

# maulany artikel (1).docx

*by*

---

**Submission date:** 23-Aug-2022 09:45AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1885763148

**File name:** maulany artikel (1).docx (539.65K)

**Word count:** 6899

**Character count:** 46170



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARAT TE RHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGKUTAN BARANG (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo)

<sup>1)</sup> Maulany Sukma Arum Habibah, <sup>2)</sup> Dr. Isnami Rodyah

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: <sup>1)</sup>

<sup>2)</sup>

**Abstract :** *Customer (community) satisfaction is the main measure of public services. The problem with KIR testing at the District Transportation Office, Sidoarjo, namely the attitude of the apparatus that still does not act quickly and precisely in helping every complaint from the drivers, then the community is not satisfied with the KIR testing service. The purpose of this study is to determine and analyze the effect of the quality of service of the apparatus on community satisfaction in the unit testing motorized vehicles for the type of freight transport at the Transportation Service Office of Sidoarjo Regency. This research is a quantitative research, the sample in this study amounted to 95 respondents with a simple random sampling technique, data collection techniques using observation methods, questionnaires. The data analysis technique used multiple linear regression analysis and hypothesis testing including T-test, F-test, Coefficient of Determination. The results show that the Transparency Dimension has a significant influence on community satisfaction, the accountability dimension has a significant influence on community satisfaction, the conditional dimension has a significant influence on community satisfaction, the participatory dimension has a significant influence on community satisfaction, the equal rights dimension has a significant influence on community satisfaction, the balance of rights and obligations has a significant influence on people's satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of Service, Community Satisfaction, Motor Vehicle Testing Unit*

**Abstrak.** *Kepuasan pelanggan (masyarakat) menjadi ukuran utama pelayanan publik. Permasalahan pengujian KIR di Dinas Perhubungan Kab. Sidoarjo yaitu sikap aparat masih belum bertindak cepat dan tepat dalam membantu setiap keluhan dari para sopir kemudian masyarakat belum puas dalam pelayanan pengujian KIR. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan aparat terhadap kepuasan masyarakat di unit pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 95 Responden dengan teknik pengambilan sampel simple random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis meliputi: Uji T, Uji F, Koefisien Determinasi. Hasil menunjukkan bahwa Dimensi Transparansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Dimensi akuntabilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Dimensi kondisional memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Dimensi partisipatif memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Dimensi kesamaan hak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Dimensi keseimbangan hak dan kewajiban memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Unit Pengujian Kendaraan Bermotor*

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan informasi dan komunikasi yang pesat menuntut kinerja pemerintah juga semakin baik dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dikarenakan masyarakat semakin kritis terhadap kinerja publik pemerintahan saat ini sehingga dituntut untuk lebih responsif. Sehingga pelayanan publik dapat bersaing dengan pelayanan privat/bisnis. Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah, berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemenuh kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan publik (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan [1]. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya

harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah, salah satunya adalah pelayanan uji kendaraan bermotor. Pelayanan uji kendaraan sangat penting untuk selalu dilakukan dalam rangka mendukung terciptanya keselamatan dan keamanan. Tujuan diselenggarakannya pengujian kendaraan bermotor yang tercantum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM tahun 2020 tentang pengujian kendaraan tipe kendaraan bermotor adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengumpulkan data yang dapat digunakan untuk tertib administrasi, pengendalian kendaraan yang dioperasikan di Indonesia. (2) Mempermudah penyidikan pelanggaran atau kejahatan yang menyangkut kendaraan yang bersangkutan serta dalam rangka perencanaan, rekayasa dan manajemen lalu lintas dan angkutan jalan dan memenuhi kebutuhan data lainnya dalam rangka perencanaan pembangunan nasional. (3) Menjamin keselamatan, keamanan, dan ketertiban lalu lintas dan angkutan jalan maka pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam ayat ini dilakukan tidak pada satu tempat tertentu dan tidak secara teris menerus.

