

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SDM, SARANA FISIK DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

(Studi Pada Kantor Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo)

Triyanto dan Sudarmadi
STIE Atma Bhakti Surakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh Kualitas SDM, Komunikasi dan Sarana Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pada kantor Kecamatan Mojolaban. Sampel adalah 100 orang yang menggunakan jasa layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban yang diperoleh secara *proporsional sampling*. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah kualitas SDM, sarana fisik dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban.

Kata kunci: kualitas SDM, komunikasi, sarana fisik, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan organisasi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa salah satu kunci keberhasilan pada semua level organisasi baik yang *profit oriented* ataupun non profit sangat dipengaruhi oleh peran SDM.

Kecamatan merupakan salah satu organisasi pemerintah sebagai ujung tombak pelayanan administrasi dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Banyak pelayanan administrasi pemerintahan yang kewenangannya diberikan kepada pemerintah kecamatan antara lain administrasi kependudukan, perijinan untuk usaha kecil, dan perijinan-perijinan lain yang ruang lingkupnya relatif kecil. Dalam bidang manajemen, pelayanan seringkali dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, oleh karena itu secara profesional aparat pemerintah haruslah berorientasi pada kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pemerintah, baik layanan di tingkat pemerintahan yang terendah hingga layanan di pemerintah pusat.

Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang

dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan merupakan tanggapan emosional dari evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Tjiptono, 2008).

Kepuasan masyarakat sangat penting untuk membuktikan bahwa aparat pemerintah memiliki komitmen untuk membangun citra *good governance*. Oleh karena itu pemerintah kecamatan sebagai ujung tombak layanan publik perlu memperbaiki kualitas pelayanan baik pada aspek percepatan waktu layanan, kemudahan administrasi, kepastian layanan, dan jaminan keabsahan, serta mengedepankan keadilan, transparansi dan kejujuran. Budaya mempersulit layanan untuk mendatangkan keuntungan pribadi harus ditinggalkan. Pelayanan yang mudah, murah, cepat, pasti, dan sah akan mendatangkan kepuasan bagi pengguna layanan.

Keberhasilan pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan membutuhkan SDM yang berkualitas. Kualitas ini tercermin dari tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemauan, serta kompetensi pegawai berkaitan dengan tugasnya, kecakapan dan kecepatan melayani, keramah-tamahan ketika melayani, dan kemampuan menggunakan sarana-prasarana (Danim, 1996).

Kualitas layanan perlu didukung dengan komunikasi yang baik, baik komunikasi yang bersifat verbal maupun non verbal. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Indikator dari komunikasi ini meliputi adanya media informasi yang memuat prosedur dan persyaratan layanan administrasi, adanya papan nama di setiap loket yang bisa dibaca jelas, petugas menyampaikan informasi secara jelas dan ramah, kemudahan masyarakat mengakses informasi layanan administrasi (Moekijat, 1993).

Pemberian layanan membutuhkan dukungan sarana fisik untuk memberi fasilitas kemudahan kepada pengguna layanan. Sarana fisik adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Indikator dari sarana fisik adalah kelayakan alat dan perlengkapan kerja yang digunakan pegawai, kenyamanan ruang tunggu, tersedianya alat tulis kantor (Harahap, 2001).

Beberapa penelitian membuktikan pengaruh kualitas layanan sumber daya manusia (Pertwi, 2015; Akbar, 2014; dan Hermanto, 2013), kualitas komunikasi (Rianto, 2015; Kurniawati, 2014; Paripurna 2013; dan Mustika, 2013) dan kualitas sarana fisik (Riswardani, 2013 dan Soebiyantoro, 2009) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan/konsumen.

