

## Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang

R. Ati Rosmiati, Hardjito Darmono, Teuku Fajar Shadiq, Erialdy\*  
Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf , Indonesia, 15118  
E-mail Corespondent : erialdy@unis.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama dengan kepuasan masyarakat di Kota Tangerang. Metode yang digunakan adalah metode penelitian survey, tingkat eksplanasi asosiatif kausal. Populasi yang menjadi objek, yaitu penduduk Kecamatan Cipondoh. Teknik sampling menggunakan rumus Slovin, sehingga sampel yang mewakili untuk penelitian ini dari 5 kelurahan sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan angket dan dianalisis dengan statistik inferensial. Hasil penelitian : (1) hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, nilai korelasi positif 0.610 memiliki tingkat hubungan dan nilai  $t_{hitung} (7.616) > t_{tabel} (1,661)$ , artinya kualitas pelayanan secara parsial memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat; (2) hubungan kepercayaan dengan kepuasan masyarakat, nilai korelasi positif 0.733 memiliki tingkat hubungan kuat dan nilai  $t_{hitung} (10.658) > t_{tabel} (1,661)$ , artinya kepercayaan secara parsial memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat; dan (3) hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan kepuasan masyarakat, nilai korelasi berganda positif 0.767 memiliki tingkat hubungan kuat dan nilai  $F_{hitung} (69.489) > F_{tabel} (1.39)$  atau dengan nilai  $sig. = 0,000 < 0,05$ , artinya kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat di Kota Tangerang.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat.

### Abstract

*This study aims to reveal the relationship between service quality and trust in community satisfaction in Tangerang City. The method used is the survey research method, the level of causal associative explanation. The population that becomes the object is the residents of Cipondoh District. The sampling technique used the Slovin formula so that the representative sample for this study from 5 villages was 100 respondents. Collecting data using a questionnaire and analyzed by inferential statistics. The results of the study: (1) the relationship between service quality and community satisfaction, a positive correlation value of 0.610 has a relationship level and a value of  $t_{count} (7.616) > t_{table} (1.661)$ , meaning that service quality partially has a positive and significant relationship with community satisfaction; (2) the relationship of trust with community satisfaction, a positive correlation value of 0.733 has a strong relationship level and the value of  $t_{count} (10.658) > t_{table} (1.661)$ , meaning that trust partially has a positive and significant relationship with community satisfaction; and (3) the relationship between service quality and trust with community satisfaction, the positive multiple correlation values of 0.767 has a strong relationship level and the calculated  $F$  value  $(69.489) > F_{table}$*

(1.39) or with a sig. = 0.000 < 0.05, meaning that service quality and trust simultaneously have a positive and significant relationship with community satisfaction in Tangerang City.

**Keywords:** *Service Quality, Trust, and Community Satisfaction.*

## A. Pendahuluan

Pelayanan publik pada sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur Negara dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap Negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan pemerintah pusat maupun daerah adalah pelayanan publik (*public service*), karena jika pelayanan kepada publik terjadi stagnasi, maka dapat dipastikan akan berdampak pada hampir semua sektor pemerintahan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka Aparatur Sipil Negara (ASN), khususnya ASN di Kota Tangerang perlu memiliki kualitas pelayanan yang optimal, karena hanya ASN yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang optimal dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang menjadi kepuasan masyarakat. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah kualitas pelayanan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan.

Ketanggapan merupakan salah satu indikator pelayanan yang perlu mendapat perhatian serius terhadap kesiapan dan kemauan petugas dalam melayani setiap keluhan masyarakat (Alfionita, 2020). Masyarakat akan merasa puas apabila petugas cepat merespon masyarakat yang datang serta mampu mengatasi setiap persoalan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Kristiadi (1994) bahwa dalam fungsi pelayanannya, aparatur negara harus menciptakan kondisi keseimbangan antara tuntutan aktual masyarakat dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutan tersebut.