Hal ini juga telah diatur di Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM tahun 2020 tentang Pengujian Tipe Kendaraan Bermotor yang secara terperinci menjelaskan bahwa Pengujian Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Pelayanan tersebut dilaksanakan di seluruh Indonesia baik di tingkat provinsi maupun kabupaten melalui Dinas Perhubungan mempunyai tugas dan fungsi dalam menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang lalu lintas angkutan jalan, yaitu (1) Penyelenggaraan tata usaha dinas. (2) Pengaturan angkutan orang dan angkutan barang. (3) Penyelenggaraan uji kendaraan. (4) Pembinaan usaha sarana dan prasarana teknis kendaraan maupun bengkel. (5) Penyelenggaraan penyuluhan dan manajemen rekayasa lalu lintas, serta bimbingan keselamatan dan ketertiban lalu lintas. (6) Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Salah satu kabupaten yang juga melaksanakan pelayanan tersebut adalah Kabupaten Sidoarjo yang diatur dalam Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 21 tahun 2011 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. Pentingnya diadakan pengujian kendaraan bermotor dimaksudkan agar kendaraan bermotor yang akan digunakan di jalan memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan, termasuk persyaratan ambang batas emisi gas buang dan kebisingan yang harus dipenuhi. Pengujian kendaraan juga untuk mengurangi banyaknya kecelakaan yang disebabkan oleh kelayakan kendaraan bermotor yang tidak lolos uji. Peningkatan pelayanan terus dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, melalui tahun 2018 pelayanan uji KIR Drive Thru yang mampu melayani sebanyak 20 sampai dengan 30 kendaraan yang melakukan uji KIR, untuk pelayanan biasa saat ini Dinas Perhubungan Sidoarjo bisa melayani sekitar 200-an kendaraan setiap harinya. Dinas Perhubungan Kab. Sidoarjo terus berkomitmen untuk memberikan kemudahan dalam pengurusan uji KIR kendaraan dengan cara "Drive Thru" sehingga mempercepat waktu pelaksanaan uji KIR kendaraan biasanya berlangsung selama dua hari ini bisa dipercepat dalam hitungan menit, upaya ini dilakukan Dinas untuk memberikan kepuasan masyarakat.

Kepuasan pelanggan (masyarakat) menjadi ukuran utama pelayanan publik, kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM tahun 2020). Faktor yang menentukan kepuasan pelanggan sangat beragam, seperti halnya pengujian kendaraan bermotor bisa melalui pelayanan yang diberikan, fasilitas umum yang didapat, biaya yang dibebankan atau prosedur yang mudah dalam pengajuan pengujian kendaraan bermotor. Adapun usaha yang dilakukan oleh dinas perhubungan yaitu dengan mempercepat pelayanan, mempermudah sistem administrasi. Salah satu strategi yang dilakukan oleh dinas yaitu dengan melalui layanan *Drive Thru* untuk mempercepat waktu pelaksanaan uji KIR kendaraan.

Pengujian kendaraan bermotor untuk angkutan barang yang menjadi salah satu moda transportasi penting dalam membantu kelancaran pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kendaraan bermotor angkutan barang sangat penting dalam membantu masyarakat umum dalam berbagai hal seperti angkutan untuk bahan makanan pokok, bahan pakaian, maupun bahan bangunan yang merupakan kebutuhan primer masyarakat. Kebijakan terkait lalu lintas dan pengujian kendaraan bermotor tersebut sebagai bukti bahwa pemerintah berkomitmen dalam memberikan pelayanan dan menjamin adanya kepuasan pada masyarakat adanya kepuasan masyarakat dalam merespon pelayanan yang diberikan oleh dinas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1** Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo tahun 2017 -2020

Indikator kinerja	2017	2018	2019	2020
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor angkutan barang	82,06%	85,88%	74,41%	77,91%
Dasar Penilaian SKM	Permenpan RB 38 Tahun 2012 (14 Variabel)		Permenpan RB 16 Tahun 2014 (9 Variabel)	

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

Pada tabel 1 menjelaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor khususnya angkutan barang menurun. Hal ini menunjukkan bahwa belum ada kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam pengujian kendaraan bermotor dikarenakan pelayanan yang diberikan dinas belum berkualitas, sebagaimana yang dijelaskan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu kualitas pelayanan diantaranya Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) yang merupakan kualitas interaksi antara konsumen dengan karyawan, Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*) yang merupakan kondisi lingkungan fisik pada area pelayanan, Kualitas Hasil (*Outcome Quality*) Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan anggota penting bagi penyedia jasa karena mengetahui apakah perusahaan memiliki pelanggan yang puas dengan kinerja perusahaan atau memberikan "Kualitas layanan yang dipersipikan" pada tingkat maksimum [2]. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang meliputi aspek pengetahuan petugas, pelayanan administrasi, kecepatan dalam melaksanakan pelayanan pada penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. [3]

