisik

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan variabel bukti fisik (X₄) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.4.

Penjelasan Responden atas Variabel Bukti Fisik

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Ruang tunggu kantor camat siborongborong ini sangat memadai.	0	0,00	2	2,35	28	32,94	39	45,88	16	18,82
Bangunan kantor camat siborongborong ini cukup baik	0	0,00	0	0,00	26	30,59	53	62,35	6	7,06
Kantor camat siborongborong ini memiliki computer yang mencukup	0	0,00	3	3,53	20	23,53	51	60,00	11	12,94
Kantor camat siborongborong ini memiliki sarana yang baik	0	0,00	1	1,18	14	16,47	58	68,24	12	14,12
Kantor camat siborongborong ini	0	0,00	1	1,18	25	29,41	52	61,18	7	8,24

toilet yang memadai											
Pegawai kantor camat siborongborong ini memiliki penampilan yang baik	0	0,00	1	1,18	22	25,88	47	55,29	15	17,65	

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Tabel diatas menunjukkan bahwa bukti fisik yang kantor camat siborongborong dalam melayani masyarakat sudah cukup baik tidak ada yang direspon negative oleh masyarakat yang artinya bahawa mulai dari gedung, peralatan dan penampilan pegawai kantor camat siborongborong sudah cukup baik

4.1.2.5. Penjelasan Responden Atas Variabel Kepuasan

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

Tabel 4.6
Penjelasan Responden atas Variabel Kepuasan

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Produk Layanan publik yang dihasilkan kantor kecamatan Siborongborong memiliki mutu yang bagus.	0	0,00	1	1,18	30	35,29	54	63,53	0	0,00
Saya sangat senang terhadap pelayanan yang diberikan kantor kecamatan Siborongborong	0	0,00	16	18,82	46	54,12	23	27,06	0	0,00
Pegawai kantor kecamatan Siborongborong memiliki sikap yang baik.	0	0,00	5	5,88	23	27,06	50	58,82	7	8,24
Kami sangat yakin terhadap	0	0,00	7	8,24	20	23,53	50	58,82	8	9,41

kualitas layanan yang kami terima di kantor camat ini.										
Biaya layanan publik di kantor kecamatan Siborongborong sesuai dengan aturan yang berlaku	0	0,00	3	3,53	29	34,12	47	55,29	6	7,06
Pelayanan di kantor kecamatan Siborongborong selalu tepat waktu	0	0,00	5	5,88	42	49,41	30	35,29	8	9,41
Saya tidak memerlukan waktu tempuh yang lama ke kantor kecamatan Siborongborong	0	0,00	0	0,00	21	24,71	56	65,88	8	9,41
Saya merasa senang menerima layanan publik di kantor kecamatan Siborongborong.	0	0,00	2	2,35	23	27,06	52	61,18	8	9,41

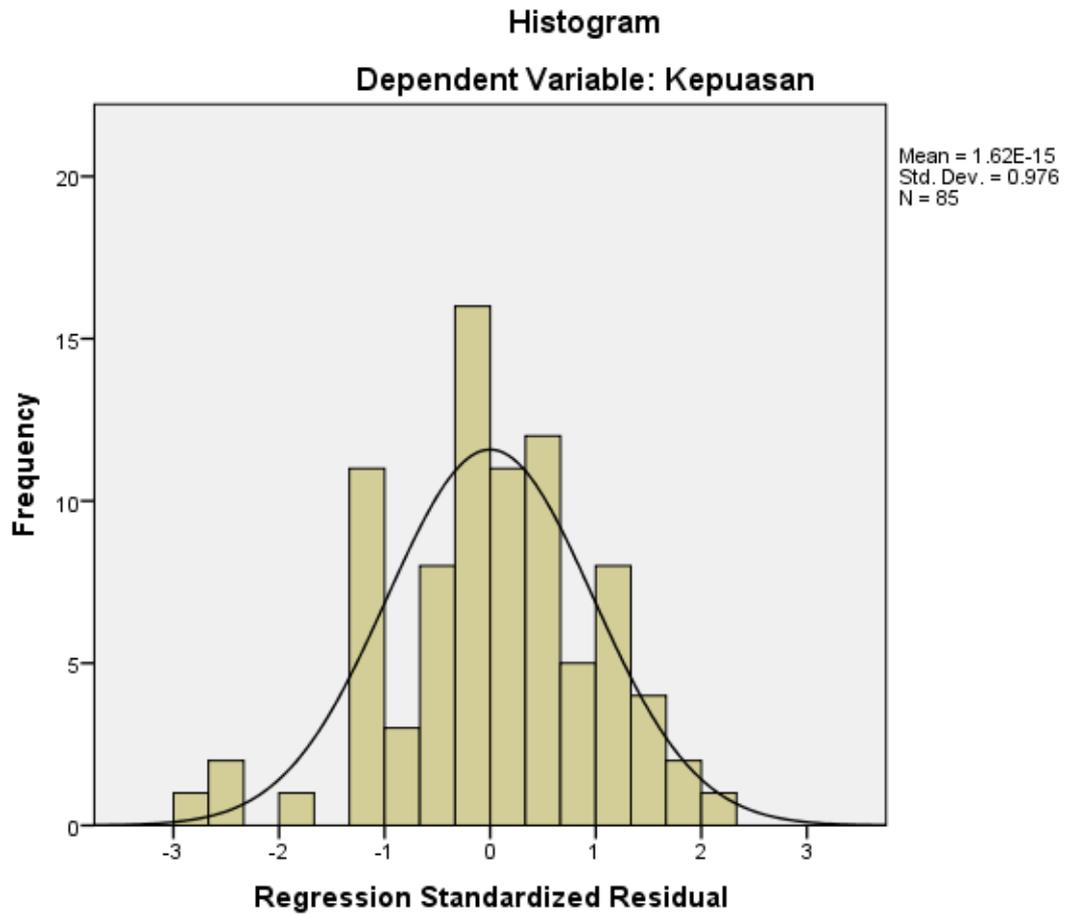
Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Pada Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa tanggapan senang terhadap pelayanan yang diberikan kantor kecamatan Siborongborong masih banyak ditanggapi negatif oleh masyarakat penerima layanan publik di kantor camat siborongborong, hal ini menunjukkan masih ada rasa tidak senang atau kekecewaan dari masyarakat saat menerima layanan di kantor camat siborongborong, selian itu masalah ketepatan waktu juga masih membuat beberpa masyarakat penerima layanan publik di kantor camat siborongborong kurang puas terhadap layanan yang mereka terima.

