

Pengaruh *Empathy, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa*

Oleh:

Nor Hadi

Institut Agama Islam Negeri Kudus

Ode Tarwan

STIE Gotong Royong Jakarta

Abstract

This article explains the results of empirical testing of the theory of total quality service, that service quality in this study with tangible, responsiveness, empathetic, and disciplinary variables determines the level of community satisfaction. The concept is in line with the new paradigm in the management of government institutions, including the village government as outlined in the policy of Bureaucratic Reform. The study was conducted at the village government service office in Masohi District, Central Maluku. The number of respondents are 40 people, with a response rate of 95%. The survey was conducted by distributing questionnaires, namely researchers directly to the research location to spread questionnaires. Data is analyzed by using regression. The results showed that based on alpha 5% the empathetic, tangible and disciplined variables had a significant positive effect. Meanwhile, the responsiveness variable shows no significant effect. The results of this study mean that even though responsiveness does not have a significant effect, but see the value of R square 0.892 means that all independent variables can explain as much as 89% of the dependent variable.

Key World: Total quality service, empathy, responsiveness, discipline, tangibe

A. Latarbelakang Masalah

Otonomi daerah yang di gulirkan sejak tahun 2001 membuka wajah baru tata pemerintahan, baik di pusat maupun daerah. Semula sistem pemerintahan yang sentralisasi berubah menjadi desentraliasasi. Otonomi memberikan wewenang secara lebih luas kepada daerah untuk mengurus dan membiayai pembangunan daerah dengan kemampuan daerah.

Khusus terkait dengan kualitas layanan pemerintahan, otonomi daerah diharapkan mampu meng-*capter* sampai pada ruang yang lebih kecil. Disitu, *spance of control* menjadi lebih sempit, daerah lebih memahami persoalan sampai unit terkecil dari masyarakat, sehingga *tricle borton line* pembangunan dapat dirasakan sampai masyarakat kelas bawah (*grass rooth*).

Anjuran pemerintah untuk meningkatkan tingkat pelayanan publik kearah yang lebih berkualitas dapat terwujud. Disinilah letak urgensitas otonomi daerah, yang bukan hanya sekedar menyentuh aspek kemandirian daerah belaka, namun sampai *menjamah* peningkatan kualitas layanan instansi pemerintah. Hal itu sejalan dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program

Pembangunan Nasional (PROPENAS), dan keputusan Nomor. KEP/25/M.PAN/2/2004 pada tanggal 24 Pebruari 2004 bahwa pemerintah baik pada level pusat maupun daerah harus menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur kualitas pelayanan aparatur pemerintah dan sekaligus sebagai media evaluasi terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Kendati anjuran kualitas layanan pemerintah sebagai bentuk reformasi birokrasi yang menjadi ciri khusus otonomi daerah sangat jelas dan tegas, namun dalam tataran praksis belum dapat terlaksana sebagaimana harapan banyak pihak. Problematika kualitas layanan masih timpang, mulai dari dipicu oleh aspek kelengkapan dan kelayakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan, sampai pada kualitas dan responsivitas pegawai pelayanan di instansi pemerintah.

Muqoddim (2006) berpendapat bahwa devisasi kualitas layanan yang diberikan aparat pemerintah dan/atau yang diterima oleh masyarakat selama ini muncul karena beberapa hal: (1) fasilitas yang tersedia dan menunjang tugas aparat; (2) kephahaman masyarakat tentang posisi diri dan posisi aparat; (3) tuntutan yang berlebihan, sementara birokrasi terdapat wilayah tahapan pelayanan yang harus ditaati; dan (4) filosodi *entity* pemerintah yang berbeda dengan entitas bisnis, sehingga mewarnai pola perilaku aparat yang menjalankan tugas. Artinya, terdapat pola dan aturan yang harus diikuti oleh aparat pemberi layanan yang sering berbenturan dengan keinginan masyarakat. Pemberian pelayanan prima tidak dibenarkan, jika harus berbenturan dengan aturan yang berlaku.

Kontek empiris seperti itu juga terjadi di pelayanan tingkat desa (kelurahan) sebagaimana yang terjadi di kelurahan Leysane Kecamatan Kota Masohi Kabupaten Maluku Tengah. Sering terjadi komplain dari masyarakat, yang itu muncul ketidak seimbangan persepsi antara pemberi pelayanan dengan masyarakat yang diberikan pelayanan. Masyarakat sering memaksakan pelayanan cepat dan instan, sementara pegawai pemberi layanan tidak memberikan layanan karena berbenturan dengan peraturan yang berlaku.

