

artikel endang fitriana

by Jaka Dernata

Submission date: 05-Mar-2024 09:08PM (UTC+0530)

Submission ID: 2311273821

File name: artikel_endang_fitriana_publicasi.doc (158K)

Word count: 4236

Character count: 28828

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kaur Saat Banjir Di Desa Tanjung Besar dan Desa Selasih)

Endang Fitriana¹⁾, Rahiman Dani²⁾, Budiman Sakti³⁾

Magister Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu dan Politik,

30 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Bengkulu
email1@gmail.com, email2@gmail.com, email3@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Desa Tanjung Besar dan Desa Selasih Kabupaten Kaur. Desa Tanjung Besar dan Desa Selasih adalah dua desa yang paling sering mendapat musibah banjir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kaur pada saat terjadi banjir di kabupaten Kaur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif terhadap empat puluh responden yang mengalami bencana banjir. Berdasarkan hasil kajian manajemen diketahui bahwa kualitas pelayanan dijamin oleh: Kejujuran, respon, komitmen, empati dan kesedihan pada satu bagian, sekaligus diikuti dengan dampak itu baik dan penting bagi kehidupan publik. Berdasarkan hasil uji t dan uji F, hasil kelima menunjukkan bahwa nilai t kurang dari 0,05 dan signifikansi nilai F kurang dari 0,05. Ini menegaskan hipotesis kami sebelumnya.

Kata Kunci: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility, kepuasan*

ABSTRACT

This research was conducted in Tanjung Besar Village and Selasih Village, Kaur Regency. Tanjung Besar Village and Selasih Village are the two villages that most often experience flood disasters. The aim of this research is to determine the effect of service quality on community satisfaction with the services provided by the Kaur Regional Disaster Management Agency during floods in Kaur district. This research is a quantitative study of forty respondents who experienced flood disasters. Based on the results of management studies, it is known that service quality is guaranteed by: Honesty, responsiveness, commitment, empathy and sadness on one part, at the same time followed by an impact that is good and important for life public. Based on the results of the t test and F test, the fifth result shows that the t value is less than 0.05 and the significance of the F value is less than 0.05. This confirms our previous hypothesis.

Keywords: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility, satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik India Tahun 1945 menyatakan bahwa salah satu tujuan dibentuknya pemerintahan kesatuan Republik India adalah untuk memajukan kesejahteraan dan pengertian kesejahteraan rakyat. Tujuan tersebut dapat tercapai apabila pemerintah (dalam hal ini aparatur negara) dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Salah satu hal yang Anda butuhkan sebagai warga negara adalah pekerjaan.

Pelayanan yang diberikan negara kepada masyarakat disebut pelayanan publik. Menurut definisi pelayanan publik pada pasal 25 UU Kpegawain tahun 2009, semua jenis pekerjaan yang dilaksanakan berdasarkan undang-undang, arahan, pengelolaan, penyediaan fasilitas, pelayanan dan kegiatan pegawai negeri sipil lainnya. Kemampuan memenuhi kebutuhan masyarakat menurut undang-undang. Sambutan resmi..

Sementara itu, pejabat pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan publik. Menurut PermenPan nomor 14 tahun 2015, pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat publik saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari beberapa keluhan yang disampaikan secara terbuka di media dan media sosial. Pemerintah berkomitmen meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Indikator upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik adalah tersedianya wilayah pelayanan dan berbagai unit pelayanan di pusat dan daerah.

Pelayanan publik di tingkat daerah adalah kerja lembaga penanggulangan bencana. Kantor penanggulangan bencana daerah berkedudukan di setiap provinsi, daerah, dan kotamadya Dalam wilayah pemerintahan kesatuan Republik Indonesia. Tentu saja, misi badan penanggulangan bencana setempat adalah melakukan operasi dukungan pada masyarakat untuk menghadapi bencana, membantu masyarakat pada saat terkena bencana dan memberikan bantuan pada masyarakat pasca bencana.

Bencana pada dasarnya tidak dikehendaki oleh masyarakat, namun bencana itu selalu mengancam publik di kota dan pedesaan. Berbagai bencana yang mengancam kehidupan masyarakat, diantaranya adalah bencana banjir, gempa bumi, tsunami, kebakaran, angin dengan berbagai sebutannya serta bencana alam lainnya. Oleh sebab itu, Badan Penanggulangan Bencana Daerah pada dasarnya mempunyai beban tugas

yang cukup berat, terutama di daerah yang sering mengalami bencana.