4.1.3. Uji Asumsi Klasik

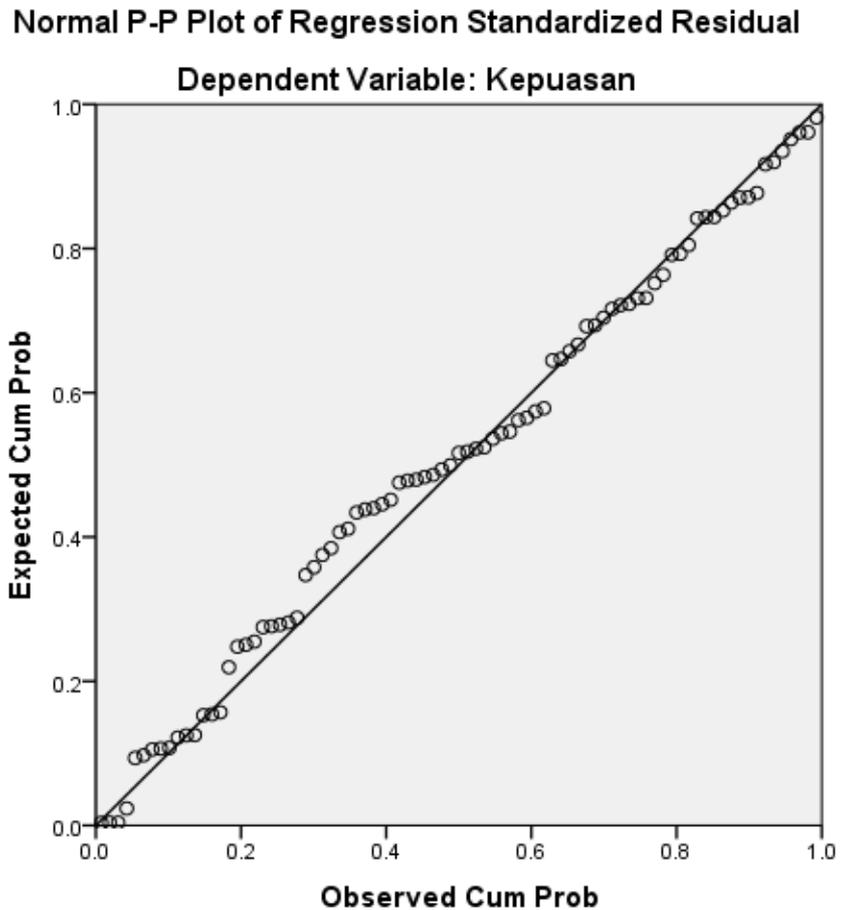
4.1.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat tampilan grafik Histogram dan Grafik P-P Plot, tampilan grafik histogram terdapat pada gambar 4.3 di bawah ini dimana grafik ini memberikan pola distribusi normal karena menyebar secara merata ke kiri dan ke kanan.