Menurut hasil observasi terhadap petugas KIR Dishub Kab Sidoarjo, Untuk saat ini pelayanan di Dinas Perhubungan Sidoarjo Uji kendaraan bermotor angkutan barang masih belum maksimal, dimana pada salah satu dimensi *responsiveness* sikap aparat masih belum bertindak cepat dan tepat dalam membantu setiap keluhan dari para sopir sehingga membuat antrian lama dan mengubah jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya. Maka dalam hal ini keterkaitan kualitas pelayanan yang diberikan akan menghasilkan kepuasan konsumen yang menurun juga. Dengan demikian kepuasan dapat mempengaruhi evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan. Pentingnya isu tersebut telah mendorong usaha untuk memperjelas hubungan antara kepuasan dan kualitas layanan, bahwa semakin tinggi tingkat kualiti layanan yang dipersipikan, semakin besar kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena-fenomena kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor angkutan barang di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu tempat pelayanan publik yang penulis teliti untuk bisa melihat apakah pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang sudah berjalan dengan baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya pengguna jasa pengujian. Oleh karena itu, penelitian ini berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparat Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo)".

## II. METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif ini digunakan oleh peneliti untuk mengukur [4] metode penelitian yang akan digunakan penulis untuk penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif korelasional. Penelitian korelasional bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana variasi pada suatu variabel berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain, berdasarkan koefisien korelasi. Dari penelitian ini dapat memperoleh informasi mengenai taraf hubungan yang terjadi, bukan mengenai ada-tidaknya efek variabel satu terhadap variabel yang lain.

### B. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

Variabel penelitian dalam hal ini membutuhkan kejelasan yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk diolah sehingga mendapatkan hasil informasi yang dibutuhkan dan kemudian ditarik kesimpulannya. Untuk mendapatkan pengertian yang jelas mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini, maka dapat dirumuskan definisi operasional variabel.

- 1) Kepuasan konsumen adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Kualitas Pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan, berikut beberapa indikator kualitas pelayanan:
  - a) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

- b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### C. Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel pada penelitian ini bertujuan untuk memahami seputar variabel yang akan diteliti, variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai suatu variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini bersifat kausalitas yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat untuk menganalisis pengaruh di antara satu (1) variabel bebas terhadap satu (1) variabel terikat, dalam penelitian ini menggunakan sebanyak empat (2) variabel.

Variabel bebas atau variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel Kualitas Pelayanan (X). Variabel terikat atau juga disebut dengan variabel dependen yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

### D. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian kali ini, peneliti mengambil obyek pada sebuah dinas yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang terletak di Jl. Raya Candi No.107, Gelam, Kec. Candi, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Alasan memilih lokasi di Dinas Perhubungan Kab Sidoarjo adalah terdapatnya indikasi masalah di lokasi penelitian yaitu sikap aparat masih belum bertolak cepat dan tepat dalam membantu setiap keluhan dari para sopir sehingga membuat antrian lama dan mengubah jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya.

### E. Populasi dan Sampel

Bahwa populasi adalah wilayah yang generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh kendaraan bermotor jenis angkutan barang yang melakukan pengujian di dinas perhubungan kabupaten sidoarjo. Berdasarkan data disub jumlah rata-rata perbulan kendaraan angkutan barang yang melakukan pengujian sebanyak 100 hari per unit dalam 1 hari, selama 5 hari kerja, sehingga dalam 1 bulan dapat ditentukan bahwa terdapat  $(100 \times 4 \times 5) = 2000$  unit kendaraan angkutan barang yang melakukan uji kir.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menggunakan teknik *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk yang di pilih menjadi pengambilan sampel. Pengambilan sampel pada penelitian ini di lakukan secara acak atau *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Untuk memastikan atau menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot e^2)} \quad n = \frac{2000}{(1 + 2000 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{2000}{(1 + 20)}$$

$$n = \frac{2000}{21}$$

$$n = 95,2$$

$$n = 95$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Tarif signifikan sebesar 10 % (0,1)

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin diatas, maka sampel penelitian ini sebanyak 95 responden

## F. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang ada dalam penelitian ini yaitu jenis data kuantitatif. Jenis data kuantitatif merupakan data yang dapat diukur dengan skala numerik (angka) dan diolah dengan menggunakan rumus - rumus statistik dan *software* SPSS. Data yang diperoleh dari penelitian ini juga beberapa data kualitatif karena beberapa informasi menerangkan dalam bentuk uraian dimana data tersebut tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka melainkan penjelasan yang menanyakan ke beberapa orang tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang secara tidak langsung.