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan tata pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat dalam lingkup kelurahan sesuai dengan visi dan misi Walikota. Dalam hal ini tata pemerintahan yang merupakan bagian menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi Kelurahan dalam penyelenggaraan kewenangan-kewenangan pemerintahan, melakukan pembinaan kegiatan pelayanan publik di bidang administrasi pemerintahan.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan masyarakat, bahwa birokrasi pelayanan yang ada belum optimal, lamban, belum mencerminkan sikap pelayanan yang profesional.. Pencapaian kualitas pelayanan dan kepercayaan mengacu pada tugas pokok dan fungsi organisasi belum optimal sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat akan nilai pelayanan yang diberikan oleh ASN itu sendiri. Bertolak dari latar belakang yang telah

dikemukakan di atas, mendorong Peneliti mengadakan penelitian untuk mengetahui sejauh mana hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan kepuasan masyarakat di Kota Tangerang.

## **B. Metode**

Metode penelitian adalah cara atau jalan yang ditempuh sehubungan dengan penelitian yang dilakukan yang memiliki langkah-langkah yang sistematis. Sugiyono (2013: 6) menyatakan bahwa metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Adapun metode yang digunakan adalah metode penelitian survey, tingkat eksplanasi asosiatif kausal.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan metode korelasional yang bersifat deskriptif. Dimana metode penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. (Kasiram (2008: 149) dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif). Sedangkan deskriptif korelasional yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status yang berhubungan mengenai suatu gejala yang ada, yaitu gejala yang menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Populasi target adalah seluruh penduduk Kota Tangerang sedangkan populasi terjangkau adalah penduduk di Kecamatan Cipondoh, dimana jumlah penduduk Kecamatan Cipondoh adalah 330.087 jiwa (Kecamatan Cipondoh Dalam Angka 2020). Populasi dan sampel adalah metode untuk penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan tehnik *cluster sampling*, untk menentukan lokasi terpilih sebagai lokasi sumber data. Populasi targetnya di Kota Tangerang, sedangkan populasi terjangkau di Kecamatan Cipondoh. Dari beberapa Kelurahan yang ada di Kecamatan Cipondoh, terpilih 5 lokasi sebagai sampel area, yaitu : Kelurahan Cipondoh Makmur, Kelurahan Kenanga, dan Kelurahan Poris Plawad, Kelurahan Cipondoh, dan Kelurahan Poris Plawad Utara.

Pengambilan sampel dilakukan dengan sampel acak proporsional masyarakat. Masyarakat diminta untuk menjawab pernyataan-pernyataan untuk mengukur kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan asumsi bahwa pegawai pelaksana yang merasakan langsung pengaruhnya dari sistim yang diterapkan dalam melayani masyarakat

Penentuan besarnya sample, disesuaikan dengan teknik analisis yang digunakan, dengan perhitungan sampel berdasarkan analisis regresi. Sebab dalam penelitian sasaran utamanya mencari besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan teknik analisis regresi. Dengan mengacu pada rumus yang diberikan oleh Sujana bahwa sampling petala biasanya diperbaiki lagi dengan menggunakan cara

proporsional, maksudnya banyak anggota dari petala diambil sebanding dengan ukuran tiap petala.

Jumlah penduduk dalam penelitian di Kecamatan Cipondoh sebanyak 330.087 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Tangerang). Dengan demikian berdasarkan metode pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan signifikansi/tingkat kesalahan 10%, sebagai berikut:

Dengan demikian, jumlah sampel yang harus diambil oleh peneliti pada *sampling error* 10% sebesar 99,969 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden. Dengan demikian, dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 100 responden. Supaya diperoleh sampel yang proporsional maka setiap bagian diambil sebagai sample sebanyak sebagai berikut : Kelurahan Cipondoh Makmur digunakan 20 responden dari total sebanyak 100 responden, Kelurahan Kenanga digunakan 20 responden dari total sebanyak 100 responden, Kelurahan Cipondoh digunakan 20 responden dari total sebanyak 100 responden, Kelurahan Poris Plawad digunakan 20 responden dari total sebanyak 100 responden, Kelurahan Poris Plawad Utara digunakan 20 responden dari total sebanyak 100 responden.

### C. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis hasil penelitian tentang kualitas layanan, kepercayaan dengan kepuasan masyarakat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 10,167 + 0,081X_1 + 0,350X_2$$

Persamaan tersebut memberikan informasi bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan memberikan kontribusi yang bernilai positif terhadap tinggi rendahnya kepuasan masyarakat.

