

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI LAYANAN JASA PADA INSTANSI PEMERINTAH

Fran Sayekti<sup>1</sup>, Yunus Indra Purnama<sup>2</sup>, Lilis Endang Wijayanti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Teknologi Yogyakarta, [fran.sayekti@uty.ac.id](mailto:fran.sayekti@uty.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Teknologi Yogyakarta, [Yunus.indra@uty.ac.id](mailto:Yunus.indra@uty.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Teknologi Yogyakarta, [lilis.endang@uty.ac.id](mailto:lilis.endang@uty.ac.id)

Presenting Author: [fran.sayekti@uty.ac.id](mailto:fran.sayekti@uty.ac.id);

\*Corresponding Author: [lilis.endang@uty.ac.id](mailto:lilis.endang@uty.ac.id)

### Abstrak

Tujuan laporan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai layanan jasa pada instansi pemerintah. Obyek penelitian adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta. Factor-faktor yang dianalisis meliputi dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), kehandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Perhatian (*Empathy*). Data diperoleh dari pengguna jasa layanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode perolehan data menggunakan kuesioner. Kuesioner disebrkan pada pengguna jawa di Disnakertrans. Kuesioner yang dapat diolah 75 kuesioner. Metode analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan pengujian analisis yaitu uji regresi linier berganda. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa penerima layanan di disnakertrans mempunyai persepsi bahwa kualitas layanan merupakan cerminan dari bukti fisik, jaminan dan perhatian. Bukti fisik dalam konteks ini berupa fasilitas yang dimiliki disnakertrans. Jaminan merupakan kepercayaan bahwa layanan yang diberikan merupakan penyelesaian masalah. Perhatian merupakan kepedulian pemberi layanan terhadap masalah yang dihadapi penerima layanan. Semakin baik bukti fisik, jaminan dan perhatian, maka kualitas layanan juga semakin baik.

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Minat Pembelian Ulang.

### Abstract

*The purpose of this research report is to analyze the effect of service quality on the satisfaction of service users in government agencies. The object of the research is the Department of Manpower and Transmigration of Yogyakarta Special Region. The factors analyzed included the dimensions of service quality consisting of tangible (physical evidence), reliability, Responsiveness, Assurance and Attention (Empathy). Data obtained from service users in the Department of Manpower and Transmigration special region of Yogyakarta. The data used in this study is primary data. The method of obtaining data using questionnaires. Questionnaires are distributed to Java users in Disnakertrans. 75 questionnaires. Quantitative data analysis method using analytical testing is a multiple linear regression test.*

*The results of the analysis showed that service recipients in disnakertrans have a perception that the quality of service is a reflection of physical evidence, assurance and attention. Physical evidence in this context in the form of facilities owned by disnakertrans. Assurance is the belief that the services provided are problem solving. Attention is the care of the service provider to the problems faced by service recipients. The better the physical evidence, assurance and attention, the better the quality of service.*

**Keywords:** *Product Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Interest.*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama pelayanan public. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen. Bagi organisasi baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tolak ukur utama. Anisa (2018:28) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan merupakan ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan tetapi melayani masyarakat. Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, agar dapat mendorong meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2009).

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY sebagai salah satu instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dan perusahaan yang terkait dengan ketenagakerjaan dan transmigrasi. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai salah satu instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY memiliki masalah apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat? Penelitian dilakukan di disnakertras karena disnakertras adalah instansi pemerintah yang intens melayani masyarakat secara langsung. Menurut Aziz (2012:151) hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan di antaranya bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dimana ke lima dimensi tersebut menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik. Tangible atau bukti fisik menunjukkan kualitas layanan dari sisi tampilan fisiknya. Tampilan fisik dapat diartikan sebagai suasana nyaman, fasilitas untuk proses layanan tersedia dan pelanggan tidak kesulitan untuk menerima layanan. Dugaan awal adalah apabila instansi mempunyai fasilitas layanan yang memadai, maka masyarakat akan berasumsi bahwa instansi tersebut mempunyai kualitas layanan yang baik. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan instansi untuk melayani masyarakat dengan tepat dan cepat. Tepat dalam arti, pihak yang melayani mampu menerjemahkan keinginan masyarakat dengan tepat dan memberikan solusi yang mengatasi masalah. Layanan cepat berarti proses memberikan layanan dilakukan dalam waktu singkat. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang sesuai kebutuhan masyarakat. Instansi dikatakan handal apabila mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan penerima layanan dengan tepat dan tidak berbelit-belit. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Assurance menjadikan penerima layanan merasa puas dengan jawaban yang diberikan pemberi layanan. Perhatian (*Empathy*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Empathy merupakan bentuk perhatian yang diberikan pemberi layanan kepada penerima layanan. Penerima layanan akan merasa dihargai sehingga merasa diperlakukan dengan sangat baik. Penerima layanan yang merasa dihargai akan mempunyai persepsi bahwa layanan yang dia terima berkualitas baik.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