### 2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu :

#### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Sumber data primer dalam penelitian ini di dapat dari penyebaran angket yang berisi kuesioner yang meliputi angket tentang responden mengenai kualitas pelayanan aparatur dan kepuasan masyarakat pada pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo [5]

#### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh penelitian dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang meliputi wawancara dan dokumentasi pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo struktur organisasi, gambaran umum perusahaan, visi-misi, dan jumlah karyawan serta dari media massa, jurnal, dan buku [6]

## G. Teknik Analisa Data

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan X6) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Dalam penelitian ini, analisis regresi berganda berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Secara umum rumus regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5 + bX_6 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan masyarakat
- X1 : Transparansi
- X2 : Akuntabilitas
- X3 : Kondisional
- X4 : Partisipatif
- X5 : Kesamaan Hak
- X6 : Keseimbangan hak dan kewajiban

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

### 2. Pengujian Hipotesis

Pengujian secara parsial (uji t). Uji t untuk mengetahui apakah terhadap pengaruh secara parsial dari variabel (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan pelanggan). Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari arah tanda tingkat signifikansi. Tahap-tahap melakukan uji T adalah sebagai berikut:

#### a. Merumuskan Hipotesis

$H_0$  = tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat

$H_a$  = ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat

#### b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  ( signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

#### c. Membandingkan hasil T hitung dengan T tabel

Nilai T hitung > T tabel =  $H_0$  ditolak

Nilai T hitung < T tabel =  $H_0$  diterima

### 3. Pengujian secara simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang di masukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya. Tahap-tahap melakukan uji F adalah sebagai berikut:

- a. Merumuskan Hipotesis  
 $H_0$  = tidak ada pengaruh yang signifikan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat  
 $H_a$  = ada pengaruh yang signifikan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat
  - b. Menentukan tingkat signifikansi  
 Tingkat signifikan menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).
  - c. Membandingkan F hitung dengan F tabel  
 Nilai F hitung > F tabel =  $H_0$  ditolak  
 Nilai F hitung < F tabel =  $H_0$  diterima
4. Uji koefisiensi Determinasi
- Nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) digunakan untuk menunjukkan besarnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y. Nilai  $R^2$  atau  $r^2$  berada di antara 0 dan 1 yang mempunyai arti yaitu bila  $R^2$  atau  $r^2 = 1$ , artinya menunjukkan variabel bebas maupun menjelaskan variabel terikat 100% dan pendekatan model yang digunakan adalah tepat. Bila  $R^2$  atau  $r^2 = 0$ , artinya menunjukkan bahwa variabel bebas tidak mampu menjelaskan variabel terikat. Semakin tinggi nilai  $R^2$  atau  $r^2$  dan atau semakin mendekati 1, maka semakin baik model yang digunakan

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Karakteristik Responden / Informan Penyajian Data

Data umum identitas responden dimaksudkan untuk mengidentifikasi responden. Responden yang di ambil dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor jenis angkutan barang yang melakukan pengujian di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang berjumlah 95 orang. Data masing-masing responden mengenai identitas diri mulai dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel-tabel yang diuraikan peneliti dibawah ini.

##### 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil uji karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pegawai masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor jenis angkutan barang yang melakukan pengujian di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 2** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	78	82
Perempuan	17	18
Jumlah	95	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil tabel 1 dapat dilihat bahwa responden laki-laki sebanyak 78 orang, dengan persentase sebesar 82,1%. Sedangkan ada 17 responden yang berjenis kelamin perempuan atau 17,9%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor jenis angkutan barang yang melakukan pengujian di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang menjadi responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 78 orang, dengan persentase sebesar 82,1 %.

##### 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Hasil uji karakteristik responden berdasarkan Usia masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor jenis angkutan barang yang melakukan pengujian di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 3** Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Prosentase (%)
20 – 30 tahun	23	24
31 – 40 tahun	26	27
> 41 tahun	46	49
Jumlah	95	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil dari tabel 2 dapat dilihat hasil bahwa responden yang berusia antara 20 - 30 tahun sebanyak 23 orang (24,2%); 31 - 40 tahun sebanyak 26 orang (27,4%), dan responden yang berusia >41 Tahun sebanyak 46

orang (48,4%). Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor jenis angkutan barang yang melakukan pengujian di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo memiliki rentan usia 31 - 40 tahun sebanyak 31 orang (62%).