Besar pengaruh simultan kedua variabel, kualitas layanan dan kepercayaan, dari hasil perhitungan diperoleh sebesar 0,589 atau 58,9% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diebrikan oleh pegawai, sisanya sebesar 41,1% berasal dari pengaruh diluar kedua variabel tersebut. Dengan demikian, pegawai kecamatan perlu memperhatikan akan kedua aspek tersebut.

Tingginya kedua variabel dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat dapat dilihat juga dari tingkat hubungan yang kuat secara linear. Kekuatan kedua variabel secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari hasil pengujian analisis varians berikut.

**Tabel 1. Analisis Keberartian Model Regresi**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1044.146	2	522.073	69.489	.000 <sup>a</sup>
	Residual	728.764	97	7.513		
	Total	1772.910	99			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)  
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pengujian simultan memberikan nilai signifikansi 0,000 yang jauh lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Artinya model yang mengaitkan antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat modelnya linear dan sangat berarti.

Keberatan kaitan kepercayaan dan kualitas juga secara parsial memberikan kontribusi yang berarti terhadap kepuasan masyarakat. Ini terlihat dari tabel berikut.

**Tabel 2. Pengujian Parsial variabel Kualitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.167	1.912		5.318	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	.081	.023	.280	3.506	.001
Kepercayaan (X2)	.350	.049	.571	7.158	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Dari tabel 2 di atas terlihat bahwa kedua variabel secara parsial nilai signifikansi penolakan hipotesis nolnya jauh lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Dari tabel tersebut juga dapat terlihat bahwa kepercayaan lebih besar pengaruhnya dibandingkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu Disti (2020) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pelayanan Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur. Pada hakekatnya kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian dari masyarakat terhadap keseluruhan kinerja dari petugas Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir. Kualitas pelayanan sebagai penilaian subyektif masyarakat sangat ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh penilaian tersebut.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hermawati (2018), tentang pengaruh kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan/Pemohon. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk

perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas (Erialdy, Sutarman, Agus Iwan Mulyanto, 2020). Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan/pemohon itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kepuasan masyarakat. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal. Dengan demikian, kualitas pelayanan adalah salah satu yang paling menarik terutama di sektor pelayanan publik.

Sementara itu relevansi penelitian terdahulu lainnya yaitu dari Satriyo Bagus Kuncoro (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur.

Bertolak dari beberapa relevansi penelitian terdahulu di atas, maka jelas sudah menurut Maglio yang dikutip Indah (2018: 118) menjelaskan bahwa permasalahan mengenai layanan kini mendapat perhatian yang lebih besar dari banyak organisasi mulai dari organisasi regional, nasional sampai dengan organisasi global, dan dianggap sebagai alat yang dapat mempengaruhi arus pendapatan suatu organisasi atau perusahaan terlebih organisasi publik. Meskipun organisasi publik tidak mengejar target keuntungan. Akan tetapi dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah sudah semestinya bertanggung jawab memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan organisasi publik supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat telah menjadi tuntutan organisasi publik untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*. Menurut Zethaml yang dikutip Tjiptono (2014: 75) menjelaskan bahwa *service quality* dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Demikian pula sebaliknya, jika jasa yang diterima tidak dapat melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang tidak ideal karena tidak dapat memenuhi harapan pelanggan. Untuk itu, pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, di mana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, konsekuensi dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan organisasi publik khususnya di instansi/lembaga pemerintah. Mengingat kualitas pelayanan dalam kaitan ini berpusat pada suatu kenyataan

yang ditentukan oleh pelanggan atau masyarakat sebagai penggunaannya. Menurut Lovelock yang dikutip Hardiyansyah (2018: 187) dengan memperkuat interaksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta publik akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen organisasi tersebut. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat terutama berkaitan dengan pelayanan yang ada di lingkungan pemerintah kecamatan. Artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sinergis dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuliati (2019), yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan komitmen terhadap kepuasan masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang)'. Hasil penelitian ini secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. Artinya kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Kepercayaan terhadap suatu instansi/institusi akan meningkatkan kepuasan, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka miliki dan sebaliknya jika kepercayaan menurun maka kepuasan masyarakat pun akan semakin menurun.

Selanjutnya penelitian relevan dari Hendri Herman (2016) yang berjudul analisis kinerja pegawai, kepercayaan dan komitmen terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan E-KTP di Kecamatan Batam, Kota Batam. Hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan E-KTP.

Berdasarkan hasil tersebut, maka kepercayaan harusnya dimengerti, karena kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama. Apabila kepercayaan sudah timbul antara seseorang dengan organisasi yang dipercayanya, maka usaha untuk membina hubungan kerjasama akan lebih mudah. Kepercayaan timbul ditunjukkan oleh suatu kredibilitas yang diperoleh dari pihak lain karena memiliki keahlian yang dikehendaki untuk melakukan suatu tugas. Kepercayaan menurut Septiawan yang dikutip dari jurnal Yuliati (2016: 327) merupakan hal yang penting bagi komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Kepercayaan ada jika pelanggan percaya bahwa penyedia layanan jasa tersebut dapat dipercaya dan juga mempunyai derajat integritas yang tinggi. Sedangkan Kotler (2012: 219), menjelaskan kepercayaan (*trust*) dalam manajemen pemasaran jasa lebih menekankan pada sikap individu yang mengacu kepada keyakinan pelanggan atas keterandalan jasa yang diterimanya. Menurut Robbins yang dikutip dalam jurnal Atmojo (2015: 106) variabel kepercayaan dapat diukur dengan menggunakan indikator integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas dan keterbukaan.

Dengan demikian, hasil dari penelitian membuktikan bahwa variabel kepercayaan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan dalam mengalokasikan sumber daya, membuat

pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Kelurahan yang berada di bawah wewenang Kecamatan Cipondoh sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan publik, dimana peran kelurahan memiliki peran penting dalam menjembatani program-program pelayanan pemerintah yang langsung disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Kepercayaan masyarakat terjadi ketika suatu kelompok percaya bahwa tindakan kelompok lain akan memberikan hasil yang positif baginya, sehingga akan memberikan hasil yang menguntungkan bagi masyarakat (Supranto. 2015: 75). Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dalam prosesnya memiliki hubungan yang sinergis, karena dalam implementasinya harus dapat menjamin tercapainya kepuasan masyarakat baik terhadap produk/program layanan maupun terhadap proses layanan itu sendiri, semakin baik kepercayaan yang dimiliki, maka akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bachtiar (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wuluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wuluhan. Artinya kualitas pelayanan Puskesmas Wuluhan sudah cukup baik, akan tetapi dalam pelaksanaannya perlu tetap dipertahankan, mengingat dari sisi lain masih ada beberapa indikasi yang lemah pada kualitas pelayanan seperti pada aspek jaminan. Jaminan dan kepercayaan yang diberikan belum dapat meyakinkan pasien untuk berobat kembali ke Puskesmas sehingga dinilai belum maksimal oleh pasiennya, hal ini karena masih ada beberapa perawat Puskesmas yang kurang profesional dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

Kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan penelitian ini, berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan. Untuk mewujudkan kepuasan masyarakat, tentunya setiap personal atau suatu organisasi yang ada di instansi publik tersebut memaksimalkan kinerja pelayanannya. Apabila kinerja pelayanan ini tidak sesuai dengan harapan, maka masyarakat tersebut akan tidak puas dan berujung kecewa. Hal ini sejalan dengan kepuasan yang dirumuskan oleh Richard yang dikutip oleh Amin (2019: 78) yang menjelaskan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Penelitian relevan lainnya yang mendukung yaitu Santi Budi Utami (2013) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Hasilnya menunjukkan

bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi 0,705, dan nilai F hitung 11.025 dengan probabilitas sig.  $0.000 < 0.05$ , sehingga hasilnya ketiga variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Engel yang dikutip Tjiptono (2014: 148) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Pendapat lain dari Kotler (Tjiptono, 2014: 149) juga mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan masyarakat merupakan hal yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat sebagai pelanggan/konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana masyarakat sebagai pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternative pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan masyarakat merupakan satu determinan kunci dari tingkat pelayanan dan fungsi/operasionalisasi organisasi. Namun bila hanya satu agen salah satunya pemerintah, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan publik untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Dengan demikian, konsekuensi dari penelitian ini umumnya harapan masyarakat merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimannya. Kepuasan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas serta meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam memenuhi harapan publik, untuk itu organisasi pemerintah perlu mengetahui tingkat ekspektasi publiknya. Kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas publik. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh publik secara langsung dari pegawai sebagai aparat yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan di Kota Tangerang dieproleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki Kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat, nilai korelasi berganda positif 0.767 memiliki tingkat hubungan kuat. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan masyarakat dapat tercapai dengan adanya pelayanan yang berkualitas serta tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi sebagai