Menurut hasil *grand tour observation* (GTO) terhadap aparat pelaksana pelayanan dan masyarakat yang memperoleh pelayanan menunjukkan terdapat banyak faktor yang menimbulkan tidak *equal* antara harapan dan realitas layanan masyarakat, seperti: (1) tuntutan masyarakat yang cukup tinggi, sementara aparat pemberi pelayanan belum memiliki kapasitas; (2) dukungan alat; (3) variabilitas emosi aparat sebagai akibat fluktuasi motif pribadi yang dapat mengganggu sikap *emphaty* pada masyarakat; (4) responsivitas pegawai terhadap kondisi masyarakat, serta (5) masih adanya *moral hazard* yang memunculkan sikap tidak disiplin aparat.

Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Deming dan Stamatis sebagaimana di kutip oleh Tuty (2010) bahwa terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang merupakan perpaduan dari kualitas manusia yang dicerminkan oleh perilaku atau sikap pribadi dalam berinteraksi dengan para pengguna, keterampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas pekerjaannya, serta fasilitas fisik yang mendukung kerja pelayanan

David Dow dan Ultah (1989) menyatakan pelayanan sebagai usaha apa saja yang dapat mempertinggi tingkat kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customers*), yang bersifat tidak berwujud

dan tidak dapat dimiliki (Sutopo dan Suryanto, 2003).

Evaluasi kualitas jasa layanan dapat dilakukan dengan menggunakan kerangka pikir *Total Quality Service* yaitu menggunakan beberapa dimensi kualitas jasa di antaranya *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance*, (jaminan), *empathy* (pengenalan), *tangible* (keterukuran) (Parasuraman dkk, 1985), *organizations culture* (budaya organisasi) (Shaskin, 1993), dan *leadership* (kepemimpinan) (Philip Sadler, 1997)

Munjiati Munawaroh (2002) menunjukkan bahwa terdapat empat variabel (*reliability, responsiveness, empathy, tangibles*) yang menurut kajian teoretis menentukan tingkat kepuasan masyarakat dalam perspektif kualitas layanan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari keempat variabel tersebut, hanya *responsiveness* yang berpengaruh terhadap kepuasan jasa layanan dengan nilai t hitung 0,041 pada p value 0,05, dengan koefisien determinasi relatif kecil yaitu sebesar 0.43148.

Zeithaml, dkk (1990) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya harapan akan kualitas jasa. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas jasa yang dikehendaki tidak sebatas pada fasilitas fisik, melainkan kualitas jasa yang diterima, yang merupakan aktifitas pendukung dari responsivitas, *emphaty* dan *assurance* yang merupakan dimensi dari kualitas itu sendiri. Utsman, dkk (2005) menunjukkan bahwa adanya gap negatif (-29410) pelayanan dengan tingkat kesesuaian terpenuhi 49,28%, berarti masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu sebesar 50,72%. Dilihat dari faktor-faktor yang diteliti, ternyata tingkat kepuasan adalah terendah ada pada faktor *tangible* (-0,59), *responsiveness* (-0,52), *reliability* (-0,47), dan, *empathy* (-0,47) dan tertinggi ada pada faktor *assurance* (-0,35). Variabel tersebut hanya memberi sumbangan sebesar r^2 0,457 (45,7%) terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian menguji teori *total quality management* yang secara spesifik ditunjukkan dengan variabel *emphaty, tamgible, responsiveness*, dan kedisiplinan pegawai dalam membentuk kualitas pelayanan yang dilakukan aparat kelurahan Leysane Kecamatan Masohi Kabupaten Maluku Tengah. Atas dasar uraian tersebut diatas, masalah penelitian yang diketangah adalah:

1. Apakah tingkat sikap *emphaty* yang diberikan dan ditunjukkan aparat pemberi pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat?
2. Apakah kelengkapan dan kualitas sarana fisik yang mendukung kerja (*tangible*) aparat pemberi pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat?
3. Apakah tingkat sikap responsif para aparat pemberi pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat?
4. Apakah tingkat sikap disiplin pegawai pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat?

