
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT PELAYANAN TEKNIS (UPT) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KOTA DEPOK

¹⁾ Nurwan, ²⁾ Aminudin, ³⁾ Yesi Dewita Sari

¹⁾ Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: nurwan595@gmail.com

²⁾³⁾ Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: aminudin@dewantara.ac.id, yesi.dewita@dewantara.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that affect Customer Loyalty (Y) BTPN Syariah MMS Tapos. The purpose of this study was to determine the effect of public services on community satisfaction in 2021 at the UPT Motorized Vehicle Testing Department of Transportation, Depok City. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis test, t test and f test. The results showed that: (1) The results of the hypothesis test partially proved physical evidence and empathy had an effect on satisfaction. (2) The results of the simultaneous hypothesis test prove that simultaneously the quality of service consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy has an influence on satisfaction with an F calculated value of $17.838 > F$ table 1.905 with a significance of $0.000 < 0.1$. (3) The test results for the coefficient of determination obtained an Adjusted Square (R^2) value of 0.460, this proves that simultaneously satisfaction is influenced by service quality which consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy by 46.0%, while the remaining 54% of the value of satisfaction is influenced by other variables not examined in this study. (4) The variable that most dominantly influences satisfaction is the empathy variable. This can be seen from the regression coefficient value of the empathy variable of 0.473.

Keywords: *Quality of Service, Community Satisfaction.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat tahun 2021 di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bukti fisik dan empati terbukti berpengaruh terhadap kepuasan (2) Hasil uji hipotesis secara simultan membuktikan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai F hitung sebesar $17,838 > F$ tabel 1,905 dengan signifikansi $0,000 < 0,1$. (3) Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted Square*(R^2) sebesar 0,460, hal ini membuktikan bahwa secara bersama-sama kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 46,0%, sedangkan sisanya yaitu 54% nilai kepuasan di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. (4) Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan adalah variabel empati hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi variabel empati sebesar 0,473.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha yang dilakukan pemerintah atau swasta dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga Negara, maka pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat meliputi banyak hal, yakni kebutuhan akan barang, jasa, administrasi, dan keamanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan hasil sehingga pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif dan efisien serta sesuai dengan aturan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public yakni “Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negaranya dan memenuhi hak serta kewajiban sebagai tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Dengan adanya pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokratis, hak asasi manusia dapat terpenuhi, dan meningkatkan kualitas pelayanan public.

Pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian atau komponen kendaraan bermotor, Kereta Gandengan, dan Kereta Tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Adapun maksud dari Pengujian Kendaraan Bermotor tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 pasal 2 yang isinya sebagai berikut

1. Memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan di jalan;

2. Mendukung terwujudnya kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh penggunaan Kendaraan bermotor di jalan;

3. Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat

Agar sasaran yang diharapkan dapat tercapai, maka pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor harus dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata cara telah ditentukan oleh peraturan yang berlaku. Study ini diharapkan dapat menerapkan nilai-nilai yang sekaligus menjadi tugas utama pemerintahan, yaitu pelayanan dengan memberikan layanan prima dalam proses pengujian, pembangunan dengan menyediakan perlengkapan yang baik dan pemberdayaan dengan menggerakkan SDM yang handal Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama.

Kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Depok, terkait uji kendaraan bermotor. Diantaranya adalah petugas yang terlihat

lamban dalam melayani masyarakat, ketepatan waktu yang tidak maksimal karena masyarakat harus menunggu terlalu lama, penanganan keluhan yang membutuhkan waktu cukup lama dalam penyelesaian dan juga peralatan yang digunakan dalam uji kendaraan bermotor terkadang terjadi gangguan teknis. Hal ini memicu adanya ketidakpuasan dari masyarakat yang pada umumnya ingin segera menyelesaikan uji kendaraan bermotor secara cepat