Penulis memilih wilayah kabupaten Kaur untuk diteliti dan memilih BPBD Kabupaten Kaur sebagai lembaga pemerintah yang diteliti. Karena wilayah kabupaten Kaur tergolong sering terkena bencana. Wilayah yang sering terjadi bencana banjir adalah; di desa Suku Tiga, desa Kulik dan desa Batu Lungun (Kecamatan Nasal), desa Parada Suka dan desa Bakal Makmur. Dari beberapa dusun yang sering terkena bencana bajir di wilayah Kabupaten Kaur, desa Tanjung Besar dan Selasih Kecamatan Kaur Selatan merupakan desa yang paling sering terkena musibah banjir, pernah mencapai 3 kali dalam satu tahun. Oleh karena itu penelitian tentang Kepuasan masyarakat terhadap layanan badan pengendalian kejahatan setempat Kaur pada saat terjadinya banjir yang dipilih adalah masyarakat yang ada di desa Tanjung Besar dan Selasih Kecamatan Kaur Selatan.

Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kaur terhadap masyarakat yang disurvei dalam penelitian ini antara lain kepada masyarakat saat terkena banjir. Berdasarkan hasil penelitian awal dengan mewawancarai 6 orang masyarakat yang desanya sering terkena banjir. Hasil wawancara disajikan dibawah ini.

Tabel 11. Hasil Pra Penelitian Melalui Wawancara Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan BPBD Kabupaten Kaur Saat Banjir.

| No | Tanggapan | Jumlah | Persentase |
|----|-------------|--------|------------|
| 1 | Puas | 2 | 33,33% |
| 2 | Kurang Puas | 3 | 50,00% |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 16,67% |
| - | Jumlah | 6 | 100% |

Sumber: Hasil Wawancara Pada Pra Penelitian, 2023

Hasil wawancara pada penelitian awal menunjukan Kebanyakan Masyarakat tidak puas terhadap pelayanan pemerintah Kabupaten Kaur pada saat terjadinya bencana. Hal ini mencerminkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat saat terjadi musibah banjir belum baik atau belum berkualitas.

Kualitas pelayanan berdasarkan pendapat Parasuraman dkk (Kotler 2017) menyatakan ada

Terdapat lima kategori SerQual (kualitas pelayanan), yaitu kualitas pelayanan publik. yaitu 1) Kebenaran, 2) Jawaban, 3) komitmen (afirmasi), 4) cinta (kepedulian), dan 5) duka (fasilitas pendukung). Ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman Kotler (2017) dijadikan variabel independen yang diteliti pada penelitian ini.

Reliability (kehandalan) diukur melalui kemampuan pelaksana Dalam hal ini, pusat bencana regional menjadi relevan memberikan pelayanan pada masyarakat pada saat terjadinya musibah banjir, diukur melalui: (1) kemampuan memberikan pertolongan cepat pada masyarakat terkena banjir, (2) kemampuan menggunakan peralatan yang ada, (3) kemampuan menyediakan kebutuhan masyarakat sat terkena musibah banjir, (4) kemampuan untuk bersikap sopan, (5) kemampuan menyediakan memfasilitasi tempat pengungsian.

Responsiveness (daya tanggap/ketanggapan) dapat diukur melalui:

(1) Segera datang ke lokasi saat musibah banjir, (2) Segera mengevakuasi masyarakat terkena banjir, (3) Segera menyediakan tempat evakuasi bagi masyarakat terkena banjir, (4) Segera menyediakan kebutuhan makan/minum bagi masyarakat yang terkena musibah banjir, (5) Segera menyediakan petugas kesehatan di lokasi saat banjir.

Assurance (jaminan) dapat diukur melalui: (1) kemampuan membuat rasa aman melalui tindakan penyelamatan pada masyarakat terkena banjir, (2) kemampuan memberikan keamanan pada barang-barang/harta masyarakat terkena banjir dengan melibatkan petugas keamanan, (3) Kemampuan membuat rasa aman dengan mendirikan posko di sekitar lokasi musibah banjir, (4) Kemampuan membuat rasa aman dengan menyediakan obat-obatan yang diperlukan, (5) kemampuan untuk meyakinkan masyarakat dengan pembicaraan atau janji yang diucapkan.

Emphaty (perhatian) dapat diukur melalui: perhatian terhadap kebutuhan pangan masyarakat saat musibah banjir, perhatian terhadap kebutuhan kesehatan masyarakat terkena banjir, perhatian terhadap tempat pengungsian masyarakat saat terjadinya banjir. (1) perhatian terhadap kebutuhan pangan masyarakat saat musibah banjir, (2) perhatian terhadap kebutuhan pakaian pada masyarakat terkena musibah banjir, (3) perhatian terhadap kesehatan masyarakat yang terkena musibah

banjir, (4) perhatian terhadap tempat pengungsian masyarakat saat terjadinya musibah banjir, (5) Perhatian terhadap kebutuhan masyarakat saat berada di pengungsian.