juga dilakukan oleh (Sinaga and Hidayat 2016). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* dan *empathy* memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh (Ariyani and Rosinta 2010) menunjukkan hasil bahwa ke lima dimensi pembentuk kualitas layanan, bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) terbukti berpengaruh terhadap kualitas layanan. Bandu (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangible* (X5) secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Beberapa penelitian tersebut menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Pada lokasi penelitian yang berbeda, hasil penelitian menunjukkan hal yang juga berbeda.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut maka penelitian ini akan meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kulonprogo. Penelitian dilakukan di instansi tersebut, karena disnakertrans merupakan instansi pemerintah yang secara langsung melayani kebutuhan masyarakat. Selain itu penelitian sebelumnya focus pada kualitas layanan organisasi yang profit oriented. Penelitian ini menganalisis kualitas layanan Disnakertrans DIY berdasarkan sudut pandang masyarakat atau penerima layanan. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah variabel apa yang mempengaruhi kualitas layanan di instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan entitas yang punya kewajiban melayani masyarakat, tanpa imbalan secara langsung. Kondisi ini merupakan pembeda layanan entitas pemerintah dengan entitas privat. Kualitas layanan di entitas pemerintah perlu diteliti karena layanan di instansi pemerintah, pemberi layanan (PNS/ASN) memperoleh imbalan yang tidak berdasarkan pada kualitas layanan yang mereka berikan. Sehingga kemungkinan ada perbedaan layanan entitas pemerintah dengan entitas yang profit oriented. Faktor-faktor yang diprediksi mempengaruhi kualitas layanan adalah dimensi kualitas layanan itu sendiri. Dimensi kualitas layanan ini biasanya digunakan untuk menguji kualitas layanan di entitas berorientasi profit, dengan harapan akan mendapatkan bukti kesamaan dimensi kualitas layanan di semua jenis entitas. Faktor-faktor yang akan dianalisis adalah kualitas layanan dilihat dari aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*). Penelitian ini untuk mengetahui dimensi kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap persepsi penerima layanan tentang kualitas layanan di instansi pemerintah. Manfaat penelitian ini sebagai bahan masukan bagi disnakertrans untuk meningkatkan kualitas layanan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Putro (2014:1) menerangkan bahwa, Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen, layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen Yullyyana (2017) menyatakan kualitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen, dalam hal ini pelayanan diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan. Menurut Indriastuti (2010) bahwa kualitas pelayanan memiliki dua faktor utama yang memengaruhi

kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Implikasinya baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Menurut Parasuraman et.al. (1993) dan Zeithm, et al (1996) dalam (Ihsanuddin, 2014) mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya/pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah faktor kualitas sumber daya manusia penyedia layanan, faktor sarana pelayanan, faktor biaya, dan faktor kualitas hasil pelayanan.