Sumber: Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Gabbar 4.3
Uji Normalitas Histogram



Sumber: Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Gambar 4.4
Uji Normal P-P Plot

Pada gambar 4.4 grafik P-P Plot diatas ini terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari grafik ini dapat disimpulkan bahwa model garis regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.1.3.2. Uji Multikolonierisitas

Pengujian multikolonierisitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat *collnarity statistic* dan nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas. Uji

multikolonierisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolonierisitas terjadi apabila (1) nilai *tolerance* ($Tolerance < 0.10$) dan (2) *Variance inflation faktor* ($VIF > 10$).

Berdasarkan Tabel 4.6 di bawah ini terlihat nilai VIF untuk variabel daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai *tolerance*-nya lebih besar dari 0.10. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi atau tidak ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Hasil pengujian terlihat pada Tabel 4.6 di bawah ini :

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolonierisitas

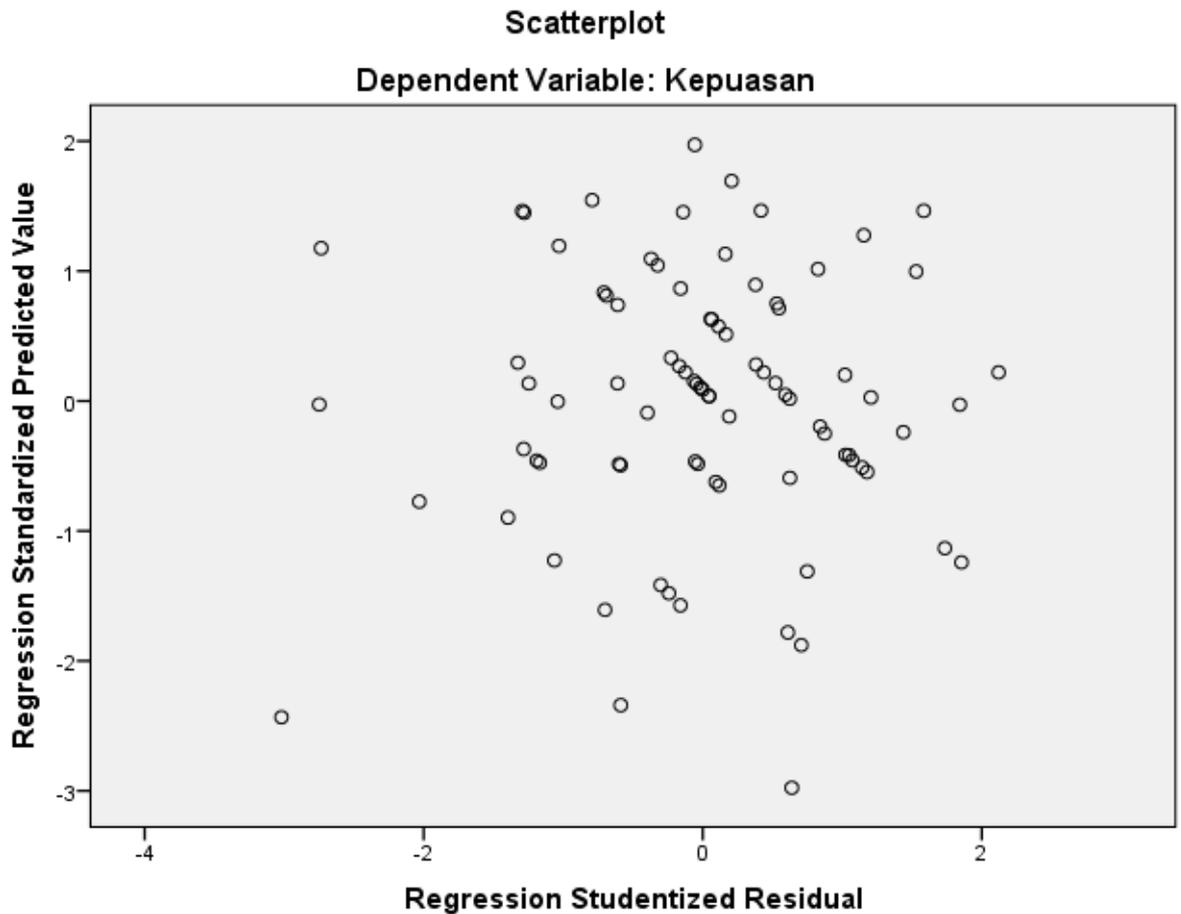
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	4.253	3.744			
1 DayaTanggap	.272	.097	.246	.874	1.144
Jaminan	.402	.087	.397	.902	1.109
Empati	.470	.130	.311	.902	1.108
BuktiFisik	.021	.103	.017	.994	1.006