### 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Hasil uji karakteristik responden berdasarkan Tingkat pendidikan masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor jenis angkutan barang yang melakukan pengujian di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SD	0	0
SMP	0	0
SMA/SMK	75	78,9
Sarjana / Diploma	20	21,1
Jumlah	95	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 hasil jawaban dari 95 responden masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor jenis angkutan barang yang melakukan pengujian di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dan memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK dengan jumlah 75 21,1 66%.

### 1. Pengujian Secara Parsial (Uji T)

Uji t juga disebut dengan uji parsial, pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi hasil dari uji regresi linier berganda. Pembuktian hipotesis ini yaitu dengan nilai t hitung dan signifikan. Untuk uji t didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 5** Uji t

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Keterangan
	T	Sig.	
1 (Constant)	12,191	,000	
Transparansi	3,520	,000	Signifikan
Akuntabilitas	3,608	,015	Signifikan
Kondisional	3,504	,047	Signifikan
Partisipatif	3,401	,011	Signifikan
Kesamaan hak	3,811	,002	Signifikan
Keseimbangan hak dan kewajiban	3,180	,003	Signifikan

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output Data SPSS, 25.0

Dari hal 2 tampilan output SPSS diatas dapat dilihat bahwa:

Berdasarkan hasil nilai t hitung dimensi transparansi sebesar 3,520 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Hipotesis yang menyatakan menerima  $H_a$  menunjukkan bahwa dimensi transparansi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil nilai t hitung dimensi akuntabilitas sebesar 3,608 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05 ( $0,015 < 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Hipotesis yang menyatakan menerima  $H_a$  menunjukkan bahwa dimensi akuntabilitas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil nilai t hitung dimensi kondisional sebesar 3,504 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,047 lebih kecil dari 0,05 ( $0,047 < 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Hipotesis yang menyatakan menerima  $H_a$  menunjukkan bahwa dimensi kondisional secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil nilai t hitung dimensi partisipatif sebesar 3,401 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,011 lebih kecil dari 0,05 ( $0,011 < 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Hipotesis yang menyatakan menerima  $H_a$  menunjukkan bahwa dimensi partisipatif secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil nilai t hitung dimensi kesamaan hak sebesar 3,811 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Hipotesis yang menyatakan menerima  $H_a$  menunjukkan bahwa dimensi kesamaan hak secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil nilai thitung dimensi keseimbangan hak dan kewajiban sebesar 3,180 dengan tingkat signifikansi  $t$  sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Hipotesis yang menyatakan menerima  $H_a$  menunjukkan bahwa dimensi keseimbangan hak dan kewajiban secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

## 2. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis ini dimaksud untuk mengetahui sebuah tafsiran parameter secara bersama-sama, yang artinya seberapa besar pengaruh dari dimensi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban terhadap dimensi kepuasan masyarakat secara bersama.

Tabel 6 Uji F ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.023	6	54.341	21.983	.026 <sup>b</sup>
	Residual	740.757	88	16.103		
	Total	903.780	94			

a. Dependent Variable: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban

b. Predictors: (Constant), Kepuasan masyarakat

Sumber : Output Data SPSS, 25.0

Berdasarkan hasil tampilan output SPSS dapat dilihat bahwa :  $F$  hitung sebesar 21,983 dan  $t$ -tabel sebesar 3,374 dengan tingkat signifikansi 0,026 dibawah 0,05 hal ini berarti bahwa variabel bebas yang terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban secara simultan mempunyai pengaruh terhadap dimensi kepuasan masyarakat.

## 3. Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 7 Koefisien determinasi Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831	.690	.677	4.013

a. Predictors: (Constant), Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : Output Data SPSS, 25.0

Dari hasil tampilan output SPSS model summary besarnya R square (R<sup>2</sup>) adalah 0,690 yang berarti kuat ketepatannya. Hal ini berarti 69,0 % variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh keenam variabel bebas yang terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban sedangkan sisanya 31,0% dijelaskan oleh faktor yang lain diluar model atau diluar variabel penelitian.

## 4. Pembahasan

### 1. Pengaruh Transparansi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji  $t$  menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan uji  $T$  pada dimensi transparansi dengan hasil 3,520 dengan tingkat signifikansi  $t$  sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi "transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diterima". Hal menunjukkan bahwa dimensi transparansi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab atau memberi tanggapan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kualitas pelayanan indikator transparansi dalam pengujian KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa responden telah mendapat Pelayanan bersifat terbuka sehingga mudah dimengerti, kemudian Informasi pelayanan Uji KIR dilakukan dengan terbuka dan jelas. Oleh karena itu membuat para masyarakat dalam hal ini responden merasa puas dengan aspek transparansi yang ada di Dishub Kab. Sidoarjo.