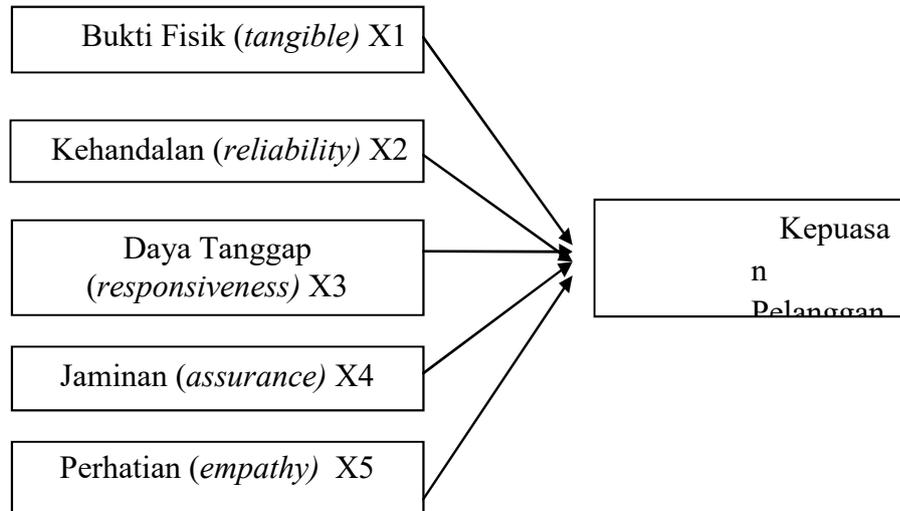
Penelitian yang dilakukan Sinaga dan Hidayat (2016) menunjukkan hasil bahwa variabel *tangible* dan *empathy* mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Kecamatan Nongsa Kota Batam. Penelitian yang dilakukan oleh Ariyani & Rosinta tahun 2010 di rumah makan cepat saji KFC Jakarta menunjukkan hasil bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan, bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) terbukti berpengaruh terhadap kualitas layanan rumah makan cepat saji KFC.

Penelitian yang dilakukan oleh Bandu (2013) di PT. PLN (Parsero) Rayon Makassar Barat menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangible* (X5) secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Parsero) Rayon Makassar Barat. Penelitian yang dilakukan oleh Bilgah (2018) di Dinas Perhubungan Kota Depok menunjukkan hasil bahwa perhitungan Koefisien Korelasi diperoleh hasil adanya hubungan sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dan berdasarkan perhitungan Analisis Regresi Linier ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan kuat antara pelayanan publik dan kepuasan pelanggan.

### **Kerangka Berpikir dan Hipotesis**

Melalui pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan yang berkualitas terdapat dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dimana ke lima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY sebagai pemberi pelayanan publik. Dengan demikian masyarakat dapat menilai secara langsung apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat pengguna jasa layanan. Sesuai dengan konsep yang telah diuraikan, maka terdapat pengaruh antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kerangka pemikiran

dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

Bukti fisik (*tangible*) dalam kualitas pelayanan adalah bentuk nyata secara fisik dapat terlihat atau dapat digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh pelanggan, sehingga pelanggan puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat, dan terpercaya. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa adanya keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas serta membantu apabila ada keluhan dari pelanggan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Sehingga kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai

penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. 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, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Perhatian (*empathy*) 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 masing-masing pihak. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati atau perhatian akan menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>5</sub>: Variabel perhatian (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Perhatian (*empathy*) merupakan lima dimensi dari kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan dan juga harus dengan kualitas pelayanan yang baik, sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>6</sub>: Variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Yaitu penelitian dengan menggunakan instrument yang terukur. Penelitian dilakukan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Penelitian dilakukan di Dinas tersebut, karena di Dinas tersebut belum pernah digunakan sebagai lokasi penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan. Populasi penelitian ini adalah semua penerima layanan yang diberikan Disnakertrans. Semua masyarakat yang pernah mendapatka layanan dari dinas merupakan populasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memakai/menerima jasa layanan dari Dinas Tenaga

Kerja dan Transmigrasi DIY pada periode Maret-April 2020. karena pada bulan tersebut jumlah penerima layanan lebih banyak dibanding waktu yang lain.

