

# **ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN PROGRAM KARTU INDONESIA PINTAR ATAU KARTU INDONESIA SEHAT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN MANGGALA MAKASSAR**

**MUH. RUSLI**

Jurusan Manajemen, Politeknik Nusantara Makassar  
[roeslicully@gmail.com](mailto:roeslicully@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the Analysis of Service Quality Influence on Satisfaction of Society in Makassar manggala district. The results from this research that the influence of physical evidence, reliability,, assurance and empathy have influence with the satisfaction of society. Suggestion to Mr. Manggala Makassar sub-district head should increase the effort to develop human resource skill both in quantity and quality.*

*Keywords: Influence of Service Quality, physical form, reliability, guarantee, Empathy, Public Satisfaction*

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan 1). mengetahui pengaruh mutu pelayanan dengan program KIP atau KIS terhadap kepuasan masyarakat. 2) Untuk mengetahui signifikan antara empathy,assurance, reliability tangibles terhadap kepuasan masyarakat. 3).Untuk mempengaruhi secara positif signifikan Kepuasan Masyarakat. 4).Untuk mengetahui yang mana signifikan dan tidak signifikan. 5).Untuk mengetahui mutu pelayanan KIP atau KIS kualitasnya baik atau tidak.*

*Hasil penelitian ini adalah 1) Mutu Pelayanan TangibleBerpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di kecamatan Manggala Makassar. 2) Mutu pelayanan Reliability Berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di kecamatan Manggala Makassar. 3). Mutu Pelayanan AssuranceBerpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Kecamatan Manggala Makassar. 4). Mutu Pelayanan Empathy Berpengaruh positifsignifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Kecamatan Manggala Makassar. 5). Mutu Pelayanan Tangible dan emapti Positif signifikan, sedangkan reliability dan assurance tidak signifikan.*

*Kata Kunci: Pengaruh Mutu Pelayanan, bentuk fisik, kehandalan, jaminan, empati, Kepuasan Masyarakat*

## PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan permasalahan bangsa yang mendesak untuk segera diselesaikan dalam upaya memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang–Undang Dasar 1945. Penanganannya memerlukan langkah dan pendekatan yang sistematis, terpadu dan menyeluruh dalam rangka mengurangi beban warga negara serta untuk memenuhi hak-hak dasarnya secara layak, hal ini dilakukan melalui pembangunan inklusif, berkeadilan dan berkelanjutan untuk mewujudkan kehidupan yang bermartabat.

Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 telah mengamanatkan kepada penyelenggara pemerintahan untuk

menyelenggarakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu azas dalam undang-undang tersebut yang dijadikan dasar penilaian adalah azas akuntabilitas.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dikemukakan masalah pokok sebagai berikut :

1. Apakah Mutu Pelayanan program KIP atau KIS dalam hal *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Apakah Mutu pelayanan program KIP atau KIS dalam hal *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Apakah Mutu pelayanan program KIP atau KIS dalam hal

*Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

4. Apakah Mutu pelayanan program KIP atau KIS dalam hal *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
5. Apakah Mutu Pelayanan Program KIP Atau KIS dalam Hal *tangible, reliability, assurance dan empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Mutu

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar

(Tjiptono, Fandy, 2008,). Istilah mutu tidak lepas dari manajemen mutu yang mempelajari setiap area manajemen operasi dari perencanaan produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan pemantauan hasil. Kata mutu (kualitas) memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi.

### Pengaruh Dimensi Mutu

Pendekatan dalam kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model kualitas dengan metode SERVEQUAL (Service Quality) yang dapat digunakan sebagai penentuan mutu pelayanan, model ini dikembangkan dengan lima dimensi mutu pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) yaitu :

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), yang meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan

ruangan, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan penampilan petugas.

- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat atau akurat dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Jaminan (*Assurance*), yaitu kegiatan untuk menjamin kepastian terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan, hal ini meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, keterampilan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa aman pada pelanggan sehingga dapat menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

### **Pengaruh Mutu Pelayanan**

Menurut Moenir (1992:190) mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3(tiga) macam yaitu:

- a. Layanan secara lisan
- b. Layanan melalui tulisan
- c. Layanan dengan perbuatan

### **Program Kartu Indonesia Pintar**

KIP merupakan kartu yang ditujukan bagi keluarga miskin dan rentan miskin yang ingin menyekolahkan anaknya yang berusia 7-18 tahun secara gratis. Mereka yang mendapat KIP ini akan diberikan dana tunai dari pemerintah secara reguler yang tersimpan dalam fungsi kartu KIP untuk bersekolah secara gratis tanpa biaya. Program KIP sendiri akan ditujukan pada 15,5 juta keluarga kurang mampu di seluruh Indonesia yang memiliki

anak usia sekolah 7 hingga 18 tahun baik yang telah terdaftar maupun yang belum terdaftar di sekolah maupun madrasah. Dengan program KIP ini diharapkan angka putus sekolah bisa turun dengan drastis.

### **Tujuan Program Kartu Indonesia Pintar (KIP)**

Program ini sendiri ditujukan untuk menghilangkan hambatan ekonomi siswa untuk bersekolah, sehingga nantinya membuat anak-anak tidak lagi terpikir untuk berhenti sekolah. Selain menghindari anak putus sekolah, program KIP ini juga dibuat untuk bisa menarik kembali siswa yang telah putus sekolah agar kembali bersekolah.

### **Program Kartu Indonesia Sehat (KIS)**

Pengertian Kartu Indonesia Sehat

KIS adalah program yang dikeluarkan oleh presiden Joko Widodo dan wakil presiden Jusuf Kalla untuk membuat rakyat lebih sehat dan sejahtera. Berselang 14 hari setelah dilantik sebagai Presiden RI ke-7, Joko Widodo resmi meluncurkan KIS bersamaan juga dengan KIP (Kartu Indonesia Pintar) dan KKS (Kartu Keluarga Sejahtera).

Kartu Indonesia Sehat (KIS) sendiri adalah kartu yang memiliki fungsi untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis. Penggunaannya sendiri dapat menggunakan fungsi KIS ini di setiap fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjut.

Perbedaan antara Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan BPJS Kesehatan

Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah Nama untuk Program Jaminan Kesehatan SJSN (JKN) bagi penduduk Indonesia, khususnya fakir miskin dan tidak mampu serta iurannya dibayarkan oleh pemerintah. BPJS Kesehatan adalah Badan Hukum Publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan SJSN (JKN).

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang dari hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Hermanto (2010) berpendapat bahwa kepuasan pasien dapat dinilai berdasarkan interpretasi pasien terhadap pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan mereka seperti kelengkapan sarana dan

prasarana, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta keterampilan petugas pada saat memberikan pelayanan.

### **Hipotesis**

Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mutu Pelayanan program KIP atau KIS dalam hal *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Mutu pelayanan program KIP atau KIS dalam hal *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Mutu pelayanan program KIP atau KIS dalam hal *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- d. Mutu pelayanan program KIP atau KIS dalam hal *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

e. Mutu Pelayanan Program KIP atau KIS dalam hal tangible, reliability, assurance dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