Prinsip transparansi dibuat agar menciptakan keadilan tanpa pandang bulu sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi dalam penyelenggaraan publik yaitu semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan, yang sifatnya terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh pihak-pihak yang membutuhkan dan juga disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan sehingga melalui transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia pelayanan.

## 2. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa akuntabilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan uji T pada dimensi transparansi dengan hasil 3,608 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05 ( $0,015 < 0,05$ ) maka disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi "akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diterima". Hal menunjukkan bahwa dimensi akuntabilitas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab atau memberi tanggapan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kualitas pelayanan indikator akuntabilitas dalam pengujian KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa responden telah mendapat Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kemudian Kepentingan publik menjadi perhatian dan pertimbangan utama dalam pelayanan pengujian KIR dan Setiap transaksi pelayanan telah tercatat dengan baik. Oleh karena itu membuat para masyarakat dalam hal ini responden merasa puas dengan aspek akuntabilitas yang ada di Dishub Kab. Sidoarjo.

Pelayanan publik merupakan salah satu output dari terciptanya prinsip dasar good governance. Dengan cara membentuk pemerintah yang transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan dapat menciptakan pelayanan kepada publik yang optimal dan berkualitas yang mengacu pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di berikan yang artinya Akuntabilitas, dan kepuasan Publik saling berhubungan dalam menunjang berjalannya sistem pemerintahan, karena dengan adanya akuntabilitas maka kepuasan pelayanan akan semakin tinggi, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka masyarakat pun akan terpuaskan dengan pelayanan tersebut. Perbaikan kualitas pelayanan publik dapat diarahkan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan berorientasi keadilan (*democratic governance*). Dalam format *good governance*, prasyarat untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas juga menuntut pentingnya akuntabilitas dan transparansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sehingga tercapai pelayanan publik yang berkualitas, dan juga kemampuan pemerintah untuk menyalurkan energi publik dalam proses kebijakan. [10].

## 3. Pengaruh Kondisional Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa kondisional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan uji T pada dimensi transparansi dengan hasil 3,504 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,047 lebih kecil dari 0,05 ( $0,047 < 0,05$ ) maka disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi "kondisional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diterima". Hal menunjukkan bahwa dimensi kondisional secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab atau memberi tanggapan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kualitas pelayanan indikator kondisional dalam pengujian KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa responden merasa Pelayanan pengujian KIR sudah sesuai dengan SOP, kemudian Pelayanan pengujian KIR berpegang pada efisiensi dan efektivitas dan Petugas telah memahami segala kondisi dari pelayanan uji KIR. Oleh karena itu membuat para masyarakat dalam hal ini responden merasa puas dengan aspek kondisional yang ada di Dishub Kab. Sidoarjo. Kondisional merupakan asas mengenai kesesuaian kondisi, keadaan dan kemampuan dari pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik dengan memegang prinsip efisiensi serta efektivitas yang bisa dijangkau oleh publik.

Faktor ini sangat berhubungan dengan situasi di sekitar Dishub yang dapat menunjang kinerja serta kritik baik dari pihak lain di luar. Berdasarkan hasil observasi, dapat diketahui bahwa pegawai pelayanan publik memiliki jumlah tenaga kerja yang cukup, masyarakat tidak perlu bingung mencari letak tempatnya. Di sisi standar operasional, jika urusan konsumen selesai dan puas atau tidak dengan pelayanan itu masyarakat yang berhak menilai.

## 4. Pengaruh Partisipatif Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa partisipatif memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan uji T pada dimensi transparansi dengan hasil 3,401 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,011 lebih kecil dari 0,05 ( $0,011 < 0,05$ ) maka disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi "partisipatif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diterima". Hal menunjukkan bahwa dimensi partisipatif secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab atau memberi tanggapan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kualitas pelayanan indikator partisipatif dalam pengujian KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa responden merasa Petugas selalu berpartisipasi dalam hal peningkatan pelayanan pengujian KIR, kemudian Pelayanan

berasakan kebutuhan dan harapan masyarakat dan Petugas dengan senang hati memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu membuat para masyarakat dalam hal ini responden merasa puas dengan aspek partisipatif dari petugas yang ada di Dishub Kab. Sidoarjo.

Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sangat di harapkan masyarakat dan merupakan salah satu janji pelayanan dalam melayani masyarakat. Kehandalan juga disebut pelayanan yang diberikan seperti apa yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan tepat waktu. Mengacu pada Standar Operasional Pelayanan yaitu pada kecepatan waktu pelayanan, dimana masyarakat tidak boleh menunggu dalam waktu yang lama. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa di hormati dan dihargai apabila petugas memperhatikan keinginannya, menciptakan suasana yang nyaman, dan tanggap terhadap permasalahan masyarakat. Petugas harus dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat, memberikan solusi atas permasalahan yang di keluhkan masyarakat [11].

##### 5. Pengaruh kesamaan hak terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa kesamaan hak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan uji T pada dimensi transparansi dengan hasil 3,811 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ) maka disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi "kesamaan hak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diterima". Hal menunjukkan bahwa dimensi kesamaan hak secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab atau memberi tanggapan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kualitas pelayanan indikator kesamaan hak dalam pengujian KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik.

Hasil ini menunjukkan bahwa responden telah mendapat Pelayanan yang tidak diskriminatif, kemudian petugas mampu melayani sesuai dengan hak yang diterima oleh konsumen dan Pelayanan yang diselenggarakan memperhatikan aspek - aspek pemerataan. Oleh karena itu membuat para masyarakat dalam hal ini responden merasa puas dengan aspek kesamaan hak yang ada di Dishub Kab. Sidoarjo. Kesamaan hak diukur dari pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain sebagainya hal ini akan menciptakan kepuasan masyarakat.

##### 6. Pengaruh Keseimbangan hak dan kewajiban terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa Keseimbangan hak dan kewajiban memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan uji T pada dimensi Keseimbangan hak dan kewajiban dengan hasil 3,180 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ) maka disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi "Keseimbangan hak dan kewajiban berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diterima". Hal menunjukkan bahwa dimensi Keseimbangan hak dan kewajiban secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab atau memberi tanggapan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kualitas pelayanan indikator Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pengujian KIR di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa responden merasa Petugas mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan hak dan kewajiban pelanggan atau masyarakat, kemudian Pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public dan Petugas dapat menyeimbangkan hak dan kewajiban sesuai dengan SOP. Oleh karena itu membuat para masyarakat dalam hal ini responden merasa puas dengan aspek keseimbangan hak dan kewajiban yang ada di Dishub Kab. Sidoarjo.

Keseimbangan hak dan kewajiban, diukur dari pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Hal ini akan menciptakan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat, ada hubungan searah antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat. Apabila kualitas pelayanan semakin bagus maka bisa meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang meliputi aspek pengetahuan petugas, pelayanan administrasi, kecepatan dalam melaksanakan pelayanan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

Pemerintah merupakan penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, perlu di susun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. 25 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kemendagri No 14 tahun 2017 tentang

Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik). Menurut Kepmen PAN No.14 Tahun 2017, ada beberapa dimensi menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, antara lain: Prosedur Pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan Pelayanan Keadilan mendapatkan pelayanan Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian Jadwal pelayanan Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut yaitu: Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*emphaty*), Berwujud (*tangible*). Pelayanan yang mempunyai wujud dianggap pelayanan yang berkualitas [12]. Wujud pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang tidak berbelit-belit, tidak melelahkan serta mampu menangani masalah dengan mudah akan mampu menciptakan efek positif. Konsep pelayanan sesungguhnya mencakup keberwujudan akses dalam berhubungan dengan aparat pemerintah untuk suatu urusan atau kepentingan tertentu. Kemudahan dalam memberikan pelayanan tentu membutuhkan perhatian yang optimal. Pegawai adalah yang memberikan kemudahan dalarna pelayanan akan membuat kepuasan masyarakat. Dimensi Tangible (bukti fisik) merupakan hal yang sangat penting dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari sistem pelayanan yang mudah, pegawai yang ramah dan kelengkapan fasilitas yang ada. Sarana Fisik (*Tangible* meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi).

Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sangat di harapkan masyarakat dan merupakan salah satu janji pelayanan dalam melayani masyarakat. Keandalan juga disebut pelayanan yang diberikan seperti apa yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan tepat waktu. Mengacu pada Standar Operasional Pelayanan yaitu pada kecepatan waktu pelayanan, dimana masyarakat tidak boleh menunggu dalam waktu yang lama. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa di hormati dan dihargai apabila petugas memperhatikan keinginannya, menciptakan suasana yang nyaman, dan tanggap terhadap permasalahan masyarakat. Petugas harus dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat, memberikan solusi atas permasalahan yang di keluhkan masyarakat.