### **Data dan Metode Perolehan Data**

Jenis data yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah data primer. Data primer menurut Sugiyono (2018:213) adalah data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data. Data yang diperoleh yaitu mengenai persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang berupa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

Hasil jawaban responden dihitung menggunakan skala likert. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert 1-5. Metode Perolehan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan cara menyebarkan kuesioner. Sugiyono (2018:142) mengatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dibagikan secara langsung kepada pelanggan pengguna jasa layanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Kuesioner dibagikan kepada 80 responden dan hanya 77 kuesioner yang kembali ke peneliti dengan 2 kuesioner kembali tanpa ada jawaban sehingga hasil jawaban yang bisa diolah hanya 75.

### **Definisi Operasional Variabel**

Bukti fisik (*tangible*) dalam penelitian ini mengacu pada kemampuan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY untuk menunjukkan kepada pelanggan tentang eksistensinya dalam memberikan dan menyediakan pelayanan. Indikator yang digunakan untuk mengukur bukti fisik (*tangible*) pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). **Indikator yang ditanyakan menunjukkan kondisi fasilitas yang dapat dilihat oleh penerima layanan. Bukti Fisik ditanyakan dengan 4 kuesioner dan diukur dengan skala likert 1 sampai dengan 5.**

Kehandalan (*reliability*) dalam penelitian ini mengacu pada kemampuan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya oleh pegawai kepada pelanggan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kehandalan (*reliability*) pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). **Indikator yang ditanyakan meliputi kemampuan pemberi layanan dalam memberikan informasi mengenai teknis pemberian layanan. Ditanyakan dengan 4 pernyataan diukur dengan skala likert 1 sampai dengan 5.**

Daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini merupakan kemampuan pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY untuk membantu para pelanggan dan kemampuan dalam memberikan layanan dengan tanggap. **Indikator yang digunakan untuk mengukur daya tanggap (*responsiveness*) pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018) yang menanyakan kemampuan pemberi layanan memberikan respon terhadap permasalahan penerima layanan. Ditanyakan dengan 4 pertanyaan dan diukur skala likert 1 sampai dengan 5.**

Jaminan (*assurance*) pada penelitian ini merupakan kemampuan pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan. Indikator untuk mengukur jaminan (*assurance*) pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). **Kuesioner menanyakan kemampuan pemberi layanan dalam menanggapi permintaan layanan dari penerima layanan. Ditanyakan dengan empat pertanyaan yang diukur dengan 5 skala likert.**

Perhatian (*empathy*) pada penelitian ini merupakan kemudahan dalam melakukan

hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY dalam memahami kebutuhan pelanggannya. Indikator untuk mengukur perhatian (*empathy*) pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). Indikator yang ditanyakan meliputi perhatian, kepedulian dan keramahan pemberi layanan. Ditanyakan dengan 4 pertanyaan dan diukur dengan skala likert 1 sampai dengan 5.

Kepuasan pelanggan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan perasaan senang karena terpenuhinya atas suatu kinerja pelayanan. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan pada kuesioner ini mengacu pada kuesioner Anisa (2018). Kepuasan pelanggan ditanyakan dengan 5 pertanyaan yang menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap teknis pelayanan, tanggungjawab, kejelasan dan kemampuan menjawab pertanyaan serta kemampuan menjalin hubungan dengan penerima layanan. Indikator ini diukur dengan skala likert 1 sampai dengan 5.

#### Alat Analisis Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah definisi, pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel responden yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Hasil uji analisis data disampaikan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Regresi

Variabel	Nilai t	Sig.
Konstanta	0,727	0,470
Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	2,053	0,044
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	0,455	0,651
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	-0,116	0,908
Jaminan ( <i>assurance</i> )	4,041	0,000
Perhatian ( <i>empathy</i> )	1,518	0,134
Nilai F	7,548	
Sig	0,000	
R <sup>2</sup>	0,353	
Adjusted R <sup>2</sup>	0,307	

Berdasarkan tabel tersebut, persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 0,272 + 2,053 X_1 + 0,455 X_2 - 0,116X_3 + 4,041X_4 + 1,518 X_5 + e$$

Dimensi kualitas yang mempunyai hubungan searah (positif) terhadap kepuasan pelanggan adalah Bukti Fisik, Kehandalan, Jaminan dan Perhatian. Sedangkan Daya Tanggap mempunyai hubungan berlawanan arah dengan Kepuasan Pelanggan. Sedangkan hasil uji hipotesis dijelaskan berikut ini:

Variabel bukti fisik (*tangible*) (X1) memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hipotesis (H<sub>1</sub>) yang berbunyi “Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” maka dalam analisis ini terbukti bahwa bukti fisik (*tangible*) mempengaruhi kepuasan pelanggan atau H<sub>1</sub> diterima.