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

4.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model linier klasik adalah bahwa gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi adalah *homoskedastik* yaitu semua gangguan memiliki varians yang sama, Gujarati (1995). Salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan gambar scatterplot, apabila titik-titik menyebar dibawah dan diatas angka 0, serta tidak

membentuk pola maka dapat disimpulkan model regresi terhindar dari masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian terlihat pada Gambar 4.5 dibawah ini :



Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Gambar: 4.5
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.5 di atas dari hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dibawah dan diatas angka 0, serta tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terdapat unsur heteroskedastisitas.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Analisa Deskriptif Data Penelitian

Data yang diperoleh dari hasil analisis deskriptif, menunjukkan nilai tertinggi (*maximum*), nilai terendah (*minimum*), rata-rata (*mean*) dan standar deviasi dari setiap variabel yang diteliti untuk hipotesis, baik itu variabel bebas yaitu daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, serta variabel terikat yaitu kepuasan. Hasil analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7.
Analisis Deskripsi Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
DayaTanggap	85	15	25	20.39	2.183
Jaminan	85	17	31	25.27	2.382
Empati	85	12	22	17.91	1.593
BuktiFisik	85	19	27	23.01	1.912
Kepuasan	85	20	34	28.86	2.411
Valid N (listwise)	85				

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari Tabel 4.7 di atas terlihat bahwa rata-rata variabel X_1 (daya tanggap) sebesar 20,36 nilai tertinggi sebesar 25 dan nilai terendah sebesar 15, sedangkan nilai standar deviasi sebesar 2,183. Rata-rata variabel X_2 (jaminan) sebesar 25,27 nilai tertinggi sebesar 31 dan nilai terendah sebesar 17 sedangkan standar deviasinya sebesar 2,382. Rata-rata variabel X_3 (empati) sebesar 17,91 nilai tertinggi sebesar 22 dan nilai terendah sebesar 12 sedangkan standar deviasinya sebesar 1,593. Rata-rata variabel X_4 (bukti fisik) sebesar 23,01 nilai tertinggi sebesar 27 dan nilai terendah sebesar 19 sedangkan standar deviasinya sebesar 1,912. Rata-rata variabel Y (kepuasan)

sebesar 28,86 nilai tertinggi sebesar 34 dan nilai terendah sebesar 20 sedangkan stándar deviasinya 2,411.

4.2.2. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model, yaitu variasi variabel bebas yaitu daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam menerangkan variasi variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat. Nilai koefisien deterninasi R^2 dapat dilihat dalam Tabel 4.8 dibawah ini :

Tabel 4.8
Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682 ^a	.465	.438	1.807	2.160

a. Predictors: (Constant), BuktiFisik, Jaminan, Empati, DayaTanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Nilai R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0.465 atau 46,5% yang menunjukkan kemampuan variabel daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan masyarakat penerima layanan di kantor camat Kecamatan Siborongborong sebesar 46,5%, sedangkan sisanya sebesar 53,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model seperti, biaya, kompetensi pegawai, kehandalan, kecerdasan dan lain-lain.

4.2.3 Uji Serempak (Uji F)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan Tabel 4.9 di bawah ini dapat diketahui bahwa $F_{hitung} = 17,371$ dan $F_{tabel} = 2,49$ dalam hal ini F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan nilai signifikan adalah 0.00 lebih kecil dari nilai alpha 0.05, sehingga keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Diterimanya hipotesis alternatif menunjukkan variabel bebas daya tanggap X_1 , jaminan X_2 , empati X_3 , dan bukti fisik X_4 mampu menjelaskan keragaman dari variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat Kecamatan Siborongborong (Y) maka dalam hal ini variabel daya tanggap, jaminan, empati dan, bukti fisik, secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat Kecamatan Siborongborong.

Tabel 4.9
Uji Serempak (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	226.978	4	56.745	17.371	.000 ^b
Residual	261.328	80	3.267		
Total	488.306	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), BuktiFisik, Jaminan, Empati, DayaTanggap

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

4.2.4. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji hipotesis pengaruh variabel daya tanggap, jaminan empati dan bukti fisik secara parsial dilakukan uji t. Pengujian ini dilakukan dua arah, menggunakan tingkat signifikansi alpha 5% . Pengujian hipotesis dilakukan

dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dengan kriteria keputusan adalah :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 diterima atau H_1 ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 ditolak atau H_1 diterima

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai konstanta adalah sebesar 4,253 dan nilai koefisien masing-masing variabel adalah $X_1 = 0.272$, $X_2 = 0.402$, $X_3 = 0.470$, dan $X_4 = 0.021$, Maka model regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,253 + 0,272 X_1 + 0,402 X_2 + 0,470 X_3 + 0,021 X_4 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan

X_1 = Daya tanggap

X_2 = Jaminan

X_3 = Empati

X_4 = Bukti fisik

Tabel 4.10
Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.253	3.744		1.136	.259		
1 DayaTanggap	.272	.097	.246	2.812	.006	.874	1.144
Jaminan	.402	.087	.397	4.608	.000	.902	1.109
Empati	.470	.130	.311	3.610	.001	.902	1.108
BuktiFisik	.021	.103	.017	.206	.837	.994	1.006

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah)

Dari Tabel 4.10 di atas ini diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel daya tanggap (2,812) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (2,35) atau nilai sig (0,006) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel daya tanggap. Dengan demikian maka secara parsial variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong, yang berarti bahwa daya tanggap memiliki kontribusi yang besar dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel jaminan (4,608) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (2,35) atau nilai sig (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel jaminan .