Tangibles (fasilitas pendukung) diukur dengan: (1) ketersediaan peralatan untuk membantu korban banjir, (2) jenis peralatan untuk membantu korban banjir, (3) jumlah peralatan yang tersedia untuk membantu korban banjir membantu masyarakat yang terkena dampak banjir, (4) kualitas tim yang tersedia untuk membantu korban banjir. membantu masyarakat yang terkena dampak banjir (5) kondisi pelayanan publik disediakan untuk membantu masyarakat terkena musibah banjir. Sedangkan kepuasan masyarakat dapat diukur melalui perasaan senang atau kecewa masyarakat terhadap *reliability* (kemampuan) memberikan pelayanan di saat musibah banjir, Maukah anda senang atau sedih menyikapi (response rate) jika banjir jebol, senang atau sedih karena jaminan (garansi) yang diberikan jika banjir jebol, senang atau sedih karena rasa iba (manfaat). pada saat terjadi musibah banjir.

Kami memberikan layanan berkualitas dan terbaik kepada komunitas kami ada dalam wilayah pemerintahan suatu daerah merupakan kewajiban bagi pemerintah daerah beserta aparaturnya. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, otonomi daerah adalah hak dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan pemerintah dan warga negaranya.

Berdasarkan latar belakang informasi yang diberikan, penulis berpendapat perlu adanya penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kaur dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan gelar tersebut: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kaur Saat Banjir Di Desa Tanjung Besar dan Desa Selasih).**

Fokus Penelitian

Penelitian pelayanan publik Hal ini dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Kaur dan kepuasan publik (masyarakat) yang terkena bencana di kabupaten Kaur. Pelayanan masyarakat Badan Bencana Daerah Kabupaten Kaur dilihat dari aspek; *reliability* (kehandalan) pegawai dalam memberikan pelayanan, Jawaban (Respon), Kesetiaan (Jaminan), Cinta (Keinginan), Duka (Bangunan Abadi) belum

mampu memuaskan masyarakat di wilayah kabupaten Kaur yang menerima pelayanan.

Perumusan Masalah Penelitian

Tesis yang dapat disimpulkan antara lain:

1. Apa kredibilitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kaur berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat saat terjadi banjir?
2. Apakah respon Pemerintah Kabupaten Kaur saat terjadi banjir berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat?
3. Apakah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kaur (konfirmasi) mempengaruhi kesejahteraan masyarakat jika terjadi bencana?
4. Apakah Kepedulian Pemerintah Kabupaten Kaur Akan Pengaruhi Kesejahteraan Masyarakat Saat Banjir.
5. Apakah pelayanan pada aspe *tangibility* (peralatan) oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kaur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat saat terjadi musibah banjir.
6. Apakah *reliability* (kehandalan), *responsive* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), *tangibility* (peralatan) oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kaur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat saat terjadi musibah banjir.

39

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk memahami konsekuensi dari kehandalan Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
2. Kabupaten Kaur terhadap kesejahteraan masyarakat pada saat terjadi banjir.
2. Untuk mengetahui efektivitas respon Pemerintah Daerah Kabupaten Kaur terhadap kesejahteraan masyarakat pada saat terjadi bencana.
3. Untuk mengetahui dampak keterlibatan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kaur terhadap kesejahteraan masyarakat saat terjadi banjir.
4. Untuk mengetahui dampak perhatian (concern) BPBD Daerah Kabupaten Kaur terhadap kesejahteraan masyarakat saat terjadi banjir.

5. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pada aspe *tangibility* (peralatan) oleh BPBD Kabupaten Kaur terhadap kepuasan masyarakat saat terjadi musibah banjir.
6. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* (kehandalan), *responsive* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), *tangibility* (peralatan) oleh BPBD Kabupaten Kaur terhadap kepuasan masyarakat saat terjadi musibah banjir.

Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti dalam penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang akan datang tidak kasat mata tetapi dirasakan oleh pihak yang menerima jasa tersebut sekaligus dilakukan oleh pihak yang memberikannya. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), bekerja adalah memenuhi kebutuhan orang lain dapat diartikan perbuatan menolong orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut UU 63 Tahun 2003 tentang Aparatur Sipil Negara, pelayanannya adalah sebagai berikut suatu jenis pekerjaan yang dilakukan oleh badan-badan pemerintah pusat dalam bentuk barang atau jasa di daerahnya dan badan-badan negara dengan tujuan: Kami mengundang anda untuk ikut serta. . dalam rencana kami untuk melayani kepentingan masyarakat dan menerapkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Moenir (2012), tindakan adalah tindakan pemuasan kebutuhan melalui tindakan langsung orang lain

2. Pelayanan Publik

Menurut Sianipari (2009), pelayanan publik adalah segala bidang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah berdasarkan kebutuhan masyarakat serta barang dan jasa yang ditentukan dengan undang-undang. menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan kelompok kepentingan, berdasarkan prinsip dan praktik dasar yang telah ditetapkan. Kurniawan dalam (Sinambela 2017) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (dukungan) terhadap kebutuhan rakyat atau masyarakat yang ingin dikelola menurut asas dan asas yang telah diputuskan.

3. Kualitas Pelayanan

Tentu saja, dalam memberikan pelayanan, aspek kualitas harus diperhatikan untuk meningkatkan efisiensi penyedia layanan. Menurut Goetsh dan Davis (Fandy Tjiptono 2012), kualitas adalah fenomena dinamis yang melibatkan produk, layanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor evaluatif yang menggambarkan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi kinerja pelayanan. (Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml, and L Berry 1988) menetapkan lima dimensi ServQual (Kualitas Layanan) digunakan untuk mengukur kualitas layanan :

(1). *Tangibility* (Fasilitas Pendukung)

Pengertian kualitas pelayanan adalah suatu realitas fisik yang dapat dilihat atau dimanfaatkan oleh pegawai atau pihak yang memberikan pelayanan dalam artian penggunaan dan kegunaannya, sehingga siapapun yang ingin mengetahui manfaat dari pelayanan yang diterimanya.

(2). *Reliability* (Kehandalan)

Setiap layanan memerlukan jenis layanan tertentu yang dapat diandalkan. Artinya dalam pemberian pelayanan yang seluruh pegawai menyadari pengetahuan, pengalaman, kemandirian, kepemilikan dan profesionalisme kerja agar pelayanan berhasil terlaksana dengan baik tanpa adanya keluhan atau pendapat terhadap pelayanan dan public.

(3). *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Setiap pegawai menjadi fokus utama karakteristik pelayanan yang mempunyai dampak signifikan terhadap perilaku penerima pelayanan dalam memberikan berbagai pelayanan, sehingga respon pegawai tergantung pada tingkat keterpaduan, pemahaman dan ketidaksiharian terhadap berbagai pelayanan. pelayanan yang harus disediakan oleh masyarakat. Ini adalah layanan yang tidak diketahui orang. Perlu adanya penjelasan, bimbingan, nasehat dan dorongan yang cerdas dan rinci yang mencakup seluruh operasional dan prosedur operasional yang terlibat dalam organisasi agar bentuk pelayanan mendapat respon yang positif.

(4). *Assurance* (Jaminan)

Semua jenis layanan memerlukan pemahaman lengkap tentang layanan yang diberikan. Mutu keandalan pelayanan ditentukan oleh jaminan petugas pelayanan, sehingga penerima pelayanan merasa lebih baik dan mempunyai keyakinan bahwa bagian-bagiannya akan selesai, keseluruhan pelayanan akan selesai dengan cepat; kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

(5). *Empathy* (Perhatian)

Pekerjaan dan pekerjaan pelayanan memerlukan saling pengertian dan pemahaman terhadap gagasan dan implikasi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan. Apabila semua pihak yang membutuhkan pelayanan dapat saling mencintai Jadi pelayanannya berfungsi dengan baik dan kualitasnya bagus)

Penelitian Terdahulu

Pratiwi (2018) melakukan penelitian di Rumah Sakit Sering di provinsi Medan Tembung. Penelitian menunjukkan bahwa kejujuran, pendekatan, ketenangan, perhatian, dan bukti fisik semuanya berkontribusi secara bersamaan terhadap kepuasan seseorang sebagai pasien. Wanita jalang putih. Hasil penelitian menunjukkan Bukti fisik (X1), kejujuran (X2), daya tanggap (X3), kepercayaan (X4) dan cinta (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kesejahteraan sosial.

Sinaga & Hidayat (2016) menemukan bahwa Batam Implementasi program pengelolaan terpadu di kawasan pertanian kota. Hasil penelitian Ditemukan bahwa variabel independen (daya, kehandalan, daya tanggap, kepercayaan, empati) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (masyarakat positif).