B. Kajian Pustaka

1. Total Quality Management

Standar mutu pelayanan berkembang dan telah menjadi satu paradigma orientasi pelayanan dalam perusahaan, yang pada akhirnya diadopsi oleh banyak institusi termasuk pelayanan publik. Konsep *total quality management* oleh W. Edward Deming (1970) membantu mengurai berbagai persoalan kualitas layanan, sehingga menciptakan *loyalty* lewat *satisfaction* yang dihadirkan.

Total quality management merupakan paradigma baru dalam manajemen yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas mutu barang, jasa, manusia, dan lingkungan organisasi. *Total quality management* berakar dari teori *customer satisfaction* dengan memberikan kualitas layanan pada masing-masing *value chance* perusahaan (Creech, 1996).

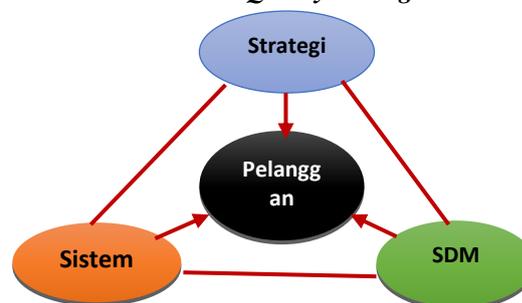
Mengacu pada konsep *total quality management* bahwa kualitas dalam pelayanan hanya dapat dicapai manakala memperhatikan hal-hal sebagai berikut: (1) berfokus pada pelanggan; (2) obsesi terhadap mutu; (3) pegujian ilmiah; (4) komitmen jangka panjang; (5) kerjasama tim; (6) perbaikan sistem secara berkesinambungan; dan (7) pendidikan dan pelatihan (Hadi, Tjiptono, 1997).

Menurut Stamatis (1996), *total quality management* dikembangkan dengan dalam perspektif institusi yang meberikan jasa layanan dengan dimendi-dimensi pemberian jasa berkualitas yang selanjutnya disebut *total quality service*. *Total quality service* menjadi sistem baku manajemen strategik yang integratif dengan melibatkan semua manajer diberbagai level dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Gambar disamping memberikan kerangka hirarkhi sistem *total quality service* berupa bangunan integratif antara strategi, sistem, dan sumber daya manusia dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan (Crosby, 1979; Deming, 1986; Lewis dan Smith, 1994; serta Stamatis, 1996). Peningkatan pelayanan berkualitas pada pelanggan dapat dilakukan dengan mengoptimalkan segala potensi, baik dari aspek strategi, sistem informai manajemen, maupun sumber daya manusia.

Dean dan Evans (1994) menyatakan bahwa *total quality service* secara filosofis memiliki karakteristik secara khusus baik dalam prinsip, praktis dan teknik. Secara prinsip, *total quality service* merupakan upaya meletakkan *customer focus*, *continuity*. Houser & Clausing (1988) dalam Dean.J.E. dan Bowe.D.E, (1994), secara lebih rinci tabel dibawah ini menjelaskan prinsip, praktek dan teknik *total quality* berikut:

Gambar 1
Sistem Total Quality Management



Tabel 1
Konsep TQS Dean dan Evans

	<i>Customer Focus</i>	<i>Continuity Improvement</i>	<i>Teamwork</i>
Principle	<i>Paramount importance of providing product and service that fulfill customer needs, requires organization, on window focus on customer</i>	<i>Consistent customer satisfaction can be attained only through relentless improvement of processes that create product and service</i>	<i>Customer focus and continuous improvement area best achieved by collaboration throughout an organization as well as with customer and supplies</i>
Practice	<i>Direct customer contact collection information about customer needs using information to design and deliver product and service</i>	<i>Process analysis the engineering problem solving plan/do/chel/act</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Search for arrangements that benefit all unit involvement in a process</i> ▪ <i>Formation of various types of team</i> ▪ <i>Group skills training</i>
Technique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Customer surveys and focus group</i> ▪ <i>Quality function deployment (translates customer information into product specification)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Flowcharts</i> ▪ <i>Pareto analysis</i> ▪ <i>Statistics process control</i> ▪ <i>Fishbond diagram</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Organizational development methods such as the nominal group technique</i> ▪ <i>Team-building methods (e.g, role clarification and group feedback)</i>