Pegawai atau petugas harus memberikan pelayanan yang bermutu sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak ragu-ragu dalam mendapatkan pelayanan. Pegawai yang memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan dan telah mendapatkan pelatihan bahkan harus dapat dibuktikan kemampuannya melalui keahlian yang dimiliki, ijtihad yang di miliki sehingga masyarakat yakin bahwa pegawai telah berkompeten dibidangnya. *Assurance* (aminan) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-ruguan.

Petugas harus memperhatikan masyarakat dan peduli terhadap keluhan dari masyarakat. Penyedia jasa sebaiknya mengajak para stafnya untuk senantiasa peduli terhadap masyarakat. Sebagai pemimpin tertinggi harus dapat melihat dan merasakan bagaimana cara meningkatkan mutu pelayanan dan salah satunya adalah peduli dan memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat. *Empathy* (Peduli) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan masyarakat.

#### IV. KESIMPULAN

##### 1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya menghasilkan kesimpulan antara lain :

1. Dimensi Transparansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan thitung 3,520 dengan nilai signifikan sebesar  $0,060 > 0,05$ .
2. Dimensi akuntabilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan thitung 3,608 dengan nilai signifikan sebesar  $0,015 > 0,05$ .
3. Dimensi kondisional memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan thitung 3,504 dengan nilai signifikan sebesar  $0,047 > 0,05$ .
4. Dimensi partisipatif memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan thitung 3,401 dengan nilai signifikan sebesar  $0,011 > 0,05$ .
5. Dimensi kesamaan hak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan thitung 3,811 dengan nilai signifikan sebesar  $0,002 > 0,05$ .
6. Dimensi keseimbangan hak dan kewajiban memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan thitung 3,180 dengan nilai signifikan sebesar  $0,003 > 0,05$ .
7. Kualitas pelayanan aparat yang terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di

unit pengujian kendaraan bermotor jenis angkutan barang di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang ditunjukkan dengan F hitung sebesar 21,983 dan Ftabel sebesar 3,374 dengan tingkat signifikan 0,026 dibawah 0,05

### UCAPAN TERIMA KASIH

Atas terselesaikannya penulisan skripsi penelitian ini saya sangat mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Seluruh Ibu/Bapak Dosen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang turut memberikan bimbingan serta pengarahan selama penulis sedang melakukan penelitian skripsi dan menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
2. Kedua orang tua penulis dan keluarga yang telah memberikan doa, nasihat serta memberikan dukungan terhadap penulis.
3. Seluruh teman penulis yang turut memberikan dukungan serta motivasi terhadap penulis selama penulis sedang melakukan penelitian skripsi dan menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

### REFERENSI

- [1] Al Rasyid, H., & Tri Indah, A. (2015). Pengaruh Inovasi Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Di Kota Tangerang Selatan. *Perspektif*, 16(1), 39–49. <https://doi.org/2550-1178>.
- [2] Brady, M.K. dan Cronin, J.J. 2001. *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. *The Journal of Marketing* 2001; 65(3): 34 – 49.
- [3] Prisanti, Mega Della Suyadi, Imam, Zainul. 2017. *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Customer Loyalty (Studi Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang*. *Journal Of Business Studies* Vol 2.No 1 Juli 2017.
- [4] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- [5] Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2011, "Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen", Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta
- [6] Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* (Research Methods for Business) Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- [7] Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- [8] Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [9] Sujarweni, V. Wiratna. 2016. *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [10] Hasibuan, P. S. Malayu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [11] Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37.
- [12] Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37

# maulany artikel (1).docx

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.stienobel-indonesia.ac.id">repository.stienobel-indonesia.ac.id</a> Internet Source	4%
2	<a href="https://repository.ut.ac.id">repository.ut.ac.id</a> Internet Source	3%
3	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	3%
4	<a href="https://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="https://digilib.unhas.ac.id">digilib.unhas.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="https://jurnal.unsil.ac.id">jurnal.unsil.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
8	<a href="https://jurnal.pancabudi.ac.id">jurnal.pancabudi.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="https://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	1%

10

core.ac.uk

Internet Source

1%

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 2%

Exclude bibliography      On