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka secara terperinci diperoleh rumusan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Kota Depok secara parsial terhadap kepuasan masyarakat ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Kota Depok secara simultan terhadap kepuasan masyarakat ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Kota Depok dapat menjelaskan kepuasan masyarakat?
4. Variabel manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Kota Depok?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah penulis kemukakan,

maka tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Kota Depok secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Kota Depok secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Kota Depok dapat menjelaskan kepuasan masyarakat.
4. Untuk mengetahui variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Kota Depok

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Ratminto dan Winarsi (2007), Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Ini adalah definisi yang simpel sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsi (2007) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Berdasarkan dua definisi diatas

dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Menurut Berry dan Parasuraman (1985) dalam Lupiyoadi (2014:118) menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien ,dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien.
4. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien.

2.1.2 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Sumarwan (2013: 87) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu *the expectancy disconfirmation model*. Dalam teori ini dijelaskan bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk atau jasa yang dibeli tersebut.

Menurut Lupiyoadi (2014: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
4. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

2.1.3 Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Untuk dapat bersaing dan mampu merangkul pelanggan maka setiap pengusaha harus mampu menciptakan loyalitas pelanggan terhadap barang dan jasa yang dihasilkan. Loyalitas pelanggan amat sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, untuk itu kepuasan pelanggan perlu diukur sebagai *feedback* atas barang dan jasa yang dihasilkan.

Menurut Lupiyoadi ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu: (Lupiyoadi, 2014)

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Kemudahan yaitu prosedur dan alur pelayanan yang memudahkan konsumen dan dapat dipahami sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman baik dari konsumen maupun pemberi jasa

2.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan deskripsi teori dan kerangka pikir di atas dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- $H_0 = 0$: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) terhadap kepuasan Masyarakat.
- $H_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan Masyarakat.
- $H_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan Masyarakat.

$H_3 \neq 0$: Terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan Masyarakat.

$H_4 \neq 0$: Terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan Masyarakat.

$H_5 \neq 0$: Terdapat pengaruh daya empati terhadap kepuasan Masyarakat

$H_6 \neq 0$: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap kepuasan Masyarakat

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif kausalitas yaitu salah satu teknik statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dibagi 2 yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan faktor – faktor yang berpengaruh pelayanan terhadap kepuasan yaitu Bukti Fisik Keandalan, Daya Tanggap Jaminan dan empati Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada pada kantor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Depok yang beralamat di Jl. Perhubungan No.50 Rt.06/03 Kelurahan Jatimulya, Kecamatan Cilodong Kota Depok.

Pelaksanaan Penelitian di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Depok dilaksanakan tahun 2021 .

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah

seluruh masyarakat yang melakukan pengujian kendaraan saat penelitian ini dilakukan, di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Depok, metode pengambilan sampel yang akan dilakukan kuesioner adalah populasi tahun 2021 sebanyak 20.448 unit kendaraan yaitu instrumen penelitian yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan :

- n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = Toleransi kesalahan

Penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%. Adapun perhitungan penentuan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{20.448}{1 + 20.448 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = 20.448 / 1 + 204,48$$

$$n = 20.448 / 205,48$$

$$n = 99,5133.$$

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini dimaksimalkan menjadi 100 responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sifatnya tertutup, yaitu jawabannya telah tersedia sehingga tinggal memilih.
2. Studi pustaka, yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui data data dokumen dan literatur, yaitu teori, dan

data dokumentasi tentang data gambaran umum perusahaan.

3. Observasi, merupakan studi yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian melalui pengamatan dan studi lapangan.

3.7 Teknik Analisis Data

Setelah memperoleh data-data angket, maka selanjutnya dilakukan proses pengolahan data yang disajikan dalam bentuk tabel.

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

3.7.1.1 Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan teknik P-Plot. Menurut Santoso (2012;195) metode P-Plot yang digunakan untuk menguji normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normalitas. Jika data menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dideteksi dengan menghitung koefisien ganda dan membandingkannya dengan koefisien korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dilakukan dengan uji regresi, dengan nilai patokan VIF (*Variance Inflation Factor*) dan koefisien korelasi antar variabel bebas. Kriteria yang di gunakan adalah: (Sulistyo, 2012).