pengguna layanan. Dalam memenuhi harapan publik, untuk itu organisasi pemerintah semestinya mengetahui tingkat ekspektasi publiknya, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Terlebih aparat pemerintah kelurahan yang ada di Kecamatan Cipondoh diupayakan untuk dapat melaksanakan fungsinya masing-masing dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab tanpa harus menunggu perintah dan terlepas dari intervensi pemerintah pusat. Aparat kelurahan diharapkan dapat lebih proaktif terhadap permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dan peka terhadap aspirasi yang datang dari masyarakat. Artinya secara simultan semakin baik kualitas pelayanan dan kepercayaan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Tangerang. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Tangerang, agar kiranya selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan kepada masyarakat, mengingat ketiga variabel tersebut sangat mendukung dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Adapun saran sebagai bahan rekomendasi masukan bahwa pemerintah kecamatan hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan meski hasilnya signifikan akan tetapi dinilai belum maksimal. Untuk itu pemerintah harus menyikapinya dengan cara mengembangkan para pegawainya seperti diadakannya pendidikan dan pelatihan, rotasi jabatan, memperbaharui sarana dan prasarana pelayanan yang baru, sehingga tidak menghambat kinerja dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, jika ini dilakukan secara berkesinambungan diharapkan kepuasan masyarakat akan lebih meningkat.

Bagi masyarakat khususnya yang ada di wilayah Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang, mengingat dalam proses pelayanan masih ditemui kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seyogyanya dilengkapi dalam memperoleh pelayanan menjadi faktor penghambat, maka dari itu untuk terciptanya pelayanan yang memuaskan masyarakat hendaknya lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan.

Bagi peneliti lain, agar berupaya mendapatkan suatu model yang baik dengan didukung oleh teori yang relevan serta memperbanyak referensi penelitian yang mampu mendukung topik yang diteliti, selanjutnya hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi, sekaligus sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya agar dapat memperpanjang periode penelitian, sehingga memperoleh hasil yang lebih baik dan akurat.

## Referensi

- Alhusin, S. (2016). *Aplikasi Statistik Praktis Dengan Menggunakan SPSS For Window*. Yogyakarta : J & J Learning.
- Amin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia di Kota Batam. *Jurnal Manajemen, Universitas Putera Batam*. (6), (2). ISSN: 3558-4319.

- Bachtiar, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Wuluhan. *Jurnal Manajemen*. Universitas Diponegoro Semarang. (2), 3. ISSN: 5591-6725.
- Dahmiri. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi). *Jurnal Manajemen Pemerintahan*. Vol. V. No. 3. ISSN: 133-145.
- Dharmmestha. (2015). *Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan*. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. (2), 3. P.25-55.
- Disti, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Universitas Muhammadiyah Bengkulu, (2), 1. P. 54-59.
- Erialdy, Sutarman, Agus Iwan Mulyanto, S. (2020). The Effect Of Work Discipline On Employee Performance In the Department of Education and Culture Tangerang District. *International Journal of Disaster Recovery and Business Continuity*, 11(3), 3511-3519.
- Fadillah. (2017). *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gaya Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar. (3), 1. P. 85-100.
- Hidayati, T. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Mulawarman. (3), 1. P. 45-62.
- Indah, D. R. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Manajemen*. STIE MURA. (4), 2. ISSN: 2527-7243.
- Junaidy, M. H. & Sugiannor. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin.
- Mila, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti*.
- Nurhakim. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi Ke-2. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Walikota Tangerang Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Rencana Strategis Kecamatan Cipondoh Tahun 2019-2023.
- Peraturan Walikota Tangerang Nomor 90 Tahun 2014 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ke-III . Bandung : Alfabeta.
- Supranto. (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supriatna, T. (2017). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Gramedia.
- Suryanto, S. (2013). *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

- Susilowati. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Tanggungjawab, dan Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Dusun Timur Kabupaten Barito Timur, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.
- Tjiptono, F. (2019). *Manajemen Pelayanan*, Edisi 7. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Wahyuningsih. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yuliati, S. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Ekonomi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara Semarang. (2), 1. ISSN: 2549-8991.