Hubungan Logis antar Variabel dan Perumusan Hipotesis

Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Sumber daya manusia berinteraksi langsung dengan pengguna layanan sehingga kualitas pegawai dapat dinilai langsung oleh pengguna layanan, dan kualitas sumber daya manusia bisa berdampak langsung pada kepuasan pengguna layanan. Penelitian Pertwi (2015), Akbar (2014) dan Hermanto (2013) menunjukkan bahwa kualitas layanan SDM memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan

H₁ : Kualitas SDM berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan

Pengaruh Sarana Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Fasilitas kerja merupakan sarana atau wahana atau alat untuk mempermudah aktivitas perusahaan dan juga untuk mensejahterakan karyawan agar para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2014), Riswardani (2013), dan Soebiyantoro (2009) menunjukkan fasilitas/sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan

H₂ : Sarana Fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Komunikasi penting artinya karena komunikasi memadukan fungsi-fungsi manajemen. Secara khusus, komunikasi diperlukan untuk (1) menetapkan dan menyebarkan tujuan perusahaan, (2) menyusun rencana untuk mencapai tujuan itu, (3) mengorganisasi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan cara yang paling efektif dan efisien, (4) menyeleksi, mengembangkan dan menilai anggota organisasi, (5) memimpin, mengarahkan, memotivasi dan menciptakan iklim yang menimbulkan keinginan orang untuk memberi kontribusi dan (6) mengendalikan prestasi (Koontz, 1996). Penelitian yang dilakukan oleh Rianto (2015), Kurniawati (2014), Akbar (2014), Paripurna (2013), dan Mustika (2013), menyimpulkan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan

H₃ : Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan

METODE PENELITIAN

Sampel adalah 100 orang yang menggunakan jasa layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban yang diperoleh secara *proporsional sampling*. Data penelitian diperoleh menggunakan kuesioner dengan skala

Likert 1-5 point. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

HASIL PENELITIAN

Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Hipotesis pertama menyatakan bahwa H_1 : Kualitas SDM berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Layanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh angka probabilitas sebesar $0,000 < \text{taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$ antara Kualitas SDM (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y); berarti secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas SDM (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y_1) dengan koefisien beta standar sebesar $0,554 (\beta_1)$. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa H_1 : Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan, diterima.

Pengaruh Sarana Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Hipotesis kedua menyatakan bahwa H_2 : Sarana Fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Layanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh angka probabilitas sebesar $0,000 < \text{taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$ antara Sarana Fisik (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y); berarti secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Sarana Fisik (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y) dengan koefisien beta standar sebesar $0,178 (\beta_2)$. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa H_2 : Sarana Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan, diterima.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa H_3 : Komunikasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Layanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh angka probabilitas sebesar $0,062 > \text{taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$ antara Komunikasi (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y); berarti secara parsial

(individu) terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan antara Komunikasi (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y_1) dengan koefisien beta standar sebesar $0,230 (\beta_3)$. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa H_3 : Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan, diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian yaitu kualitas SDM, sarana fisik dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban.

Saran bagi kantor Kecamatan Mojolaban adalah perlu penambahan sarana fisik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti tempat duduk, kipas angin, pengeras suara yang bagus, alat pemanggilan nomor antrean, ketersediaan alat tulis, hiburan televisi, media informasi yang cukup, dan ketersediaan air minum. dan fasilitas lain yang menambah kenyamanan ketika masyarakat menunggu antrian pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Di Banda Aceh, Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala.
- Danim, S. (1996). *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hermanto. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sdm Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan. *Jurnal Etikonomi*, 12(1).
- Koontz, H., O'Donneld, C., Weihrich, H. (1996). *Manajemen*. Alih Bahasa: Antarikso, A. Firman, Agus Dharma, Hendaridi. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Ketiga Belas.

- Terjemahan: Bob Sabran, Jakarta: P Erlangga
- Kurniawati, D. (2008). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang, Malang: Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
- Moekijat. (1993). *Teori Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju
- Mustika. (2013). *Analisis Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Komitmen Keorganisasian Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. BTPN Tbk KCP Pasar Baru Merangin. Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(3).
- Paripurna, I.G.D. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*.
- Pertiwi. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Produk dan Kinerja SDM Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Asuransi Jiwa di Kabupaten Sintang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(4).
- Riswardani. (2013). Pengaruh Fasilitas, Biaya dan Promosi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 14(2).
- Ritanto, H. (2015). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan di Pegadaian (Persero) Cabang Tanjungpinang. Tanjungpinang: STIKOM Tanjungpinang.
- Soebiyantoro. (2009). Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, Sarana Transportasi Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1):16-22.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: ANDI.