3.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi dalam regresi apabila varian eror tidak konstan untuk beberapa nilai X, pendektasian konstan tidaknya varian eror dapat di lakukan dengan

menggambarkan grafik antar Y dengan residu. Pengujian heterokedastisitas dilakukan menggunakan *scatter plot*. Dengan melihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y.

3.7.2 Analisa Kolerasi

Analisa korelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua variabel, dalam hal ini adalah variabel terkait dari variabel bebas.

3.7.5 Analisa Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan menggunakan program SPSS.

3.7.6 Pengujian Hipotesis

3.7.6.1 Uji t (Uji parsial)

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah.

Kesimpulan keputusan

- Apabila t hitung $\leq t$ tabel, maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh signifikan masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat.
- Apabila t hitung $>$ dari t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya adalah ada pengaruh yang signifikan antara masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.7.6.2 Uji F (Uji Hipotesis Secara Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Pada uji ini berlaku ketentuan sebagai berikut :

Membandingkan nilai F hitung dengan F table

- Apabila F tabel $>$ F hitung, maka H_0 diterima dan H_5 ditolak.
- Apabila F tabel $\leq F$ hitung, maka H_0 ditolak dan H_5 diterima.

3.7.7 Koefisien determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi mendekati satu, berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel – variabel dependen (Ghozali, 2015;83). Rumus koefisien Determinasi adalah :

$$R^2 = (\text{Adjusted } R \text{ square})^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

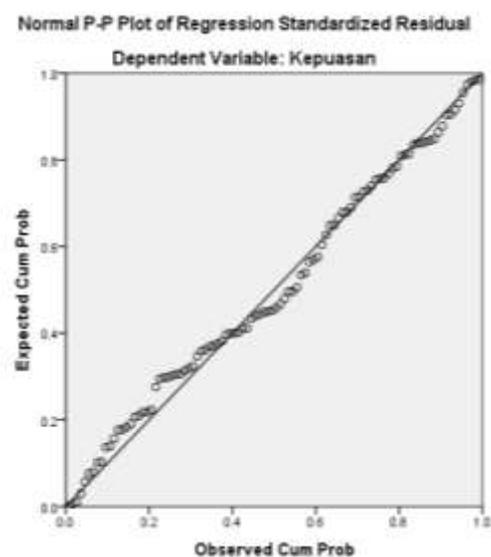
R^2 = Koefisien Determinasi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.1.1 Uji Normalitas

Hasil uji normalitas data dengan metode P-Plot dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini :

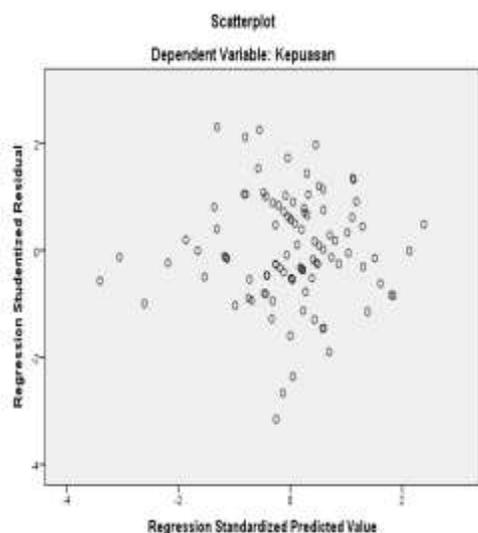


Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Data

Berdasarkan hasil pada uji normalitas data diatas, diketahui bahwa titik-titik yang terjadi berada tidak jauh dari garis diagonal hal ini menunjukkan bahwa data yang diambil berdistribusi normal.

4.1.2 Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas di lakukan menggunakan *scatter plot*. Berikut ini hasil uji heretoskesdastisitas menggunakan P-Plot.



