

# PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA DEPOK

Bilgah  
AMIK BSI Tangerang  
Bilgah.bgh@bsi.ac.id

## **ABSTRACT**

*The quality of public services is the extent to which a public facility (public) in providing services to the public. The government is required to provide quality public services. Society can be satisfied from service apparatus (government) only oriented to total customer satisfaction. In providing quality services to the community in this case the customers who come, District Office of Depok City has a goal to create optimal service so that people feel comfortable and satisfied with the services provided. The executor of the public service department at the Cilodong District Office, Depok City is always swift in providing services to customers, proved the quality of services provided to customers positively affect the satisfaction of the community. Can be seen from the regression line that  $Y = 10,658 + 0,745X$  this indicates that existence of positive and strong influence between public service and customer satisfaction. And based on the calculation of the correlation of 0.745 or 74.5% which shows the strong and positive relationship between the quality of public service to the satisfaction of the community or the customer.*

**Keywords:** *Public Service, Customer Satisfaction*

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat dapat terpuaskan dari pelayanan aparatur (pemerintah) hanya berorientasi pada kepuasan total pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam hal ini pelanggan yang datang, Kantor Dinas Perhubungan Kota Depok memiliki tujuan untuk menciptakan pelayanan yang optimal agar masyarakat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan. pelaksana bagian pelayanan masyarakat pada Dinas Perhubungan, Kota Depok selalu sigap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, terbukti kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dapat dilihat dari garis regresi yaitu  $Y = 10,658 + 0,745X$  hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan kuat antara pelayanan publik dan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Kepuasan pelanggan*

## **I. PENDAHULUAN**

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam

mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pada pengurusan dokumen atau surat-surat yang bersangkutan dengan kependudukan, seperti surat dispaensasi nikah, surat pindah, surat melaksanakan ibadah haji/ umroh, dan lain-lain pada Dinas Perhubungan Kota Depok, Jawa Barat.

Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun

dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya atau Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra didasarkan referensi yang jelas (buku, jurnal, prosiding dan artikel ilmiah lainnya).

positif Pemerintah Kota Depok di mata warganya. Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui harapan apa yang di inginkan oleh masyarakat, sejauh mana pelayanan yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Dinas Perhubungan kota Depok mengenai pelayanan yang diberikan khususnya di Dinas Perhubungan, Kota Depok.

## II. METODE PENELITIAN

Agar penelitian lebih efektif dan akurat, maka dilakukan beberapa metode untuk penelitian ini, diantaranya:

1. Metode Observasi  
Metode Observasi dilakukan di lapangan dengan mengamati dan mempraktikannya pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Dinas Perhubungan Kota Depok.
2. Metode Studi Kepustakaan  
Metode pengumpulan data melalui studi artikel, media internet dan sumber literature.
3. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data melalui tanya jawab dan bertatap muka dengan narasumber dan responden untuk memperoleh informasi yang akurat demi penyusunan Tugas Akhir ini.

#### 4. Kuesioner

Metode pengumpulan data melalui pertanyaan atau pernyataan yang dibagikan kepada responden untuk dijadikan *sample*.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tinjauan umum organisasi

Dinas Perhubungan (Dishub) sebelumnya adalah Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ) yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan bertanggung jawab langsung kepada Walikota. Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Depok sendiri dibentuk berdasarkan ketentuan Pasal 2 Ayat (1) Huruf d Angka 7, Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah dibentuklah Dinas Perhubungan, Dinas Perhubungan mempunyai Visi dan Misi, Kedudukan, Tugas pokok dan Fungsi dalam rangka pelaksanaan tugas bidang perhubungan untuk mewujudkan keamanan, ketertiban, kelancaran dan keselamatan lalu lintas serta mendukung Visi Pemerintah Kota Depok. Saat ini Dinas Perhubungan Kota Depok.

### 3.2.2. Karakteristik Responden

Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 50 (lima puluh) orang/ pelanggan dan informasi karakteristik responden diperoleh berdasarkan kuesioner yang akan diberikan kepada pelanggan untuk dianalisis lebih lanjut.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responde n	Presentase (%)
1.	Laki- laki	28	56,00%
2.	Perempuan	22	44,00%
umlah		50	100%

Tabel III.1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa responden pada bulan Mei 2017 dalam penelitian ini lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 56% atau 28 orang daripada pelanggan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 44% atau 22 orang.

#### 1. Usia

Menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas berusia 26-35 tahun dan >45 tahun sebesar 34% atau 17 orang. Responden yang berusia 35-45

tahun tahun sebesar 22% atau 11 orang, responden yang berusia <17 tahun sebesar 0% atau tidak ada.