Berdasarkan hasil pengolahan diatas untuk variabel jaminan H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian maka secara parsial variabel jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong, yang menunjukkan bahwa jaminan memiliki peran yang tinggi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong.

3. Nilai t_{hitung} untuk variabel empati (3,610) lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} (2,35) atau nilai sig (0,001) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan

hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel empati.

Berdasarkan hasil pengolahan diatas untuk variabel empati H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian maka secara parsial variabel empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong, yang menunjukkan bahwa empati memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan maupun menurunkan kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong.

4. Nilai t_{hitung} untuk variabel bukti fisik (0,017) lebih kecil dibandingkan dengan t_{tabel} (2,35) atau nilai sig (0,837) lebih besar dari alpha (0,05).

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 diterima dan H_1 ditolak untuk variabel bukti fisik.

Berdasarkan hasil diatas maka secara parsial variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong, sehingga dapat dikatakan bahwa bukti fisik seperti gedung, fasilitas gedung, penampilan pegawai tidak merupakan hal yang sangat menentukan pada kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

5. Pengujian secara serempak menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, jaminan, empati dan, bukti fisik, secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat Kecamatan Siborongborong.
6. Secara parsial daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong.
7. Secara parsial variabel jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong.
8. Secara parsial empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong.
9. Secara parsial bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan publik di kantor camat kecamatan siborongborong.

10. Nilai R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0.465 atau 46,5% yang menunjukkan kemampuan variabel daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan masyarakat penerima layanan di kantor camat Kecamatan Siborongborong sebesar 46,5%, sedangkan sisanya sebesar 53,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model seperti, biaya, kompetensi pegawai, kehandalan, kecerdasan dan lain-lain.

5.2 . Saran

Dari hasil pembahasan dan juga kesimpulan diatas maka diberikan beberapa saran penelitian sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan kantor camat Kecamatan Siborongborong perlu menetapkan waktu pelayanan paling lama untuk tiap urusan dan disosialisasikan kepada masyarakat.
2. Kepada pegawai kantor camat Kecamatan Siborongborong disarankan untuk memberikan penjelasan yang detail kepada masyarakat penerima layanan, tidak bisa dengan menjelaskan dengan secukupnya namun dengan sangat detail, karena hal tersebut sangat dibutuhkan banyak masyarakat.
3. Kepada pegawai kantor camat Kecamatan Siborongborong disarankan untuk aktif melihat dan menyelesaikan berbagai

masalah yang dihadapi masyarakat saat menerima layanan public di kantor camat kecamatan siborongborong.

4. Kepada peneliti berikutnya yang akan meneliti kepuasan masyarakat disarankan agar menambah variabel bebas yang mungkin memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat selain variabel yang sudah dibahas atau yang menjadi variabel independen dalam penelitian seperti biaya, kompetensi pegawai, kehandalan, kecerdasan dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. (2007). Asuransi dan Manajemen Risiko. Jakarta: PT Raja Grafindon Persada
- A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
- Arisutha, Damartaji, 2005. Dimensi Kualitas Pelayanan. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valerie A, (1996). Services Marketing. Edisi 1. Boston. McGraw-Hill.
- Crosby L.A., Evans K.R., & Cowles D., 1990. Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective. J. Mark., 54: 68-81
- Darmawi, Herman. 2004. Manajemen Asuransi. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Margaretha, 2003. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin, 2004. Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta
- Nazir, 2005. **Metode Penelitian**. Penerbit Ghalia Indonesia. Anggota IKAPI.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- Santoso, Singgih, 2012. **Panduan lengkap SPSS versi 20**. IKPI; Jakarta
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Bisnis**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran Strategik. Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Yamit, Zulian . 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Yustiardi, Adi, 2005, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Reputasi Perusahaan Untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. BNI Kudus", Tesis.
- Zoeldhan, 2012, [http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/02/tujuan dan manfaat - penilaian-kinerja](http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/02/tujuan-dan-manfaat-penilaian-kinerja).