Sumber: Dean.J.E. dan Bowe.D.E, (1994

2. Tangible

Tangibles atau kelengkapan sarana fisik yaitu kemampuan perusahaan untuk melengkapi kuantitas dan kualitas sarana pendukung kerja sehingga kualitas layanan tercapai (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2006). Kelengkapam dan kualitas *tangible* berarti keberadaan kedayagunaan sarana pendukung kerja serta fasilitas fisik (seperti: MCK, parkir, peralatan kerja layanan, AC, lay out kator, petunjuk pelayanan, counter, dan sejenisnya) yang dimiliki instansi dalam rangka kenyamanan dan mempermudah proses pelayanan (Ustman, Kahar, dkk. 2005). Dengan kelengkapan peralatan dan perlengkapan termsuk konsisi fisik (kualitas) peralatan dan perlengkapan pelayanan publik tersebut, masyarakat membutuhkan pelayanan merasa nyaman ketika memperoleh pelayanan. Tuty (2010) menunjukkan bahwa *tangible* yang dimiliki rumah sakit, seperti: WC umum, tempat antre pasien, AC, kebersihan ruangan, serta fasilitas medis dan non medis merupakan fasilitas yang membuat nyaman dan meningkat kepuasannya ketika mendapat pelayanan.

3. Responsiveness

Responsiveness tergolong memiliki kerentanan terhadap klaim masyarakat ketika memperoleh pelayanan. Resonsiveness lebih bersifat pribadi, karena didalamnya mengandung sikap penghargaan, dan pengakuan diri seorang terhadap pihak lain yang mendapat pelayanan (Utman, Kahar, 2005).

Sikap responsif pegawai berpotensi memunculkan persepsi menghargai pada para pihak yang diberi pelayanan. Responsivitas merupakan daya tanggap

aparatur terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Siagian (2000) berpendapat bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Pegawai pemberi pelayanan harus merespon secara positif dan cepat sehingga pihak yang dilayani merasa ter-apresiasi.

Dilulio dalam Dwiyanto (2002) menyatakan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik sebagai bukti keberpihakan aparat atas kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Studi Reformasi Birokrasi yang dilakukan Dwiyanto (2002) mengembangkan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik, meliputi: keluhan pengguna jasa, sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan pengguna jasa, penggunaan keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan publik, berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

4. Kedisiplinan

Disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2004). Budi Setiyawan dan Waridin (2006) dalam Mohammad (2005) berpendapat bahwa terdapat lima (5) faktor dalam penilaian disiplin kerja, yaitu: (1) kualitas kedisiplinan kerja, meliputi datang dan pulang yang tepat waktu, pemanfaatan waktu untuk pelaksanaan tugas dan kemampuan mengembangkan potensi diri berdasarkan motivasi yang positif; (2) kuantitas pekerjaan meliputi volume keluaran dan kontribusi; (3) kompensasi yang diperlukan meliputi : saran, arahan atau perbaikan; (4) lokasi tempat kerja atau tempat tinggal; dan (5) konservasi meliputi penghormatan terhadap aturan dengan keberanian untuk selalu melakukan pencegahan terjadinya tindakan yang bertentangan dengan aturan.

Kajian Rifai (2004) menunjukkan bahwa terdapat empat (4) variasi disiplin kerja, yaitu (1) disiplin retributive (*retributive discipline*); (2) disiplin korektif (*corrective discipline*); (3) perspektif hak-hak individu (*individual right perspective*) dan (4) perspektif utilitarian (*utilitarian perspective*). Hasil pengujian empiris menunjukkan bahwa disiplin retributif dan disiplin korektif memiliki kemampuan menjelaskan lebih tinggi untuk mem-*force* tingkat kualitas kerja dan layanan.

5. Kerangka Pemikiran Teoretik dan Hipotesis

Peningkatan kepuasan layanan yang diterima oleh pelanggan (masyarakat) dalam konteks teoritis disebut *customer satisfaction* sudah menjadi *trend* pada lembaga bisnis maupun publik. Untuk itu, sejalan dengan Reformasi Birokrasi dan keterbukaan dalam pengelolaan pemerintah, konsep ini diadopsi untuk mengkonstruksi pola pelayanan publik, yang sering disebut dengan pelayanan prima.