Tamara et al. (2018) melakukan penelitian di Provinsi Kawangkowan Bawah. Minahasa sebelah selatan, wilayah barat Amurang. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kejujuran, sambil menawarkan jawaban, kepercayaan diri, cinta dan nasihat praktis variabel sosial positif.

1 Dalam penelitian Indrianai dkk. Di Kantor Kota Batu Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil kajian akan dilakukan beberapa peneliti yang terfokus pada berbagai lembaga publik, ditemukan bahwa kepuasan masyarakat (masyarakat) sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Ketika kualitas layanan meningkat, kepuasan manusia (sosial) juga meningkat. Namun jika kualitas pelayanannya buruk diberikan kepada warga negara (komunitas), maka semakin besar pula kekurangan masyarakat

13

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif dengan menggunakan desain kuantitatif. Survei adalah penelitian yang dilakukan terhadap populasi besar atau kecil dan oleh karena itu data diambil dari sampel yang diambil dari populasi dapat diketahui hubungan peristiwa-peristiwa serta sebaran dan hubungan antara variabel-variabel sosial dan psikologis (Sugiyono 2013).

(Husein Umar 2013) Desain pengukuran yang diuraikan lebih didasarkan pada data yang dapat dikuantifikasi untuk menciptakan penilaian kuantitatif yang kuat. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang didasarkan pada teori positif yang digunakan untuk mempelajari suatu populasi atau sampel. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak dan pengumpulan data bersifat kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis tertentu.

(Arikunto Suharsimi 2010) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif sebaiknya digunakan secara luas, dimulai dari pengumpulan data, interpretasinya, dan munculnya hasil.

Teknik Pengumpulan Data

Cara kami mengumpulkan informasi untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan metode khusus untuk mengumpulkan data:

1. Angket / Kuesioner

18

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan yang memberikan responden serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab (Sugiyono 2017). Wawancara dalam penelitian ini bersifat tertutup dan menurut (Sugiyono 2016), pertanyaan tertutup membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan membantu peneliti dalam menganalisis data. Kuesioner disusun dalam format

pertanyaan/pernyataan dengan menggunakan skala likert.

2. Kepustakaan

Keterampilan perpustakaan meliputi pengumpulan buku, catatan, Internet dan sumber informasi lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Khususnya sebagai data pendukung catatan dan dokumen kantor pemerintahan kabupaten Kaur.

Uji Validitas dan Reliabilitas

4

1. Uji Validitas

Menurut (Arikunto 2006), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau reliabilitas suatu instrumen. atau peralatan resmi. bersertifikat sangat andal, namun instrumen yang kurang tersertifikasi kurang dapat diandalkan. Tujuan pengujian validitas adalah untuk mengetahui hubungan setiap item penelitian terhadap subvariabel independen dan dependen menggunakan uji 40 pertanyaan. Jika suatu pertanyaan ditemukan tidak valid, setiap item dalam pertanyaan harus diperiksa konsistensinya dan diubah atau dihapus dari kuesioner sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Uji empiris yang digunakan adalah model kumulatif efek waktu yang dijelaskan pada (Sugiyono 2016).

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

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan alat ukur (kuesioner). Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan perhitungan matematika atau statistika. Analisis kuantitatif yang digunakan: regresi linier berganda, determinasi berganda (R^2) dan uji t (t-test).

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh produktivitas kerja (X_1), kualitas layanan (X_2), *responsivitas* (X_3) dan *responsibilitas* (X_4) terhadap kinerja pelayanan (Y) pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kaur, dengan rumus yang digunakan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

1 Diterminasi berganda digunakan untuk mengetahui besaran sumbangan produktivitas kerja (X_1), kualitas layanan (X_2), *responsivitas* (X_3) dan *responsibilitas* (X_4) terhadap kinerja pelayanan pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kaur (Y), dengan rumus menurut (Nana Sudjana 2006):

$$R^2 = \frac{\sum b_i \Sigma_i}{\Sigma Y^2}$$

Pengujian hipotesis menggunakan uji t, digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel produktivitas kerja (X_1), kualitas layanan (X_2), *responsivitas* (X_3) dan *responsibilitas* (X_4) terhadap kinerja pelayanan pegawai di BPKAD Kabupaten Kaur (Y), dengan rumus (Nana Sudjana 2006):