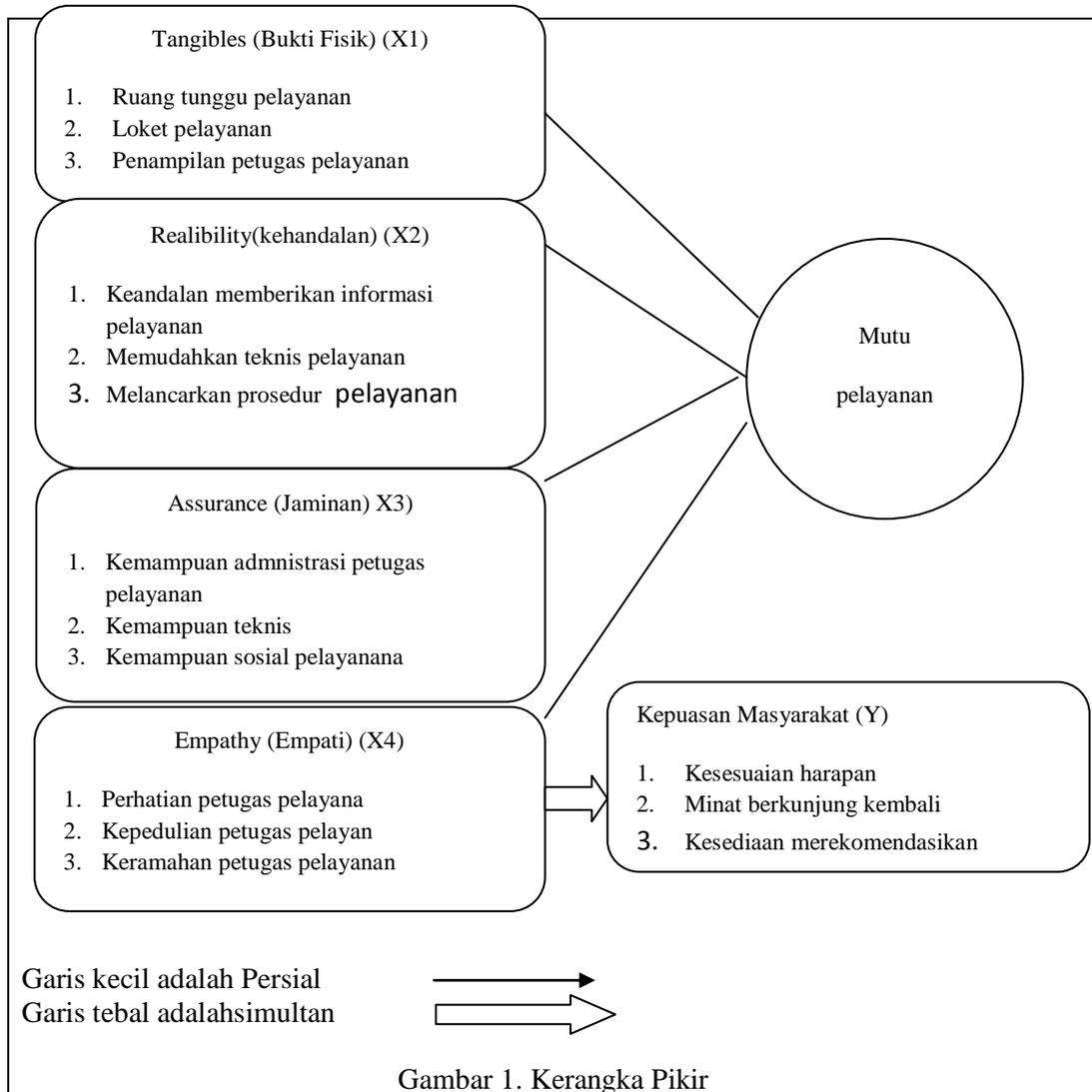
### **Kerangka Pikir**

Penelitian analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Program Pemerintah Kartu Indonesia Pinta atau Kartu Indonesia Sehat terdiri dari tiga variabel yaitu variabel Independen adalah mutu pelayanan dan variabel dependen adalah kepuasan. Salah satu cara untuk melihat suatu kualitas pelayanan di Kecamatan Makassar yaitu dengan melihat mutu pelayanan petugas karena petugas mempunyai peran yang sangat besar dalam memberikan pelayanan Kepada masyarakat Pengguna KIP atau KIS.

Mutu pelayanan Program Pemerintah dapat dipengaruhi oleh

ada Kartu KIP atau KIS dan dapat diukur dengan empat dimensi mutu yaitu pengaruh bukti fisik, pengaruh kehandalan, pengaruh jaminan, dan pengaruh empati, dari beberapa penelitian tentang mutu pelayanan rata-rata menggunakan empat pengaruh dimensi mutu, yang tujuan akhirnya adalah terciptanya kepuasan Masyarakat dan keluarga, sedangkan untuk mengetahui sejauhmana kepuasan masyarakat dapat diukur berdasarkan Standar Minimal Pelayanan (SPM) dengan indikator Masyarakat akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan masyarakat tidak puas jika pelayanan yang diberikan tidak baik, selain itu dapat dilihat juga dengan beberapa metode pengukuran kepuasan yaitu sistem keluhan dan saran, *Ghost Shopping*, *Lost Customer* Analisis dan Survei

Kepuasan Pelanggan maka dari itu dimensi mutu pelayanan untuk petugas dapat menerapkan pengaruh mewujudkan kepuasan Masyarakat.



## METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara menyelesaikan masalah dengan menggunakan metode keilmuan. Desain dan pendekatan penelitian,

populasi, sampel dan teknik sampling, defenisi operasional, pengolahan data, masalah Kartu Indonesia Pintar atau Kartu Indonesia Sehat.

### **Desain dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada suatu saat (saryono 2013).

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan mengambil lokasi di Kecamatan Manggala Makassar dengan pertimbangan bahwa peneliti melihat adanya Program Peluncuran KIP atau KIS dan Masih Banyak Masyarakat yang Kurang Mampu dalam hal Materi mau pun Sumber Daya Manusia, maka dengan itu peneliti akan mencoba melihat sejauh mana Program ini apakah jalan sesuai dengan apa yang di harapkan pemerintah atau tidak, demi mensejahterakan masyarakat

### **Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

Jumlah Pupulasi adalah merupakan keseluruhan sumber data yang diperlukan suatu penelitian. (Saryono 2013). Subjek penelitian yang akan dijadikan populasi adalah seluruh masyarakat KIP atau KIS dengan jumlah Statistik Kecamatan Manggala Tahun 2016 Jumlah Penduduk sebanyak 122.838 jiwa Memiliki Luas Wilayah 24.14 hektar.

Sampel adalah sebagai populasi yang mewakili dalam suatu populasi (sugiyono 2013). Pada penelitian ini sampel yang diambil adalah Delapan Puluh Satu (81 orang), Program kartu indonesia pintar atau kartu indonesia sehat dikecamatan manggala kota makassar.

Teknik sampling adalah suatu proses dalam mengoleksi untuk dapat mewakili populasi (Nursalam 2012). Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah teknik purposive sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan Kuesioner dan pertimbangan atau kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.

### **Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adaah data primer dan data skunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian (ivonne,2013 :671) Data primer adalah dalam penelitian adalah diperoleh Kuesioner yang dibuat sendiri dan tanpa perantaran.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Kuesioner**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis terhadap responden untuk dijawabnya serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan di ukur tahu apa yang di harapkan dari responden.

#### **b.Wawancara**

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung.

### **Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis**

Agar suatu data yang terkumpul dapat bermanfaat, maka perlu dilakukan analisis data. Analisis data merupakan proses pengolahan data yang telah terkumpul , dan pengerterpretasian

hasil pengolahan data terkumpul tersebut berikut kesimpulannya (2008). Kemudian mas'ud (2004) menerangkan bahwa analisis data dilakukan setelah dari lapangan terkumpul.

### **Uji Reliabilitas dan Validitas**

#### **a.Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.Suatu kuesioner dikatakan reabil atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dan waktu ke waktu Ghozali (2005).

#### **b.Uji Validitas**

Uji validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya.Uji validitas digunakan untuk

mengatahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Ghozali (2005).

### **Analisis Regresi LinearBerganda**

Regresi linier berganda ditujukan untuk menentukan hubungan linear antar beberapa variabel bebas yang biasa disebut  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan variabel terikat disebut  $Y$ .

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Gambaran Umum Obyek Penelitian**

a. Kondisi Georafis Kecamatan Manggala Makassar

Pembangunan Kecamatan Manggala merupakan suatu kesatuan kegiatan yang terintegrasi dan berkesinambungan yang tak dapat

dipisahkan dengan pembangunan Kota Makassar.

Sebagai implikasi dengan lahirnya Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, kecamatan merupakan perangkat daerah kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu sebagai pemerintahan terbesar kedua dari kelurahan juga tidak luput pula mendapat imbas dari pelaksanaan otonomi daerah yang saat ini telah diberi pelimpahan sebagian wewenang walikota untuk menangani urusan otonomi daerah. Selain itu, camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

- a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;

- c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.