INSTRUMEN PENELITIAN

(ANGKET)

=====

=====

Terima kasih atas partisipasi bapak/ibu atas pengisian angket ini. Opini atau persepsi bapak/ibu dalam menjawab angket ini merupakan kontribusi yang akan membantu saya dalam penelitian ini dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas HKBP Nommensen Medan.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia : a. < 25 b. 25 – 35 c. 36 – 45 d. > 45
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. D3
 - e. Sarjana (S1)

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bacalah pertanyaan –pertanyaan di bawah ini dengan teliti
2. Jawablah pertanyaan-pertanyaan ini dengan spontan dan jujur
3. Pilihlah jawaban dengan cara menconteng
4. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban
5. Setelah melakukan pengisian angket, mohon dikembalikan kepada yang memberikan

A. Daya Tanggap (*responsiveness*)

No	Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat setuju sekali
1	Pegawai kantor camat memberikan penjelasan kepada kami dengan bijaksana					
2	Pegawai di kantor camat siborongborong dalam memberikan penjelasan selalu menjelaskan dengan sangat detail.					
3	Pegawai di kantor camat siborongborong selalu membina masyarakat dengan baik					
4	Pegawai di kantor camat siborongborong mengarahkan kami dengan benar					
5	Pegawai di kantor camat siborongborong mengarahkan kami dengan cepat					
6	Pegawai di kantor camat siborongborong selalu bersikap membujuk terhadap masyarakat yang datang ke kantor camat					

B. Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat setuju sekali
1	Pegawai di kantor camat siborongborong ini memiliki keterampilan yang baik dalam melayani masyarakat					
2	Pegawai di kantor camat siborongborong memiliki pengetahuan yang baik dalam melayani masyarakat					
3	Pegawai di kantor camat siborongborong selalu menunjukkan sikap yang sopan					
4	Saya sangat yakin Pegawai di kantor camat siborongborong mampu memberikan apa yang saya butuhkan.					
5	Pegawai di kantor camat siborongborong ini lebih baik dari pada pegawai di kantor camat, kecamatan yang lain.					
6	Waktu pengurusan berkas di kantor camat ini sesuai dengan aturan yang					

	berlaku.					
7	Biaya pengurusan berkas di kantor camat ini sesuai dengan aturan yang berlaku.					

C. Empati (Empathy)

No	Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat setuju sekali
1	Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat perhatian terhadap masyarakat yang datang ke kantor camat ini.					
2	Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat serius dalam melayani kami.					
3	Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat simpatik terhadap masalah/urusan saya di kantor camat ini.					
4	Pegawai di kantor camat siborongborong ini berusaha memahami keluhan atau kepentingan masyarakat yang berkunjung ke kantor camat ini.					
5	Pegawai di kantor camat siborongborong ini sangat aktif untuk membantu penyelesaian urusan saya.					

D. BUKTI FISIK (TANGIBLES)

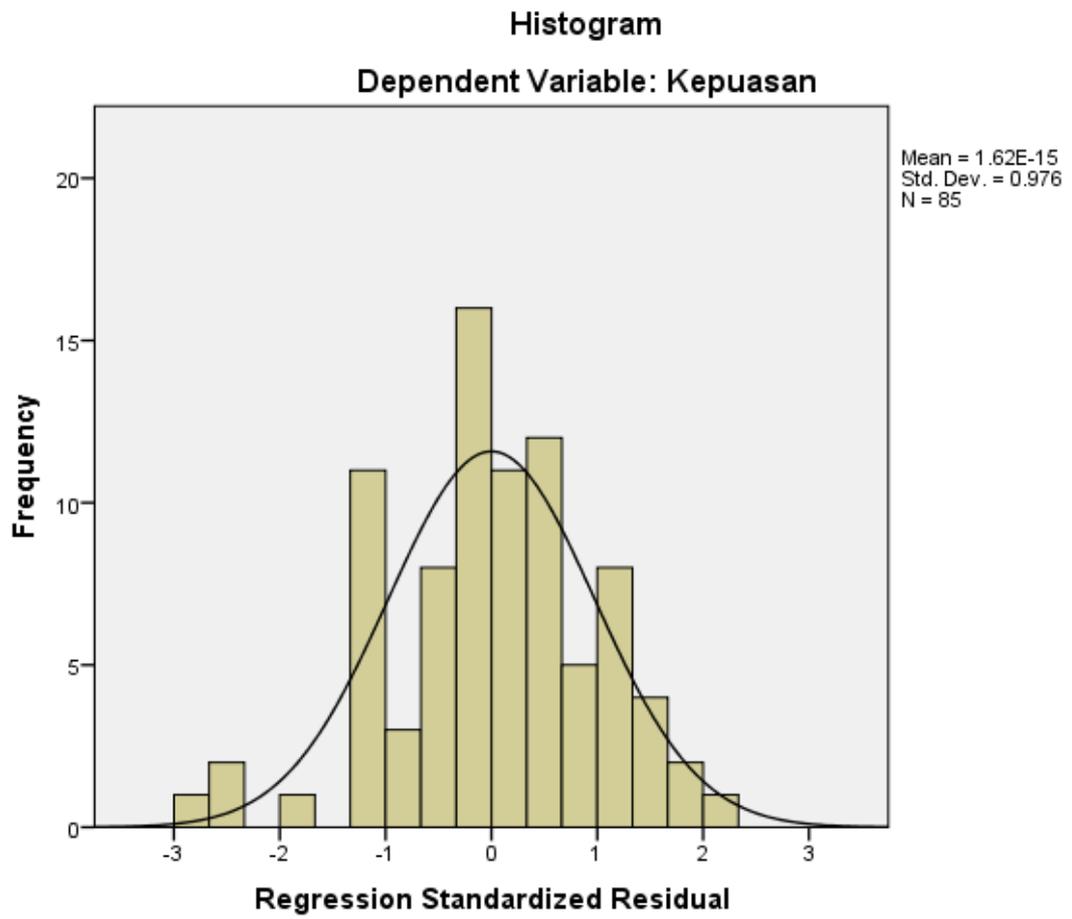
No	Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat setuju sekali
1	Ruang tunggu kantor camat siborongborong ini sangat memadai.					
2	Bangunan kantor camat siborongborong ini cukup baik					
3	Kantor camat siborongborong ini memiliki computer yang mencukup					
4	Kantor camat siborongborong ini					