W. Edward Deming (1970) dalam konsep total quality management (TQM) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan. Kualitas layanan ditunjukkan dengan perbaikan

berkelanjutan pada aspek tangible, responsibility, responsiveness, empathy, serta accountability dan assurance (Crombred, 1998)

Hasil Penelitian Ustman, Kahar. dkk. (2005) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara tangible, empathy, responsiveness, assurance dan reliability dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa konsep total quality service penting dalam kerangka peningkatan kepuasan pelanggan, tak terkecuali pada perusahaan nirlaba, pendidikan, dan jasa.

Atas dasar uraian tersebut diatas, dirumuskan kerangka pemikiran teoretik sebagai berikut ini:

Gambar tersebut diatas menjelaskan pengaruh tangible, empathy, responsiveness dan kedisiplinan terhadap pelayanan prima yang diberikan pada masyarakat.

Empathy merupakan sikap pegawai sikap dekat dan kepedulian terhadap masyarakat. Parasuraman. dalam Lupiyoadi dan Hamdani

(2006), empati (emphaty) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sikap emphaty tersebut menumbuhkan rasa aman dan nyaman pada siapa saja yang memperoleh pelayanan. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi, sikap apresias dapat meningkatkan kepuasan.

H₁ = Sikap kepedulian dan perhatian (*Empathy*) para pegawai pemberi layanan merupakan faktor yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

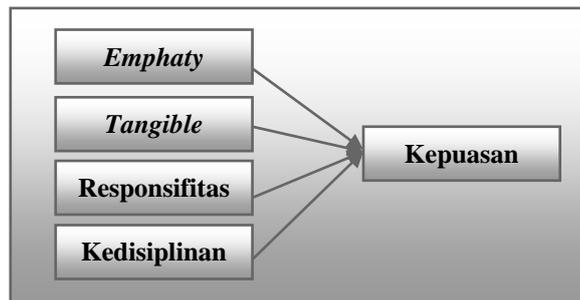
Tangible merupakan kebutuhan pelanggan yang berfokus pada kelengkapan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan (Zeithaml. et al. 1985; Aviliani dan Wilfridus, 1997).

Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini menjadi salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Hasan (2006) menyatakan bahwa variable *compliance, assurance, tangibles, reliability, responsiveness, empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H₂ = Kelengkapan dan kondisi fasilitas fisik (*tangible*) menentukan tingkat kepuasan dan kenyamanan masyarakat.

Responsiveness (ketanggapan) yaitu suatu kamaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi dengan jelas. Parasuraman. dkk. (1998) menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan,

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoretik



Gambar: Dikembangkan untuk Penelitian

dengan penyampaian informasi yang jelas, dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) menyebutkan bahwa *variable compliance, assurance, tangibles, reliability, responsiveness, empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H₃ = Daya tanggap (responsiveness) para pegawai yang memberikan pelayanan menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Disiplin kerja merupakan kegiatan yang dilakukan untuk melatih diri dalam melaksanakan kegiatan dengan baik dan benar. Tohardi (2002) menyatakan disiplin kerja merupakan perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan prosedur kerja yang ada. Sondang (2002) menyatakan bahwa disiplin adalah suatu bentuk peraturan pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara teratur dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya. Hasil penelitian Zaenul (2010) menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan guru dalam menjalankan tugas menentukan tingkat kualitas pembelajaran dan kepuasan peserta didik.

H₄ = Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

C. Metode Penelitian

1. Jenis, dan teknik Pengambilan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer, yaitu jawaban responden masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Kelurahan Leysane Kecamatan Kota Masohi Maluku Tengah. Untuk memperoleh data dilakukan survey dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian.

2. Operasional Variabel Penelitian

a) Kepuasan Masyarakat

Untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat, diturunkan indikator-indikator: (1) kenyamanan dan kepuasan atas fasilitas fisik; (2) penerimaan dan kepuasan kelengkapan dan kebersihan fasilitas; (3) penerimaan dan kepuasan atas kualitas layanan kantor; (4) penerimaan dan kepuasan atas responsivitas, kecepatan, keramahan dalam pelayanan; (5) penerimaan dan kepuasan atas jaminan dan keyakinan layanan; dan (6) penerimaan dan kepuasan atas empati para pegawai.