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari Hasil *scatterplots* di atas,ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk di gunakan dalam melakukan pengujian.

4.1.3 Uji Multikoloniaritas

Suatu variabel menunjukkan gejala Hasil pengujian multikolinieritas dengan nilai VIF adalah sebagai berikut:

Table 1. Hasil Uji Multikoloniaritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
BuktiFisik	,563	1,777
Kehandalan	,748	1,337
Dayatanggap	,607	1,647
Jaminan	,899	1,113
Empati	,557	1,796

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Hasil pengujian dari tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel yang di gunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, di mana semuanya berada di bawah nilai 10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yang di gunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.

4.2 Hasil Analisa Data

Berikut ini adalah pembahasan tentang analisa regresi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini adalah hasil analisa data yang telah dilakukan oleh penulis.

4.2.1 Hasil Uji Korelasi

Berikut ini adalah hasil uji koefisien korelasi dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Variabel	Nilai Koefisien Korelasi	Kriteria
BuktiFisik	,596	Sedang
Kehandalan	,189	Sangat rendah
DayaTanggap	,398	Rendah
Jaminan	,001	Sangat Rendah

Empati	,620	Kuat
--------	------	------

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

4.2.2 Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui kontribusi atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini adalah hasil analisa datanya.

Tabel 3. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,604	4,143		4,732	,000
<u>Bukti Fisik</u>	,206	,067	,305	3,094	,003
<u>Kehandalan</u>	-,060	,071	-,071	-,835	,406
<u>Daya Tanggap</u>	,060	,068	,083	,876	,383
<u>Jaminan</u>	-,133	,080	-,129	-1,659	,100
<u>Empati</u>	,473	,102	,461	4,655	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda seperti tampak pada tabel di atas diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$Y = 19,604 + 0,206 X_1 - 0,060 X_2 + 0,060 X_3 - 0,133 X_4 + 0,473 X_5$$

Nilai koefisien regresi dari variabel di atas menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai pada koefisien variabel bebas, maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap variabel terikat.

4.3 Uji Hipotesis

4.3.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk menguji keberartian model regresi untuk masing-masing variabel secara parsial dapat di peroleh dengan menggunakan uji t. Hipotesis diterima jika nilai t hitung > t tabel untuk sampel yang berjumlah 100 dengan nilai nilai t tabel adalah sebesar 1,660. t tabel = (α /2, n-k), t

tabel = (0,02/2, 100-2 = 98 maka nilai t tabel = 1,660 Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Variabel	t tabel	t hitung	sig	Keterangan
Bukti Fisik	1,66	3,094	0,003	Ho ditolak, Ha diterima
Kehandalan	1,66	-0,835	0,406	Ho diterima, Ha ditolak
Daya Tanggap	1,66	0,876	0,383	Ho diterima, Ha ditolak

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial seperti pada table di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai t hitung sebesar 3,094 > t tabel 1,660 dengan signifikansi 0,003 < 0,1.
2. Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai t hitung sebesar -0,835 < t tabel 1,660 dengan signifikansi 0,406 > 0,1.
3. Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai t hitung sebesar 0,876 < t tabel 1,660 dengan signifikansi 0,383 > 0,1.
4. Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai t hitung sebesar -1,659 < t tabel 1,660 dengan signifikansi 0,100 > 0,1.
5. Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan empati berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai t hitung

sebesar $4,655 > t$ tabel $1,660$ dengan signifikansi $0,000 < 0,1$.

4.3.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Pengujian pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan uji F. Nilai F tabel yaitu $F_{tabel} = (F_{0,05}, (df_1, df_2))$. Nilai F tabel = $F(0,05), (94,5)$, maka nilai F tabel = $1,905$. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis secara simultan.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	690,378	5	138,076	17,838	,000 ^b
Residual	727,622	94	7,741		
Total	1418,000	99			

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan seperti tampak pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Diketahui nilai F hitung sebesar $17,838$ dengan signifikansi sebesar $0,000$.
2. Dan diketahui nilai F tabel untuk sampel berjumlah 100 dengan taraf signifikansi 10% adalah sebesar $1,905$

Berdasarkan ketentuan hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima jika F hitung $> F$ tabel maka dengan demikian dalam penelitian ini karena nilai F hitung sebesar $17,838 > F$ tabel $1,905$ dengan signifikansi $0,000 < 0,1$, maka hipotesis yang menyatakan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dapat di terima. Hal ini membuktikan bahwa dalam penelitian ini secara simultan kualitas pelayanan yang

terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan.