	memiliki sarana yang baik					
5	Kantor camat siborongborong ini toilet yang memadai					
6	Pegawai kantor camat siborongborong ini memiliki penampilan yang baik					

E. KEPUASAN

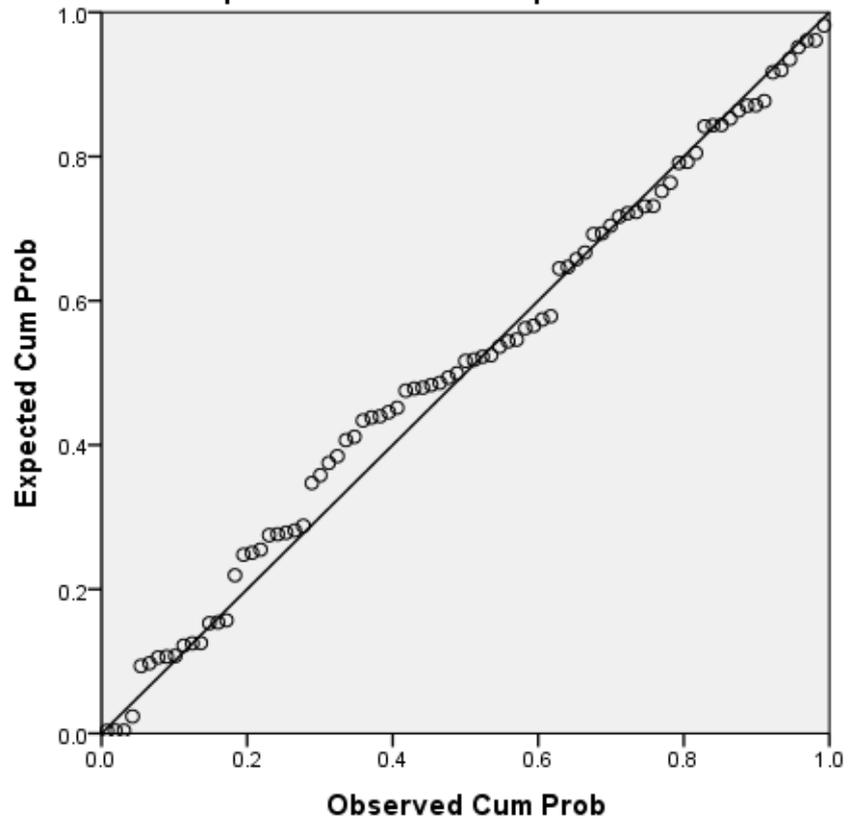
No	Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat setuju sekali
1	Produk Layanan publik yang dihasilkan kantor kecamatan Siborongborong memiliki mutu yang bagus.					
2	Saya sangat senang terhadap pelayanan yang diberikan kantor kecamatan Siborongborong					
3	Pegawai kantor kecamatan Siborongborong memiliki sikap yang baik.					
4	Kami sangat yakin terhadap kualitas layanan yang kami terima di kantor camat ini.					
5	Biaya layanan publik di kantor kecamatan Siborongborong sesuai dengan aturan yang berlaku					
6	Pelayanan di kantor kecamatan Siborongborong selalu tepat waktu					
7	Saya tidak memerlukan waktu tempuh yang lama ke kantor kecamatan Siborongborong					
8	Saya merasa senang menerima layanan publik di kantor kecamatan Siborongborong.					