Untuk mewujudkan kinerja tersebut sesuai dengan potensi, tantangan, kendala dan peluang yang ada, maka disusun Rencana Strategis (Renstra) Kecamatan Manggala Tahun 2009-2014 sebagai pedoman,

dokumen perencanaan strategis yang disusun sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan daerah.

Visi dan misi Kecamatan Manggala Makassar

Visi''mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan Pemberdayaan sumber daya lokal menuju kota dunia''.

Misi :

- a. Menciptakan pelayanan prima terhadap seluruh elemen masyarakat
- b. Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mewujudkan tata ruang Kota yang ramah lingkungan
- d. Mendorong partisipasi masyarakat dalam mewujudkan lingkungan yang bersih, sehat, indah, aman dan nyaman

e. Mendukung program sumber daya lokal melalui pelatihan keterampilan life skil yang bernilai ekonomi

f. Meningkatkan taraf hidup masyarakat yang berbasis industri rumah tangga

g. Pembinaan mental dan spritual antar umat beragama

Jumlah kelurahan di wilayah Kecamatan Manggala Makassar yaitu :

- a. Kelurahan Antang Kecamatan Manggala Jl Antang Raya No : 45
- b. Kelurahan Batua Kecamatan Manggala Jl. Abdulla Dg Serua No : 326
- c. Kelurahan Borong Kecamatan Manggala Jl. Toddopuli VI No: 25

- d. Kelurahan Bangkala Kecamatan Manggala Jl. BTN Makkio Baji Blok E5 No : 37
- e. Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Jl. Bitoa Raya No : 1A.
- f. Kelurahan Bitoa Kecamatan Manggala Jl. Ujung Bori.
- Adapun Nama-nama Pimpinan /Pengawai/Staf serta Tugas Dan Fungsi Masing-Masing Kecamatan Manggala Makassar yang sementara menjabat.

Tabel 1  
Nama-nama Pimpinan /Pengawai/Staf Kecamatan Manggala Makassar

No.	Nama	Jabatan /Golongan
1	Drs. Anshar Umar,M.Si	Camat /Ivb
2	Andi Fadli,STP,.M.Si	Sekcam/Iva
3	Bakri ,S.Sos	Staf/III d
4	Moh Yahya,SE	Staf/III d
5	H.Arifuddin,S.Sos	Staf/III c
6	Iin Nurfadillah BasriS.STP	Sub Bagian Umum & Kepegawaian
7	Abdul Waris	Agendaris /Ic
8	Friana Yulinati,A.Md	Staf& Adm/Kontrak
9	Amri	Kontrak
10	Miska	Staf Umum & Adm /Kontrak
11	Hj . Sitti Rosaling,S.IP	Sub Bag Keu& Perlengkapan/IIIc
12	Hj . Farida Suriati Potutu,B.SC	Staf /IIIc
13	Samatang	Bendahara/ Iic
14	Nirwana ,S.Sos	Pengurus Barang/IIIb
15	Muh . Hayyir K,SE	Pemb Bendahara/Ic
16	Setyo Budi Sukarjo	Staf Bendahara/Iia
17	Esriyani	Staf /Kontrak
18	Rini Pramurti,SKM	Staf/Kontrak
19	Hasmila,SE	Staf /Kontrak
20	Sri Rahmawaty,S.Pd	Staf /Kontrak
21	Syahrullah	Staf /Kontrak
22	Sofiawaty,SE	Kasi Pem,Kenerja Lurah & RT/RW/IIIc
23	Kartini	Staf /Kontrak
24	Rizkiawan Bandaso	Staf/adm/Kontrak
25	Mardiana Barre	Staf adm/Kontrak
26	Hermawaty	Staf /Kontrak
27	Asmawaty	Staf/Kontrak
28	Hasanuddin L	K.Trantib&Penekanan Peraturan Daerah III d
29	Bachtiar Sijaya	Staf/Iic
30	A.Rahman Syamsul Bachri,SE	Staf/Kontrak
31	Andi Mulfarianti,S.STP	K.Perekonomian,Pembangunan &PSMI
32	Herlina	Staf/Iic
33	Drs. Muh Saleh	K.Pengelola Kebersihan& Pertanaman