4.4 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,698 ^a	,487	,460	2,78220

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Hasil uji koefisien determinasi di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang di peroleh sebesar $0,460$, hal ini membuktikan bahwa secara bersama-sama kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar $46,0\%$, sedangkan sisanya yaitu 54% nilai kepuasan di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa variabel bukti fisik dan variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai nilai t hitung masing-masing yaru variabel bukti fisik sebesar $3,094 > t$ tabel $1,660$

- dengan signifikansi $0,003 < 0,1$. Dan variabel empati sebesar sebesar $4,655 > t$ tabel 1,660 dengan signifikansi $0,000 < 0,1$.
2. Hasil uji hipotesis secara simultan membuktikan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai F hitung sebesar $17,838 > F$ tabel 1,905 dengan signifikansi $0,000 < 0,1$.
 3. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted Square(R²)* sebesar 0,460, hal ini membuktikan bahwa secara bersama-sama kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 46,0%, sedangkan sisanya yaitu 54% nilai kepuasan di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
 4. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan adalah variabel empati hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi variabel empati sebesar 0,473.

5,2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah:

1. Dari segi bukti fisik dalam rangka meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, instansi sebaiknya melengkapi fasilitas dan perlengkapan alat-alat yang di butuhkan untuk melakukan kegiatan proses pengujian laik kendaran, dengan adanya perlengkapan yang memadai maka kinerja petugas akan lebih baik, dan masyarakat akan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang di berikan.

2. Dari segi kehandalan, petugas harus lebih meningkatkan lagi kemampuannya dalam melakukan pengujian laik kendaraan, lebih cekatan dalam melayani masyarakat, lebih menjaga keamanan barang dan tepat waktu dalam melakukan proses pengujian kendaraan.
3. Dari segi daya tanggap, petugas harus mampu meminimalisir antrian masyarakat saat melakukan pelayanan pengujian kendaraan dengan tidak membuat masyarakat menunggu lama dan karyawan harus mampu memberikan waktu luang jika masyarakat membutuhkan bantuan.
4. Dari segi jaminan, petugas harus lebih meningkatkan jaminan dan keamanan terhadap kualitas kendaraan pada saat melakukan pengujian kendaraan.
5. Dari segi empati, petugas harus lebih meningkatkan kembali kedisiplinan dengan cara tepat waktu saat datang ke perusahaan sehingga tidak membuat masyarakat menunggu jika telat dan petugas harus mampu memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Azizah Ferta Mega, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah Kosentrasi Manajemen Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar 2018.
- Arif Kurniawan, 2014. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor WiyungKota Surabaya.

- Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. RajaGrafindo
- Hutahayan, J. F. (2019). *Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miharja, M. (2019). *Khasanah Pemikiran Hukum Di Indonesia*. Qiara Media.
- Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Depok: Rajawali.
- Nurkaida, .2020. *Persepsi kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Alas*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 156 Tahun 2016 tentang Kompetensi Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Walikota Depok Nomor 113 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: A.1080.UM.107/2/1991 tanggal 31 Oktober tentang “Pedoman Teknis Pembangunan Balai Pengujian Kendaraan Bermotor”.
- Syarifudin Syarifudin, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengujian Kelayakan Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah*. Manajemen UGP
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela (Pasolong, 2010:199) *Pelayanan Publik*, Jakarta: PT BumiAksara.
- Sellang. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Rappang: Qiara Media.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L., 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.