## 2. Pendidikan Terakhir

**Tabel III.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	SD	0	0%
2.	SMP	6	12,00%
3.	SMA	29	58,00%
4.	D3	10	20,00%
5.	S1	5	10,00%
6.	S2	0	0%
<b>Jumlah</b>		50	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden pada bulan Mei 2017 dalam penelitian ini mayoritas berpendidikan SMA sebesar 58% atau 29 orang. Responden yang berpendidikan SMP sebesar 12% atau 6 orang. Responden yang berpendidikan SD sebesar 0% atau tidak ada. Responden yang berpendidikan D3 sebesar 20% atau 10 orang. Responden yang berpendidikan S1 sebesar 10% atau 5 orang, dan responden yang berpendidikan S2 sebesar 0% atau tidak ada.

### 3.2.3. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilakukan terhadap indikator dari masing-masing variabel agar dapat diketahui tingkat kevalidan dan kendala indikator sebagai alat ukur variabel. Berikut hasil yang didapat uji validitas dan uji reliabilitas terhadap variabel pelayanan publik dan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

### 3.2.4. Data Hasil Kuesioner Pelayanan Publik

Pada penelitian ini, penulis mengambil sampel 50 responden berdasarkan sampel jenuh. Penulis menyebarkan kuesioner sebanyak sampel yaitu 50 responden. Berdasarkan karakteristik yang sudah penulis kelompokkan untuk dijadikan tolak ukur dalam perhitungan korelasi *product moment*. Menurut Zeithaml dalam mukarom (2015:109) Pelayanan Publik terdapat 10 (sepuluh) dimensi pokok utama, diantaranya *Tangible* (bukti fisik), *reliable* (keandalan), *responsiveness* (responsif), *competence* (kompetensi), *courtesy* (kesopanan), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *access* (mengakses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan). Hasil pengumpulan data-data yang diperoleh p-ISSN 1411-8629, e-ISSN:2579-3314

terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Perhubungan kota Depok.

Maka analisis antara pelayanan publik dan kepuasan pelanggan dapat diketahui sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= 50 \\ \sum X &= 2189 \\ \sum Y &= 2163 \\ \sum XY &= 95127 \\ \sum X^2 &= 96413 \\ \sum Y^2 &= 94005 \end{aligned}$$

### 3.3. Analisis Variabel Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan

#### 3.3.1. Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel pelayanan publik dan kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui seberapa besar perhitungan dan interpretasi kedua variabel tersebut. Berikut perhitungan koefisien korelasi:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r = \frac{50 \cdot 95127 - (2189) \cdot (2163)}{\sqrt{\{50 \cdot 96413 - (2189)^2\} \cdot \{50 \cdot 94005 - (2163)^2\}}}$$

$$r = \frac{4756350 - 4734807}{\sqrt{\{4820650 - 4791721\} \cdot \{4700250 - 4678569\}}}$$

$$r = \frac{21543}{\sqrt{\{28929\} \cdot \{21681\}}}$$

$$r = \frac{21543}{\sqrt{627209649}}$$

$$r = \frac{21543}{25044,15}$$

$$r = 0,8602$$

$$= 0,860 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi menggunakan SPSS adalah:

H<sub>0</sub>: tidak adanya hubungan signifikan antara pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan pada Kecamatan Cilodong, Kota Depok.

H<sub>1</sub>: adanya hubungan signifikan antara pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan pada Kecamatan Cilodong, Kota Depok.

koefisien korelasi dapat diketahui bahwa besar hubungan antara pelayanan publik dan kepuasan pelanggan adalah 0,860, artinya hubungan kedua variabel tersebut sangat kuat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat searah, artinya kualitas pelayanan publik baik, maka kepuasan pelanggan juga akan baik.

Hubungan antara variabel pelayanan publik dan kepuasan pelanggan signifikan apabila dilihat dari angka signifikansi (sig.) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan ketentuan antara kedua variabel tersebut signifikan.

## 2. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi menggunakan SPSS, sebagai berikut :

$H_0$ : tidak ada pengaruh antara pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan

secara signifikan.

$H_1$ : ada pengaruh antara pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan.

Sumber: Hasil Perhitungan SPSS, 2017

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$\frac{(2163)(96413) - (2189)(95127)}{50.96413 - (2189)^2}$$

Uji anova dengan tingkat signifikansi (angka)  $\frac{308316}{28929}$

$$\frac{208541319 - 208233003}{4820650 - 4791721}$$

probabilitas) sebesar 0,000, karena angka probabilitas  $0,000 < 0,05$  maka keputusan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan.