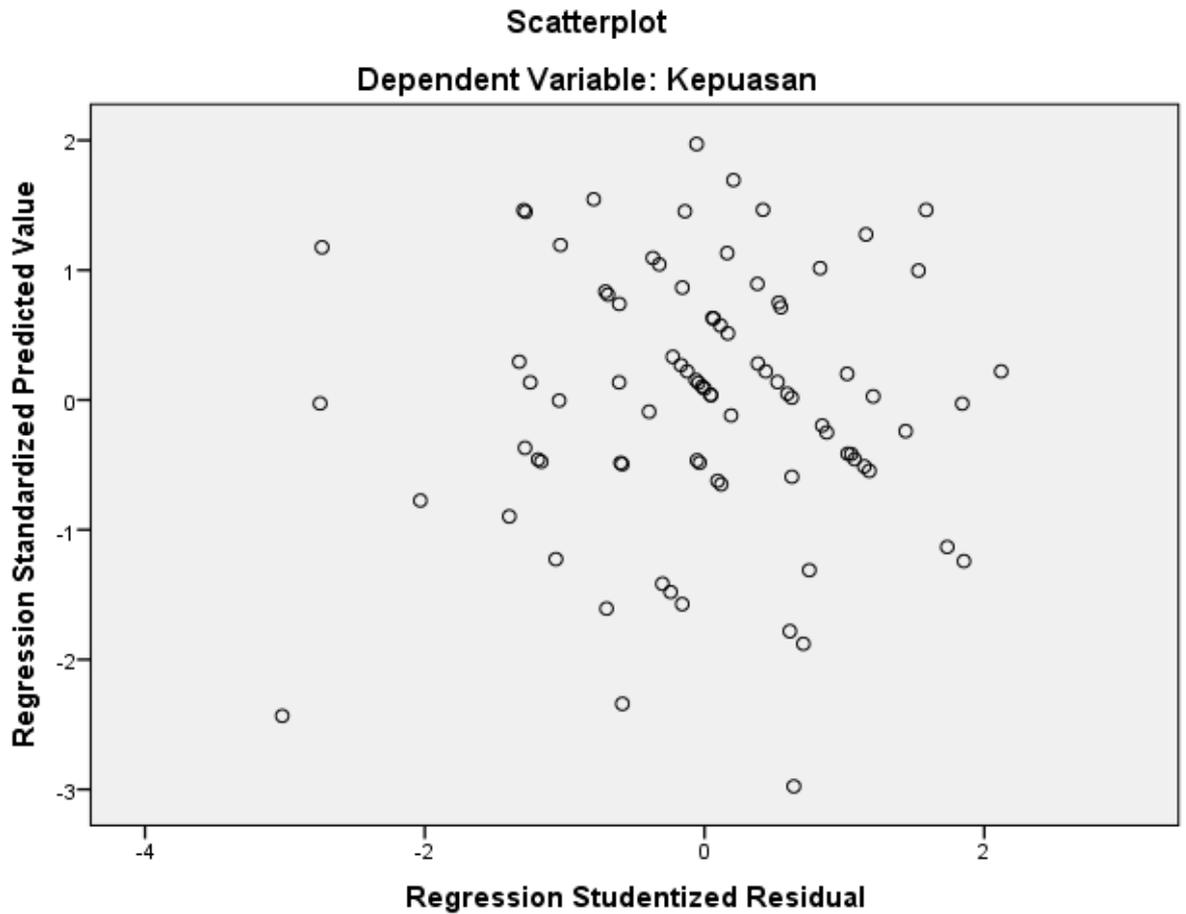
Lampiran 2. Hasil Uji Statistik



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan





Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682 ^a	.465	.438	1.807	2.160

a. Predictors: (Constant), BuktiFisik, Jaminan, Empati, DayaTanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	226.978	4	56.745	17.371	.000 ^b
	Residual	261.328	80	3.267		
	Total	488.306	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), BuktiFisik, Jaminan, Empati, DayaTanggap

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	
1	(Constant)	4.253	3.744		1.136	.259	
	DayaTanggap	.272	.097	.246	2.812	.006	.874
	Jaminan	.402	.087	.397	4.608	.000	.902
	Empati	.470	.130	.311	3.610	.001	.902
	BuktiFisik	.021	.103	.017	.206	.837	.994

a. Dependent Variable: Kepuasan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
DayaTanggap	85	15	25	20.39	2.183
Jaminan	85	17	31	25.27	2.382
Empati	85	12	22	17.91	1.593
BuktiFisik	85	19	27	23.01	1.912
Kepuasan	85	20	34	28.86	2.411
Valid N (listwise)	85				