Sumber: Profil Kecamatan manggala, 2018

Adapun luas wilayah di kecamatan manggala makassar dan terbagi enam (6) Kelurahan masing -masing ketinggian dari permukaan laut meter dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2  
Nama Kelurahan dan Luas Wilayah Luas Wilayah di Kecamatan Manggala Makassar

Kelurahan	Luas wilyah (Km)2	Ketinggian dari permukaan laut meter
Borong	1.92	7
Antang	3.94	24
Tamangapa	7.62	9
Bangkala	4.30	7
Manggala	4.44	11
Batua	1.92	9

Sumber:Profil Kecamatan Manggala, 2018

Jumlah populasi yang diteliti Program pengguna KIP atau KIS di Kecamatan Manggala Makassar, Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 3  
Setiap Kelurahan yang Menggunakan Program KIP atau KIS Jumlah Populasi Se-Kecamatan Manggala

No	Kelurahan	Populasi		Sampel(5%)		Ttl Sampel
		KIP	KIS	KIP	KIS	
1.	Manggala	260	0	13	0	13
2.	Antang	0	740	0	37	37
3.	Batua	156	0	7,8	0	8
4.	Tamangapa	0	334	0	16,7	17
5.	Bangkala	123	0	6,15	0	6
6.	Borong	0	0	0	0	
Total						81

Sumber:Profil Kecamatan Manggala,2018.

Berdasarkan tabel diatas data dari masing-masing dari dapat dilihat responden pengguna kelurahan yang ada di kecamatan Kartu KIP atau Kartu KIS adalah Manggala Makassar, yang

mempunyai data untuk dijadikan olahan penelitian tentang seberapa besar hasil survei di lapangan tentang program pemerintah.

**Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

a.Uji Validitas Data

Uji validitas adalah merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat ke validitas keaslian suatu instrumen (Ghozali,2011:47). Uji signifikan viliditas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk  $df = n-2$ , dalam hal ini n adalah jumlah sampel.jika r hitung  $>$  r tabel dan nilai positif

maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2006: 49).

b.Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel (Ghozali, 2011:47). Pengujian reliabilitas yang di pakai menggunakan *cronbach alpha*. Suatu variabel di katakan reliabel apa bila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.05

**Profil Responden**

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	8	26,7	26,7	26,7
SMP	6	20,0	20,0	46,7
SLTA	6	20,0	20,0	66,7
perguruan tinggi	5	16,7	16,7	83,4
Tidak sekolah	5	16,7	16,7	56,8
Total	30	100,0	100,0	100,0

Sumber olahan Data hasil penelitian, 2018.

Karakteristik Responden Berdasarkan tabel 4, di atas responden yang paling besar nilai kumulatif percent adalah dilihat dari responden yang tidak sekolah, sedangkan nilai kumulatif percent yang paling kecil adalah dari

responden tingkat pendidikan SD. Dengan butir pertanyaan kuisisioner dalam penelitian ini adalah valid, dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian, di kecamatan Manggala Makassar.

Tabel 5  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pengawai swasta	2	6,7	6,7	6,7
pengawai negeri	4	13,3	13,3	20,0
Wiraswata	6	20,0	20,0	40,0
Pelajar	10	33,3	33,3	73,3
tidak pekerjaan	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	100,0

Sumber olahan :Data hasil penelitian, 2018

Karakteristik Berdasarkan tabel 5, di atas responden yang paling tinggi adalah dapat dilihat dari tingkat pelajar yang mempunyai angka tinggi, dari semua responden, sedangkan responden yang paling kecil dapat dilihat responden pengawai swasta dengan butir pertanyaan kuisisioner dalam

penelitian ini adalah valid, dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian di kecamatan Manggala Makassar.