Variabel kehandalan (*reliability*) (X2) memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hipotesis (H<sub>2</sub>) yang berbunyi “Kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” maka dalam analisis ini terbukti bahwa kehandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H<sub>2</sub> ditolak.

Variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X3) memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hipotesis (H<sub>3</sub>) yang berbunyi “Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” dalam analisis ini terbukti bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan atau H<sub>3</sub> ditolak.

Variabel jaminan (*assurance*) (X4) memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hipotesis (H<sub>4</sub>) yang berbunyi “Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” maka dalam analisis ini terbukti bahwa jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan pelanggan atau H<sub>4</sub> diterima.

Variabel perhatian (*empathy*) (X5) memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa perhatian (*empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). berdasarkan hipotesis (H<sub>5</sub>) yang berbunyi “Perhatian (*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan” maka dalam analisis ini terbukti bahwa perhatian (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H<sub>5</sub> ditolak.

Koefisien korelasi (R) sebesar 0,595 artinya bahwa ada hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen*. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,353 artinya bahwa kontribusi variabel *independen* dengan variabel *dependen* sebesar 35,3%. Sedangkan sisanya yaitu 64,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Koefisien *Adjusted R Square* sebesar 0,307 yang berarti seluruh variabel bebas bukti fisik (*tangible*) (X1), kehandalan (*reliability*) (X2), daya tanggap (*responsiveness*) (X3), jaminan (*assurance*) (X4), perhatian (*empathy*) (X5), mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 30,7% terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pelanggan (Y).

## PEMBAHASAN

Dalam analisis pertama menunjukkan variabel bukti fisik (*tangible*) dari kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi fasilitas bukti fisik yang diberikan maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan. Pembahasan ini memperoleh hasil yang sama dengan penelitian Ihsanuddin (2014), Sinaga dan Hidayat (2016), Sumantri dan Herwan (2017) yang menyatakan bahwa faktor bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik merupakan fasilitas yang tersedia dan dapat dilihat langsung oleh pelanggan. Bukti fisik atau fasilitas yang baik, dapat dimanfaatkan secara langsung oleh penerima layanan pada saat menerima layanan. Bukti fisik menjadi indikator kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena bukti fisik tersebut merupakan hal yang dapat langsung dimanfaatkan oleh pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan perlu memberikan bukti fisik yang baik kepada pelanggan.

Analisis kedua menunjukkan bahwa faktor kehandalan (*reliability*) dari kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Artinya dengan adanya faktor kehandalan (*reliability*) tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kehandalan merupakan kemampuan pemberi layanan (ASN) untuk memberikan layanan dengan cepat, cermat dan akurat. Kehandalan ini menunjukkan kemampuan intrinsic pemberi layanan. Kemampuan intrinsic ini tidak dapat dirasakan langsung oleh penerima layanan. Hal ini menyebabkan kehandalan tidak terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil ini bertentangan dengan hasil penelitian Sinaga dan Hidayat (2016) yang menunjukkan kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh faktor kehandalan (*reliability*) tergantung dengan kondisi instansi.