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \\ &= \frac{50.95127 - (2189)(2163)}{50.96413 - (2189)^2} \times 100\% \\ &= 73,96 \\ &= 74\% \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel III.34 pada hasil koefisien determinasi diatas dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,740 atau sama dengan 74% sisanya (100% - 74%) yaitu 26% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya kebutuhan masyarakat atau pelanggan yang berbeda, ketanggapan pegawai kecamatan, kualitas pelayanan, dan keadaan pelayanan.

### 3.3.2. Uji Persamaan Regresi

Uji persamaan regresi digunakan untuk mengetahui angka konstan dan uji hipotesis signifikan koefisien regresi. Berdasarkan perhitungan persamaan regresi menggunakan SPSS sebagai berikut:

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Uji t akan digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari variabel pelayanan publik yang digunakan sebagai prediktor untuk variabel kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

#### 1. Hipotesis

$H_0$ : koefisien regresi tidak signifikan.

$H_1$ : koefisien regresi signifikan.

#### 2. Kriteria ketentuan, sebagai berikut:

Jika t hitung < t tabel, maka  $H_0$  diterima.

Jika t hitung > t tabel, maka  $H_1$  ditolak.

#### 3. Nilai t Tabel:

t hitung = 11,687

t tabel = untuk menghitung t tabel, kita menggunakan ketentuan sebagai berikut:

$\alpha = 0,05$

Degree of Freedom (DF) = (jumlah data - 2) atau  $50 - 2 = 48$ . Dengan ketentuan tersebut diperoleh nilai t dari tabel sebesar 1,677 (t Tabel).

#### 4. Keputusan:

Karena nilai t hitung (11,687) > nilai t tabel (1,677) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya koefisien regresi signifikan.

Berdasarkan tabel III.35 Pada hasil persamaan regresi untuk mengetahui angka konstan dan uji hipotesis signifikansi uji koefisien regresi. Persamaan regresinya, sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$a = 10,6576$$

$$a = 10,658 \text{ (dibulatkan)}$$

$$\frac{4756350 - 4734807}{4820650 - 4791721} = \frac{21543}{28929}$$

$$b = 0,74468$$

$$b = 0,745 \text{ (dibulatkan)}$$

Dimana:

1. Y = Kepuasan Pelanggan
2. X = Pelayanan Publik

#### IV. PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan yang diambil dari seluruh hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Depok, antara lain sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan Koefisien Korelasi diperoleh hasil sebesar 0,860 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Depok. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi diperoleh hasil sebesar 74% yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 74% dan sisanya 26% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain misalnya tingkat kebutuhan pelanggan/ masyarakat terhadap kendala yang berbeda, kualitas pelayanan, ketanggapan pegawai kecamatan terhadap pelayanan, dan keadaan pelayanan secara keseluruhan.
2. Berdasarkan perhitungan Analisis Regresi linear sederhana diperoleh angka koefisien regresi sebesar 0,745. Angka tersebut mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1 kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,745. Sebaliknya, jika angka ini negatif (-), berlaku penurunan pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, persamaannya menjadi  $Y=10,658+0,745X$ .

#### REFERENSI

Mukarom, Zaenal dan Laksana Muhibudin. 2015. Manajemen Pelayanan Publik, Bandung: Pustaka Setia.

Priyatno, Duwi. 2014. SPSS 22, Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. 2015. Statistika Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2011. Analisis Regresi dan Uji Hipotesis, Yogyakarta: CAPS.

Supranto, 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2015. Pemasaran Jasa, Yogyakarta: Andi Offset.

Ridwan.

<http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html>.

#### PROFIL PENULIS

Nama saya Bilgah sering di dipanggil dengan inisial BGH saya saya mengajar di BSI sejak tahun 2009 dengan NIP 200903127, NIDN 0409108203 yang sebelumnya saya sebagai Dosen Luar Biasa sampe sekarang yang sebelumnya saya berkerja di perusahaan otomotif motor yaitu di PT ASTRA tetapi karan panggilan hati nurani akhirnya saya memutuskan untuk mengajar karna dengan mengajar saya bisa berbagi ilmu dan menjadi orang lebih bermanfaat untuk dunia pendidikan Indonesia maka dari itu saya menerima tawaran menjadi anggota konsorsium ASM sesuai dengan jurusan saya mengajar yang tugasnya membuat slise mengajar, membuat soal UTS serta UAS untuk BSI sampai sekarang selain itu saya juga menjalankan TRI DHARMA pendidikan salah satunya menjalankan Pengabdian Masyarakat dan membuat Jurnal setiap semesternya. Semoga kegiatan ini membawa manfaat keberkehan khususnya untuk saya BSI dan Mahasiswa saya Amin.