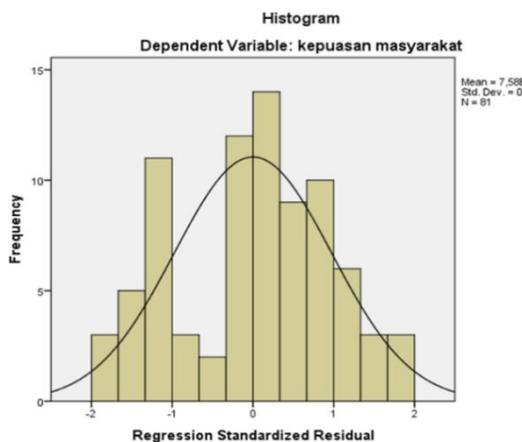
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Deskripsi Karakteristik Responden Mutu Pelayanan Program KIP atau

KIS terhadap Kepuasan Masyarakat  
Di kecamatan Manggala Makassar

Gambar di bawah ini menunjukkan dua skor hasil pengukuran, yaitu kepuasan (*contentment*) dan mutu (*burnt*). Terlihat dari gambar tersebut distribusi skor kepusan lebih luas dibanding dengan skor mutu. Dengan kata lain, skor kepusan lebih bervariasi dibanding dengan skor mutu.penerima Kartu KIP atau KIS di kecamatan Manggala Makassar.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Univariat Variabel Independen dan Variabel Dependen

### 1. Uji Normalitas Regression

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang di ambil dalam penelitian berasal dari populasi yang normal atau tidak .model regresi yang baik adalah yang ada datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data tidak berada sekitar wilyah garis regional dan tidak mengikuti garis diagonal atau tidak pula mengikuti pola sebaran distribusi normal maka akan diperoleh taksiran yang bias. Pengujian normalitas dalam penelitian ini yitu melalui normal probality plot dengan menggunakan Spss 16.00 dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6  
Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,967 <sup>a</sup>	,935	,932	,682	,935	274,025	4	76	,000

(sumber olahan data hasil penelitian 2018)

- a. Predictors: (Constant), empathy, reliability, assurance, tangibles  
b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel menunjukkan bahwa besarnya independen (terhadap kepuasan Koefisien determinasi atau angka R Square adalah 0,932 hal ini Uji Linieritas mutu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat).

Tabel 7  
Hasil Uji F (Uji Simultan)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	510,343	4	127,586	274,025	,000 <sup>b</sup>
	Residual	35,386	76	,466		
	Total	545,728	80			

Berdasarkan hasil uji F (uji simultan) di atas diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 247,025 dan  $F_{tabel}$  sebesar 0,029 dengan nilai signifikan 0,029 karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai probabilitasnya  $< 0,05$  maka hipotesis di terima. Dalam hal ini menunjukkan bahwa Program KIP atau KIS Terpenuhi, dan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi untuk mengukur besarnya Mutu atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat tabel model summary.

Tabel 8  
Hasil Analisis Regresi

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations		
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
(Constant)	1,341	,648		2,070	,042	,051	2,631			
tangibles	1,159	,238	,984	4,873	,000	,685	1,632	,957	,488	,142
reliability	-,112	,115	-,118	-,189	,335	-,342	,118	,473	-,111	-,028
Assurance	-,002	,257	-,001	-,197	,994	-,513	,509	,846	-,001	,000
empathy	,091	,044	,101	2,079	,041	,004	,178	,492	,232	,061

Sumber Olahan Data hasil Penelitian 2018

Dependent variable: kepuasan masyarakat

Berdasarkan tabel Tabel 8 hasil analisis regresi yang tertera di atas diperoleh regresi yang di standarkan yaitu :

$$Y = 1,341 + 1,159 X_1 + 112 X_2 + 0,02 X_3 - 0,091 X_4$$

Dimana :

$X_1 = Tangible$

$X_2 = Reliability$

$X_3 = Assurance$

$X_4 = Empathy$

Model regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap pengaruh efisiensi sebesar 0,984  $X_1$  (*tangible*) dan setiap pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di ikuti nilai efisiensi sebesar 118  $X_2$  (*reliability*) nilai efisiensi 0,257  $X_3$  (*Assurance*) nilai efisiensi  $X_4$  adalah sebesar 0,091.