Analisis ketiga menunjukkan bahwa faktor daya tanggap (*responsiveness*) dari kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Daya tanggap tidak terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan. Daya tanggap merupakan kemampuan pemberi layanan dalam menanggapi permintaan penerima layanan. Hasil penelitian ini yang sama dengan penelitian Ihsanuddin (2014). Penelitian Ihsanudin (2014) menyatakan bahwa daya tanggap tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena kemampuan daya tanggap masing-masing personal sama. Hal tersebut menyebabkan penerima layanan mempunyai persepsi bahwa daya tanggap bukan sesuatu yang menunjukkan kualitas layanan. Hasil ini bertentangan dengan hasil penelitian Wijayanto (2015) dan penelitian Sinaga & Hidayat (2016) yang menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya analisis keempat menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) dalam faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi jaminan (*assurance*) yang diberikan pelanggan maka kualitas pelayanan semakin baik. Hal ini memperoleh hasil yang sama dengan hasil penelitian Ihsanuddin (2014) dan Istiatin (2015) yang menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor jaminan (*assurance*) yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tinggi juga. Jaminan merupakan tingkat kepastian bahwa layanan yang diberikan adalah layanan yang baik. Apabila penerima layanan menyampaikan permasalahan maka solusi atas permasalahan yang diberikan memberi jaminan bahwa solusi tersebut dapat mengatasi permasalahan penerima layanan.

Analisis kelima menunjukkan bahwa faktor perhatian (*empathy*) pada kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perhatian (*empathy*) merupakan bentuk perhatian yang diberikan pemberi layanan kepada penerima layanan. Dalam penelitian ini variabel perhatian tidak terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil sama dengan penelitian Sinaga dan Hidayat (2016). Perhatian merupakan dimensi kualitas layanan yang tidak berwujud. Tidak berwujud berarti tidak dapat dilihat langsung oleh penerima layanan, meskipun bisa dirasakan. Karena tidak berwujud ini, maka penerima layanan mempunyai persepsi bahwa *empathy* ini tidak mempengaruhi kepuasan penerima layanan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Pupung (2017) dan Bilgah (2018) yang menyatakan bahwa perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Bukti fisik (*tangible*) dan Jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau pemakai jasa layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. bukti

fisik merupakan tampilan instansi secara nyata dan dapat dilihat serta dinikmati masyarakat. Semakin baik tampilan fisik, pelanggan merasa semakin puas. Jaminan merupakan kepercayaan pelanggan kepada kemampuan pemberi layanan. Apabila pemberi layanan mampu memberikan jaminan yang semakin baik, mempunyai rasa percaya diri tinggi dalam memberikan layanan, maka kepuasan pelanggan semakin tinggi.

Implikasi hasil ini adalah Disnakertrans sebaiknya memperhatikan bukti fisik dan jaminan dalam proses layanan. Pegawai ditingkatkan kompetensinya dalam memberikan layanan yang bisa dipercaya oleh masyarakat. Disnakertrans seharusnya meningkatkan sarana fisik untuk meningkatkan kualitas layanan. Peningkatan sarana fisik dan jaminan akan meningkatkan kepuasan masyarakat pemberi layanan.

## REFERENSI

- Anisa, Siti. 2018. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvitia*. Skripsi Program Studi Ekonomi Islam Universitas Negeri Islam Sumatera Utara.
- Ariyani, Dwi, and Febriana Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* 2:114–16.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen Dalam Persektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan.
- Bandu, Muhammad Yunus. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Parsero) Rayon Makassar Barat." Universitas Hasanudin.
- Bilgah. 2018. "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok." *Jurnal Cakrawala* XVIII.
- Ihsanuddin. 2014. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir." *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokasi* 1:93.
- Indriastuti, Rully. 2010. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10.
- Istiatin, Eswika Nilasari. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Sukoharjo." *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta* 13(01)(115736).
- Pupung, Pundenswari. 2017. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara* 11(1):13–21.
- Putro, Shandy Widjoyo. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." *Jurnal Strategi Pemasaran* 2(1):1–9.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009), *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sinaga, Juli Omar, and Rahmat Hidayat. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam." Politeknik Negeri Batam.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, Bambang, and Herwan Parwiyanto. 2017. "Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen." *Jurnal Wacana Publik* 1:11–24.
- Wijayanto, Kusuma. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas

Nasabah Bank.” *Jurnal Manajemen Daya Saing* 17(1):38–45.

Yullyyana. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang PT TIKI Palembang Jalan Letkol Iskandar No 241 B Palembang.” Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.