$$t = \frac{bt}{Se/bt}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

12 Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. *Reliability* (kehandalan) aparatur BPBD Kabupaten Kaur Sangat diharapkan untuk memberikan pelayanan/ Dukungan terhadap masyarakat yang terkena dampak bencana banjir Kabupaten Kaur. Berdasarkan skor rata-rata dari lima pertanyaan terkait reliabilitas, skornya adalah 2,97 poin, dengan skala 2,60 hingga 3,39 (sangat baik).
2. *Responsiveness* (kecepatan tanggap) aparatur BPBD Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan/pertolongan kepada masyarakat yang terkena musibah Wilayah Kabupaten Kaur mempunyai banjir yang Bagus Tercatat dalam skor rata-rata 3,00 untuk lima pertanyaan terkait respons, pada skala 2,60 hingga 3,39 (sikap baik).
3. *Assurance* (jaminan) keamanan melalui tindakan serta pembicaraan aparatur BPBD Kabupaten Kaur dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat yang terkena musibah banjir. Berdasarkan rata-rata skor dari 5 pertanyaan yang berhubungan dengan *assurance* Skala 2,98 berubah dari 2,60 menjadi 3,39 (sangat baik).
4. *Emphaty* (perhatian) aparatur BPBD Kabupaten Kaur pada masyarakat yang

terkena musibah banjir di Kabupaten Kaur cukup baik. Berdasarkan rata-rata skor dari 5 pertanyaan yang berhubungan dengan *emphaty* 2,95 (sangat baik) pada skala 2,60-3,39.

5. *Tangibility* (peralatan/fasilitas) di BPBD Kabupaten Kaur tergolong cukup, baik dilihat dari jenisnya, kuantitasnya, kualitasnya, serta kondisinya untuk menangani bencana musibah banjir di Kabupaten Kaur. Berdasarkan rata-rata skor dari 5 pertanyaan yang berhubungan dengan *tangibility* 2,95 (sangat baik) pada skala 2,60-3,39.
6. Masyarakat cukup puas dengan kehandalan aparatur BPBD Kabupaten Kaur dalam memberikan pertolongan/pelayanan, kecepatan tanggap, jaminan, perhatian serta fasilitas yang disediakan aparatur BPBD Kabupaten Kaur. Berdasarkan Skor rata-rata dari lima pertanyaan terkait kepuasan adalah 3,00 poin, berkisar antara 2,60 hingga 3,39 poin (agak baik).
7. Meningkatkan rasa percaya diri, daya tanggap, keberanian, empati dan kasih sayang akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada saat terjadi banjir. Hasil analisis data menggunakan Regresi linier berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut: $Y = 0,112 + 0,191X_1 + 0,325X_2 + 0,078X_3 + 0,113X_4 + 0,296X_5 + e$.
8. Kejujuran, daya tanggap, keamanan, empati dan kasih Namun pelayanan yang diberikan pasti akan memberikan kontribusi bagi kebaikan masyarakat BPBD Kabupaten Kaur pada saat banjir. Nilai $t \geq$ tabel dan hasil uji t signifikansi kelima variabel adalah 0.011, 0.001, 0.034, 0.033, $0.000 < 0.05$. Hipotesis di atas telah diuji.
9. Pada saat yang sama, kejujuran, tanggap, komitmen, cinta dan kasih sayang akan sangat bermanfaat bagi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPBD Kabupaten Kaur pada saat banjir. Hasil F-statistik berdasarkan hasil uji F minimal F-tabel $0,000 < 0,05$.

Pembahasan

Salah satu tugas aparatur BPBD Kabupaten Kaur adalah melayani/menolong atau membantu masyarakat saat terjadinya musibah banjir.

Pelayanan/pertolongan yang diberikan oleh BPBD Kabupaten Kaur diharapkan masyarakat dapat memuaskannya. Dalam melaksanakan tugas pelayanan/pertolongan pada masyarakat saat terjadinya musibah banjir, aparat yang bertugas di BPBD Kabupaten Kaur harus dibekali dengan kehandalan (*reliability*), kecepatan merespon (*responsiveness*), kemampuan untuk menjamin/membuat rasa aman (*assurance*), kemampuan/kemauan untuk memberikan perhatian secara individual (*emphaty*), dan menyediakan peralatan/fasilitas pendukung dalam melaksanakan pelayanan/pertolongan (*tangibility*).

Hasil survei kualitas pelayanan terdiri dari lima bagian yaitu; Kejujuran, tanggap, kepastian, kejelasan, substansi dalam pemberian pelayanan/pertolongan pada masyarakat yang mendapatkan musibah banjir di Kabupaten Kaur tergolong cukup baik, karena pelayanan Ratingnya sangat baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan diterimanya tergolong cukup pas.