Berdasarkan tabel 9 di atas residuals statistics di atas dapat dilihat nilai minimum 1,841 sedangkan maximum 1,949 mean, 0,000 standar deviation 975 dalam hal ini jumlah responden 81 kepuasan terhadap masyarakat

Tabel 9  
Mutu Pelayanan Kepuasan Masyarakat

Residuals Statistics <sup>a</sup>					
Valid	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16,27	25,49	20,42	2,526	81
Residual	-1,256	1,330	,000	,665	81
Std. Predicted Value	-1,645	2,007	,000	1,000	81
Std. Residual	-1,841	1,949	,000	,975	81

Sumber olahan hasil data penelitian 2018)

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Telah dikemukakan pada bagian sebelumnya bahwa suatu pelayanan mutu dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi preferensinya masyarakat. Kepuasan adalah merupakan diterminaan kunci untuk dapat mencapai suatu mutu pelayanan yang berkualitas.

#### **Pengaruh Dimensi Tanggible bentuk fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil peneliti ini, penilaian responden tentang kualitas

pelayanan masyarakat dan kerja pegawai di kecamatan manggala makassar, dengan aspek-aspek penelian yang telah disusun oleh penelityang diterima baik.

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelsasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai

dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan,yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.yang meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruangan, dan penampilan petugas.

### **Pengaruh Dimensi Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Reliability)**

Dalam pengaruh dimensi penelian ini telah menganalisis tentang analisis pengaruh mutu pelayanan dan kebutuhan masyarakat sehubungan dengan kemampuan pegawai bagian pelayanan dalam

memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Berdasarkan penelitian tentang kenyataan (pengaruh) dengan harapan responden terhadap pelayanan pada pengaruh dimensi keandalan di kecamatan manggala ,terlihat bahwa pada reability yang belum memuaskan. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Midie, et al, 1993) ada beberapa yaitu ketidakpuasan, di antara beberapa penyebab tersebut ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa.

### **Pengaruh Dimensi jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan pengaruh dimensi ini peneliti telah menganalisis tentang (pengaruh)

dengan harapan atau keinginan masyarakat sehubungan dengan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dimiliki para pegawai kecamatan sehingga para masyarakat nyaman dan tidak ada keraguan.

Menurut KUHD pasal 246 disebutkan bahwa "**asuransi** atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk penggantian kepadanya karena suatu kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan.

Pengaruh Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan dimensi ini peneliti telah menganalisis (pengaruh) dengan harapan keinginan

masyarakat sehubungan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, untuk komunikasi yang tangkap, perhatian pribadi, dan keinginan untuk memahami kebutuhan masyarakat.

**Empati** adalah kemampuan dengan berbagai definisi yang berbeda yang mencakup spektrum yang luas, berkisar pada orang lain yang menciptakan keinginan untuk menolong sesama, mengalami emosi yang serupa dengan emosi orang lain, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan, mengaburkan garis antara diri dan orang.

## KESIMPULAN

Mutu Pelayanan Tangible Berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di kecamatan Manggala Makassar .

Mutu pelayanan Reliability Berpengaruh tidak signifikan

terhadap kepuasan Masyarakat di kecamatan Manggala Makassar.

Mutu Pelayanan Assurance Berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Kecamatan Manggala Makassar.

Mutu Pelayanan Empathy Berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Kecamatan Manggala Makassar.

Mutu Pelayanan *Tangible* dan empati Positif signifikan, sedangkan reliability dan assurance tidak signifikan.

Kepada instansi dalam hal, Kantor Dinas kota Makassar agar secara bukti fisik (*tangible*) ditingkatkan dalam pelayanan karena bukti fisik masih memiliki makna negatif dari responden pada kenyamanan ruangan, kebersihan dan kerapian dari ruangan tersebut yang nantinya dapat membantu ketenagaan

Masyarakat, dalam hal ini pegawai juga dituntut memberikan pelayanan bukti fisik lebih baik dengan menyediakan fasilitas yang bersih dan rapi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, iman., 2005, Aplikasi Analisis *Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit: Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima.)Semarang: Universitas Diponegoro
- Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra 2005 *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sudigdo, Sofyan. 2011. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*.Edisi ke-4. Sagung Seto. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta