
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENATAAN BANGUNAN I WILAYAH
CIBINONG KABUPATEN BOGOR**

¹⁾ Asep Jalaludin, ²⁾ Syaiful Anwar, ³⁾ Benny Osta Nababan, ⁴⁾ Wawan Hari Subagyo

¹⁾ Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: asepchriz@gmail.com

^{2) 3) 4)} Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: syaiful.anwar@dewantara.ac.id, benny.osta@dewantara.ac.id, wawan.hari@dewantara.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of service partially on community satisfaction at UPT Building Management I, Cibinong Region, Bogor Regency. The research schedule was carried out for 4 months from January to April 2020. This type of research is quantitative. The population of this study were applicants for UPT Building Management I in the Cibinong Region who submitted approval (picture of the situation and ratification of the technical plan document). Data analysis used multiple linear regression with the help of the SPSS Statistic 22 program. The results showed that the results of the partial hypothesis test showed that the variables of service quality (Simplicity (X1), Speed (X2), Convenience (X3), Certainty (X4), Clarity (X5)) has a significant influence on community satisfaction UPT Building Management I, Cibinong Region, Bogor Regency. The variable that most dominantly influences community satisfaction at UPT Building Management I, Cibinong Region, Bogor Regency is the clarity variable (X5) with a regression coefficient of 0.207.

Keywords: *Community Satisfaction, Service Quality.*

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor. Jadwal penelitian dilaksanakan selama 4 bulan mulai bulan Januari sampai April 2020. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pemohon UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong yang mengajukan pengesahan (gambar situasi dan pengesahan dokumen rencana teknis). Dalam penelitian ini sampel diambil dengan teknik purposive sampling yaitu dimana jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 105 sampel. Analisa data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS Statistic 22. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis secara parsial diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (Kesederhanaan (X₁), Kecepatan (X₂), Kenyamanan (X₃), Kepastian (X₄), Kejelasan (X₅)) memiliki pengaruh yang terhadap kepuasan masyarakat UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor adalah variabel kejelasan (X₅) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,207.

Kata kunci : *Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan.*

1. PENDAHULUAN

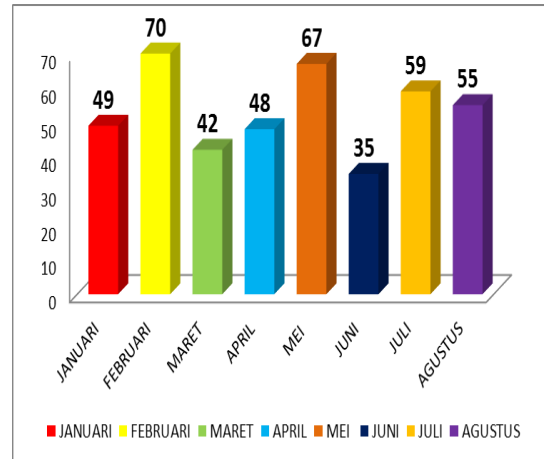
1.1 Latar Belakang

Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong. Ada 2 (dua) pelayanan teknis yang diberikan di kantor tersebut.

Adapun pelayanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan atau pengesahan Gambar Situasi dan Pengesahan Dokumen Rencana Teknis (PDRT), Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong terdapat permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan juga dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan yang disediakan.

Oleh karena itu, fasilitas pelayanan bagi masyarakat merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan. Fasilitas pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong dianggap masih kurang memadai, seperti kurangnya komputer untuk operasional kantor, gedung yang masih belum refresetatif, ruangan yang kurang nyaman dan tempat duduk pada ruang tunggu masih kurang dan lain-lain.

Data dari UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong pada bulan Januari sampai dengan Agustus 2019 diperoleh sebanyak kurang lebih 425 orang yang sudah dilayani oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor.



Gambar 1. Grafik Jumlah Pelayanan UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2019

Gambar diatas menunjukkan jumlah pelayanan yang dilakukan oleh UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong setiap bulannya dari bulan Januari sampai dengan Agustus tahun 2019. Dimana para pemohon yang datang berasal dari pemilik perusahaan, wirausaha, rumah tinggal perumahan dan rumah tinggal non perumahan yang berada di wilayah UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi Pemerintah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Menurut Setyobudi dan Daryanto (2014:90), kepuasan pelanggan merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama

penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis merumuskan pertanyaan masalah, ada 4 (empat) rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat secara simultan?
3. Variabel apa saja yang paling dominan?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan.
3. Untuk mengetahui Variabel apa saja yang paling dominan.
4. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001).

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Sedangkan menurut Lovelock (2011) “ *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *servicemerupakan* produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/ cara melayani; servis/jasa; sesuai dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995).

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh itu adanya kepentingan umum dimasyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan ia merupakan suatu

proses mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Menurut Saefullah (2008), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa:

1. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Moenir (1998:175) mengemukakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu :

1. Pelayanan dengan lisan
Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang
2. Pelayanan melalui tulisan
Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan
Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Gasperz (1997) dalam Lukman (2003:9) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of customers*). Sedangkan kualitas seperti dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan

teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara.

Selanjutnya, Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2018:56) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari 10 (sepuluh) dimensi yaitu :

1. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak.
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.1.2 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (1998:88) dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Kata kesadaran dapat dirumuskan sebagai suatu proses berfikir melalui metode perenungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dari pengertian tersebut maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Orang yang dalam keadaan emosional tidak mungkin memperoleh kesadaran. Dengan kesadaran dapat diperoleh atau ditemukan kebenaran hakiki sehingga dapat melihat dengan mata hati suatu kabatilan.

2. Faktor Aturan Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peran aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung itu adalah sistem, prosedur dan metode. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Seperti yang dikemukakan diatas bahwa sarana pendukung dalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaandapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor Kemampuan-keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang berhubungan dengantugas atau pekerjaan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan berarti dapat

melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utamaatau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat kausalitas yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat pada UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong (Y), sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X).

3.3 Lokasi dan Waktu

Tempat penelitian dilakukan di Kantor UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong. Penelitian ini berlangsung dari bulan Januari sampai Juni Tahun 2020.

3.4 Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah para pemohon yang mengajukan permohonan perizinan dan informasi perizinan. Dimana data diperoleh menggunakan kuesioner yang disebar

kepada para pemohon di Kantor UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator	Nilai r hitung		Nilai r tabel	Ket.
	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2		
Kualitas Pelayanan (X)				
Kesederhanaan (X ₁)	,828 ⁺	,821 ⁺	0,1614	Valid
Kecepatan (X ₂)	,809 ⁺	,822 ⁺	0,1614	Valid
Kenyamanan (X ₃)	,848 ⁺	,878 ⁺	0,1614	Valid
Kepastian (X ₄)	,833 ⁺	,803 ⁺	0,1614	Valid
Kejelasan (X ₅)	,816 ⁺	,855 ⁺	0,1614	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)				
Harapan (Y ₁)	,658 ⁺	,577 ⁺	0,1614	Valid
Kinerja (Y ₂)	,456 ⁺	,598 ⁺	0,1614	Valid
Perbandingan (Y ₃)	,659 ⁺	,673 ⁺	0,1614	Valid
Konfirmasi/ Diskonfirmasi (Y ₄)	,651 ⁺	,566 ⁺	0,1614	Valid
Ketidakseuaian (Y ₅)	,238 ⁺	,585 ⁺	0,1614	Valid

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari rtabel untuk sampel sebanyak 105 orang dengan taraf signifikansi 10% (0,10). Nilai r hitung disajikan pada tabel dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesederhanaan (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
	3

Sumber : Data diolah, 2020

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua indikator

pengukur variabel kesederhanaan (X₁) mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60, atau dapat dilihat pada nilai *Cronbach alpha* = 0.849 yang artinya signifikan/*reliable*. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel Kesederhanaan (X₁) dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kecepatan (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
,843	3

Sumber : Data diolah, 2020

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pengukur variabel kecepatan (X₂) mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60, atau dapat dilihat pada nilai *Cronbach alpha* = 0.843 yang artinya signifikan/*reliable*. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel kecepatan (X₂) dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan (X3)

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	3

Sumber : Data diolah, 2020

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pengukur variabel kenyamanan (X₃) mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60, atau dapat dilihat pada nilai *Cronbach alpha* = 0.873 yang artinya signifikan/*reliable*. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel kenyamanan (X₃) dari kuesioner adalah

reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepastian (X_4)

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	3

Sumber : Data diolah, 2020

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pengukur variabel kepastian (X_4) mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60, atau dapat dilihat pada nilai *Cronbach alpha* = 0.845 yang artinya signifikan/*reliable*. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel kepastian (X_4) dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kejelasan (X_5)

Cronbach's Alpha	N of Items
,856	3

Sumber : Data diolah, 2020

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pengukur variabel kejelasan (X_5) mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60, atau dapat dilihat pada nilai *Cronbach alpha* = 0.856 yang artinya signifikan/*reliable*. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel kejelasan (X_5) dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

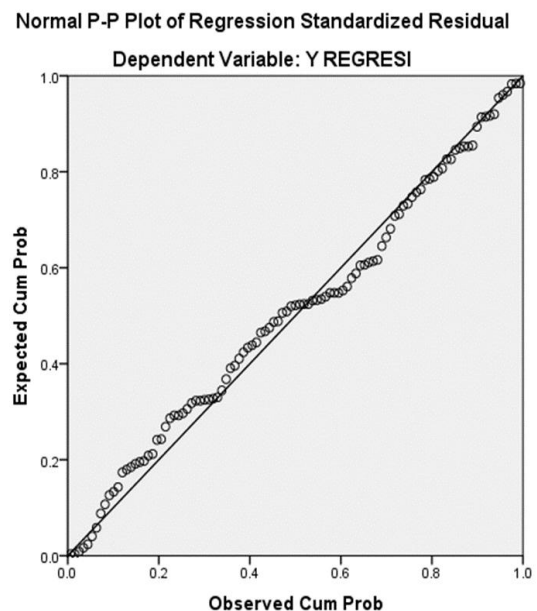
Cronbach's Alpha	N of Items
,716	11

Sumber : Data diolah, 2020

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pengukur variabel kepuasan masyarakat (Y) mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60, atau dapat dilihat pada nilai *Cronbach alpha* = 0.716 yang artinya signifikan/*reliable*. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel kepuasan masyarakat (Y) dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

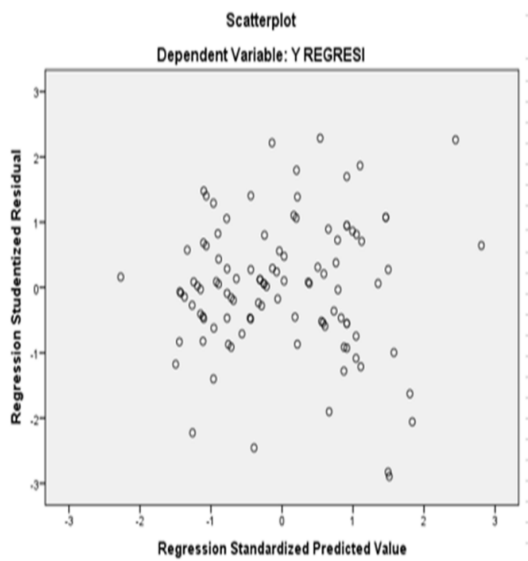


Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Dari gambar 2 dengan menggunakan metode *Normal P-Plot* diketahui bahwa grafik normalitas menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga

dapat diketahui bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

4.3.2 Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas dilakukan menggunakan *scatter plot*. dari *scatterplots* di bawah ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	sig.		
(Constant)	,861	,150		5,727	,000	
Rata-Rata X1 Kesederhanaan	,095	,063	,125	1,499	,137	,609
Rata-Rata X2 Kecepatan	,081	,058	,124	1,382	,170	,522
Rata-Rata X3 Kenyamanan	,116	,047	,204	2,454	,016	,610
Rata-Rata X4 Kepastian	,130	,053	,213	2,443	,016	,556
Rata-Rata X5 Kejelasan	,207	,061	,313	3,379	,001	,492

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda seperti tampak pada tabel di atas diperoleh persamaan regresi yaitu: $Y = 0,861 + 0,095 X_1 + 0,081 X_2 + 0,116 X_3 + 0,130 X_4 + 0,207 X_5$.

Nilai koefisien regresi dari variabel di atas menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai pada koefisien variabel bebas (X), maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap variabel terikat (Y) atau sebaliknya.

Intepretasi dari persamaan tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,861 artinya apabila tidak ada peningkatan nilai kesederhanaan, kecepatan, kenyamanan, kepastian dan kejelasan, maka kepuasan masyarakat akan konstan sebesar 0,861.
2. Nilai Koefisien regresi variabel kesederhanaan (X_1) sebesar 0,095 menunjukkan bahwa apabila nilai kesederhanaan (X_1) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,095.
3. Nilai Koefisien regresi variabel kecepatan (X_2) sebesar 0,081 menunjukkan bahwa apabila nilai kecepatan (X_2) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,081.
4. Nilai Koefisien regresi variabel kenyamanan (X_3) sebesar 0,116 menunjukkan bahwa apabila nilai kenyamanan (X_3) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,116.
5. Nilai Koefisien regresi variabel kepastian (X_4) sebesar 0,130 menunjukkan bahwa apabila nilai kepastian (X_4) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,130.
6. Nilai Koefisien regresi variabel kejelasan (X_5) sebesar 0,207 menunjukkan bahwa apabila nilai

kejelasan (X_5) meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,207.

Dari hasil uji regresi linear berganda di atas diketahui bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah variabel kejelasan (X_5) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,207. Dari hasil koefisien regresi berganda yang telah dijelaskan pada uraian di atas selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial maupun simultan.

4.5 Uji Hipotesis

4.5.1 Uji t (Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	t hitung	t tabel	Keputusan
Kesederhanaan (X_1)	1,499	1,984	Ho diterima, Ha ditolak
Kecepatan (X_2)	1,382	1,984	Ho diterima, Ha ditolak
Kenyamanan (X_3)	2,454	1,984	Ho ditolak, Ha diterima
Kepastian (X_4)	2,443	1,984	Ho ditolak, Ha diterima
Kejelasan (X_5)	3,379	1,984	Ho ditolak, Ha diterima

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial seperti pada table di atas dapat diketahui bahwa secara parsial variabel Kesederhanaan (X_1) dan Kecepatan (X_2) memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung masing-masing variabel yang nilainya lebih kecil (<) dari nilai t table (1,660), sedangkan variabel Kenyamanan (X_3), Kepastian (X_4) dan Kejelasan (X_5) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai T hitung masing-masing variabel yang nilainya lebih besar (>) dari nilai T table (1,984). Dengan demikian berdasarkan ketentuan hipotesis bahwa Ho ditolak dan Ha diterima jika nilai T hitung > T table maka dalam penelitian ini pernyataan bahwa beberapa variabel dari kualitas pelayanan berpengaruh positif

terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

4.5.2 Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10,025	5	2,005	27,653	,000 ^b
Residual	7,178	99	,073		
Total	17,202	104			

a. Dependent Variable: Rata-Rata Y Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Rata-Rata X5 Kejelasan, Rata-Rata X3 Kenyamanan, Rata-Rata X1 Kesederhanaan, Rata-Rata X4 Kepastian, Rata-Rata X2 Kecepatan

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel ANOVA di atas di peroleh nilai P Value sebesar 27,653 dengan nilai $Sig.0,000 < 0,05$. Berdasarkan ketentuan hipotesis jika F hitung > F tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 27,653 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai F tabel diperoleh sebesar 1,9063. Dengan demikian nilai F hitung = (27,653) lebih besar dari nilai F tabel (1,9063). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor dapat diterima.

4.6 Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,763 ^a	,583	,562	,26926	1,959

a. Predictors: (Constant), Rata-Rata X5 Kejelasan, Rata-Rata X3 Kenyamanan, Rata-Rata X1 Kesederhanaan, Rata-Rata X4 Kepastian, Rata-Rata X2 Kecepatan

b. Dependent Variable: Rata-Rata Y Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data diolah, 2020

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square*. Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,562. Hal ini menunjukkan bahwa 56,20% Kepuasan Masyarakat, sedangkan sisanya 43,80% dipengaruhi oleh faktor lain yang dalam penelitian ini tidak dibahas.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan dijelaskan pada bab sebelumnya maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Kenyamanan (X_3), Kepastian (X_4) dan Kejelasan (X_5) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor. Hal ini dibuktikan dengan nilai T hitung masing-masing variabel yang nilainya lebih besar ($>$) dari nilai T table (1,660). Sedangkan variabel Kesederhanaan (X_1) dan Kecepatan (X_2) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor. Hal ini dibuktikan dengan nilai T hitung masing-masing variabel yang nilainya lebih kecil ($<$) dari nilai T table (1,660).
2. Variable-variabel kualitas pelayanan (Kesederhanaan (X_1), Kecepatan (X_2), Kenyamanan (X_3), Kepastian (X_4) dan Kejelasan (X_5)) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara simultan.
3. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor

adalah variable kejelasan (X_5) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,207.

4. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *adjusted R square* (*adjusted R²*) sebesar 0,562. Hal ini menunjukkan bahwa 56,20% Kepuasan Masyarakat pada UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong Kabupaten Bogor dipengaruhi oleh variabel-variabel dari Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 43,80% dipengaruhi oleh faktor lain yang dalam penelitian ini tidak dibahas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, terdapat beberapa saran bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor khususnya UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong yaitu:

1. Meningkatkan disiplin karyawan UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong agar SOP dalam memberikan pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana kerja yang ada pada kantor UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong agar kualitas pelayanan dapat maksimal diproses, pada akhirnya dengan sarana dan prasarana kerja yang memadai akan mempercepat pelayanan dan meningkatkan citra baik bagi UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong .
3. Menambah personil atau sumber daya manusia (SDM) agar tercipta efisiensi dan efektifitas dalam melakukan pelayanan pada UPT Penataan Bangunan I Wilayah Cibinong.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regres.

- Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H.A.S, Moenir, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik :Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media.
- Nazir, Moh. 2014. *Metodologi Penelitian*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sukmayana, Dodi. 2017. *Kepuasan Masyarakat (Suatu Kajian Ilmiah Mengenai Pelayanan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F. 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Chandra dan Gregorius., 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Perundang-undangan

- UUD RI. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: UUD RI.
- Menteri PAN. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri PAN.
- Menteri PAN. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Menteri PAN.