Hasil analisis data regresi linier berganda juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mengalami peningkatan di semua bidang masing-masing yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibility* akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Kemudian melalui analisis R^2 (koefisien determinasi berganda) juga membuktikan bahwa nilai $R^2 = 0,998$, artinya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibility* yang disajikan oleh aparat BPBD Kabupaten Kaur memberikan sumbangan sebesar 99,80% dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat saat musibah banjir. Sisanya sebesar 1,20% disumbangkan karena variabel lain yang tidak diteliti. Hal serupa juga disampaikan oleh Pasolong (2014). Artinya, semakin baik pengelolaan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kepercayaan (*trust*) masyarakat. Warga merasa puas ketika mendapat pelayanan yang baik terhadap layanan tersebut dan kepercayaan diri mereka meningkat.

Sebagian yang paling kuat untuk reliabilitas, daya tanggap, kepercayaan, kepuasan dan kepuasan ditunjukkan oleh hasil hitung $t < t$ tabel, dan t hitung untuk lima variabel dengan signifikansi $< \alpha 0,05$ untuk masing-masing variabel yang diteliti. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji F yang menunjukkan tabel $F > F$ dan signifikansi $< \alpha 0,05$. Hasil penelitian ini

serupa dengan penelitian Putra dkk (2018) yang melakukan penelitian di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan kota Blitar.

Hasil penelitian menunjukkan bukti fisik (X1), kejujuran (X2), minat (X3), kepercayaan (X4) dan cinta (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sosial. Hal ini tidak bertentangan dengan temuan Sinaga dan Hidayat (2016) yang melakukan penelitian tentang penerapan program pengelolaan terpadu pada kawasan pertanian Kota Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen (kekuatan, kehandalan, daya tanggap, kepercayaan, empati) mempunyai pengaruh simultan yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan sosial).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan berikut dapat diambil dari hasil penelitian yang telah dibahas selama ini.

1. *Reliability* (kehandalan) aparat BPBD Kabupaten Kaur Sangat diharapkan untuk memberikan pelayanan/ Dukungan terhadap masyarakat yang terkena dampak bencana banjir Kabupaten Kaur. Berdasarkan skor rata-rata dari lima pertanyaan terkait reliabilitas, skornya adalah 2,97 poin, dengan skala 2,60 hingga 3,39 (sangat baik).
2. *Responsiveness* (kecepatan tanggap) aparat BPBD Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan/pertolongan kepada masyarakat yang terkena musibah Wilayah Kabupaten Kaur mempunyai banjir yang Bagus Tercatat dalam skor rata-rata 3,00 untuk lima pertanyaan terkait respons, pada skala 2,60 hingga 3,39 (sikap baik).
3. *Assurance* (jaminan) keamanan melalui tindakan serta pembicaraan aparat BPBD Kabupaten Kaur dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat yang terkena musibah banjir. Berdasarkan rata-rata skor dari 5 pertanyaan yang berhubungan dengan *assurance* Skala 2,98 berubah dari 2,60 menjadi 3,39 (sangat baik).
4. *Emphaty* (perhatian) aparat BPBD Kabupaten Kaur pada masyarakat yang

terkena musibah banjir di Kabupaten Kaur cukup baik. Berdasarkan rata-rata skor dari 5 pertanyaan yang berhubungan dengan *emphaty* 2,95 (sangat baik) pada skala 2,60-3,39.

5. Tangibility (peralatan/fasilitas) di BPBD Kabupaten Kaur tergolong cukup, baik dilihat dari jenisnya, kuantitasnya, kualitasnya, serta kondisinya untuk menangani bencana musibah banjir di Kabupaten Kaur. Berdasarkan rata-rata skor dari 5 pertanyaan yang berhubungan dengan *tangibility* 2,95 (sangat baik) pada skala 2,60-3,39.
6. Masyarakat cukup puas dengan kehandalan aparatur BPBD Kabupaten Kaur dalam memberikan pertolongan/pelayanan, kecepatan tanggap, jaminan, perhatian serta fasilitas yang disediakan aparatur BPBD Kabupaten Kaur. Berdasarkan Skor rata-rata dari lima pertanyaan terkait kepuasan adalah 3,00 poin, berkisar antara 2,60 hingga 3,39 poin (agak baik).
7. Meningkatkan rasa percaya diri, daya tanggap, keberanian, empati dan kasih sayang akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada saat terjadi banjir. Hasil analisis data menggunakan Regresi linier berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut: $Y = 0,112 + 0,191X_1 + 0,325X_2 + 0,078X_3 + 0,113X_4 + 0,296X_5 + e$.
8. Kejujuran, daya tanggap, keamanan, empati dan kasih Namun pelayanan yang diberikan pasti akan memberikan kontribusi bagi kebaikan masyarakat BPBD Kabupaten Kaur pada saat banjir. Nilai $t \geq$ tabel dan hasil uji t signifikansi kelima variabel adalah 0.011, 0.001, 0.034, 0.033, 0.000 < 0.05. Hipotesis di atas telah diuji.
9. Pada saat yang sama, kejujuran, tanggap, komitmen, cinta dan kasih sayang akan sangat bermanfaat bagi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPBD Kabupaten Kaur pada saat banjir. Hasil F-statistik berdasarkan hasil uji F minimal F-tabel 0,000 < 0,05.

Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, disarankan kepada pengambil keputusan di

BPBD Kabupaten Kaur untuk meningkatkan pendidikan dan pelatihan unit-unit untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan layanan dan keterampilan mereka untuk meningkatkan kualitas layanan demi kepentingan masyarakat masyarakat. Menambah dan meningkatkan kuantitas dan kualitas peralatan untuk memberikan pelayanan. /Dukungan masyarakat jika terjadi bencana banjir.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta.
- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipt.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nana Sudjana. 2006. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman A Parsu, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L Berry. 1988. "SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64(1): 12–40.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: BUMI AKSARA.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta." *Bandung: Alfabeta.*: 118. Alfabeta.
- . 2017. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,*

Kombinasi, Dan R&D. Bandung: Penerbit
CV. Alfabeta.

artikel endang fitriana

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|----|
| 1 | jurnal.unived.ac.id Internet Source | 2% |
| 2 | journals.unihaz.ac.id Internet Source | 2% |
| 3 | 123dok.com Internet Source | 1% |
| 4 | repository.ub.ac.id Internet Source | 1% |
| 5 | text-id.123dok.com Internet Source | 1% |
| 6 | Submitted to Universitas Pertamina Student Paper | 1% |
| 7 | jurnal.binamandiri.ac.id Internet Source | 1% |
| 8 | adoc.pub Internet Source | 1% |
| 9 | Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper | 1% |

| | | |
|----|---|------|
| 10 | journal.rumahindonesia.org Internet Source | 1 % |
| 11 | Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper | 1 % |
| 12 | docplayer.info Internet Source | <1 % |
| 13 | Suryani Suryani. "ANALISIS FAKTOR BAURAN PEMASARAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH SEHINGGA TERCIPTA WORD OF MOUTH POSITIF DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG MEDAN", INFERENSI, 2013 Publication | <1 % |
| 14 | Faisal Rakhman. "PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP WORD OF MOUTH DALAM UPAYA PENINGKATAN JUMLAH MAHASISWA BARU DI AMIK AL MA'SOEM JATINANGOR", Jurnal MAPS (Manajemen dan Perbankan Syariah), 2018 Publication | <1 % |
| 15 | dergipark.org.tr Internet Source | <1 % |
| 16 | ebook.bldk.mahkamahagung.go.id Internet Source | <1 % |
| 17 | www.pekerjadata.com | |

<1 %

18

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur

Student Paper

<1 %

19

Ryan Aikas Priono Arianto. "Pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada jasa persewaan buku kotaro Kota Madiun", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2017

Publication

<1 %

20

Yuliana Sudarno, Supri Wahyudi Utomo. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DEALER MPM MOTOR MADIUN", Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, 2014

Publication

<1 %

21

repository.upbatam.ac.id

Internet Source

<1 %

22

www.publication.idsolutions.co.id

Internet Source

<1 %

23

ejournal.unp.ac.id

Internet Source

<1 %

24

ermaainunnajah.blogspot.com

Internet Source

<1 %

25

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

<1 %

26

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source

<1 %

27

es.scribd.com

Internet Source

<1 %

28

repository.unika.ac.id

Internet Source

<1 %

29

repository.utp.ac.id

Internet Source

<1 %

30

stackoverflow.com

Internet Source

<1 %

31

Henky Setiadi. "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI JAMBI", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2021

Publication

<1 %

32

dwiermayanti.wordpress.com

Internet Source

<1 %

33

eprints.ipdn.ac.id

Internet Source

<1 %

34

journal.bengkuluinstitute.com

Internet Source

<1 %

jurnal.ucy.ac.id

| | | |
|----|--|------|
| 35 | Internet Source | <1 % |
| 36 | repo.unand.ac.id Internet Source | <1 % |
| 37 | repository.radenintan.ac.id Internet Source | <1 % |
| 38 | repository.unpar.ac.id Internet Source | <1 % |
| 39 | uia.e-journal.id Internet Source | <1 % |
| 40 | jonedu.org Internet Source | <1 % |
| 41 | journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source | <1 % |

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

artikel endang fitriana

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10