b) Tangible

Tangible diukur dengan indikator-indikator: (1) tata ruang; (2) kondisi; (3) peralatan dan ruangan; (4) kelengkapan fasilitas; (5) kebersihan ruangan; (6) fasilitas MCK; (6) fasilitas ruang tunggu; dan (7) kecepatan dan ketepatan kontrol dokter

c) Responsiveness

Responsiveness diukur dengan menggunakan indikator: (1) cepat tanggap

keluhan; (2) memahami kondisi pasien; (3) keramahan pegawai; dan (4) memahami sistem dan prosedur

d) Kedisiplinan

Kedisiplinan diukur dengan indikator: (1) ketepatan datang kerja menurut jam kedatangan; (2) keberadaan ditempat saat selama jam pelayanan; (3) ketepatan dalam pelayanan; (4) ketepatan kerja sesuai dengan Standard Operasional Prosedur; dan (5) kedisiplinan dalam pelayanan

e) Empathy

Empati diukur dengan indikator: (1) respek terhadap masyarakat; (2) penyuluhan; (3) penampilan pegawai; (4) keramahan pelayanan; (5) kedekatan secara psikologis dengan pasien.

3. Analisis Data

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel, dengan rumus:

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

X₁ = Kepedulian (*emphaty*)

X₂ = Bukti Fisik (*tangible*)

X₃ = Daya tanggap (*responsiveness*)

X₄ = Kedisiplinan (*dicipline*)

e = *error* / variabel pengganggu

D. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Responden dan Jawaban Responden

Penelitian ini dilakukan di kelurahan kelurahan Leysane Kecamatan Kota Masohi Maluku Tengah. Respondennya adalah masyarakat di kelurahan Leysane Kecamatan Kota Masohi Maluku Tengah yang membutuhkan pelayanan. Jumlah responden sebanyak 40 orang dari berbagai kalangan dan tingkatan pendidikan.

Tabel 1
Deskripsi Responden

Responden		Jumlah	%
Jenis Kelamin	Pria	18	45
	Wanita	22	55
Pekerjaan	Tani	2	5
	Ibu RT	11	28
	Nelayan	5	5
	Wiraswasta	10	25
	Karyawan	2	5
	PNS	8	20
Pendidikan	SD	2	5
	SLTP	6	15
	SLTA	13	58
	Deploma	2	5
	S-1	7	17

Sumber: Data Primer Diolah

Tabel sebagaimana tersebut diatas menunjukkan bahwa jumlah responde laki-laki sebanyak 45%, dan responden perempuan sebanyak 55%. Dilihat dari aspek pekerjaan, sebagian besar adalah berprofesi sebagai ibu rumah tangga (28%), sebagai wiraswasta (25%), Pegawai Negeri Sipil (20%), sementara petani, nelayan, dan karyawan swasta masing-masing (5%). Dilihat dari sisi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SLTA (58%), SLTP ((15%), sarjana strata satu (17%), diploma dan sekolah dasar masing-masing (5%).

Pendapat/jawaban responden terkait pertanyaan ketika dilakukan survey tentang: tingkat kepuasan masyarakat atas layanan dari pemerintah desa, *tangible*, *emphati*, *responsivness*, dan disiplin dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2
Deskripsi Jawaban Responden

Variabel	Tingkat Jawaban	Kategori
<i>Emphaty</i>	51%	Cukup Tinggi
<i>Responsiveness</i>	50 %	Cukup Tinggi
<i>Tangible</i>	53 %	Cukup Tnggi
<i>Disiplin</i>	90 %	Tinggi
Kepuasan masyarakat	92 %	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah

Tabel sebagaimana tersebut diatas menjelaskan tentang jawaban responden tentang apa yang mereka rasakan terkait kualitas layanan, disiplin pegawai, serta tingkat kepuasan responden atas layanan yang telah diterima dari pegawai di kantor kelurahan. Hasil survey menunjukkan bahwa untuk *emphaty*, *responsiveness*, dan *tangible* tergolong cukup tinggi. Sementara untuk kedisiplinan pegawai masuk *grade* tinggi, dan kepuasan masyarakat tergolong *grade* sangat tinggi.

2. Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan

Dilihat dari metodologi penelitian, penelitian ini tergolong positivistik kuantitatif, yaitu ditujukan untuk menguji hipotesis penelitian. Terdapat empat hipotesis yang diuji dengan data empiris. Adapun hasil pengujian empiris atas hipotesis, output statistik dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3
Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.773	3.437		-1.389	.174
TGBL	.483	.178	.285	2.712	.010
KDS	.371	.192	.262	1.939	.061
RSPN	.179	.229	.119	.782	.439
EMPT	.389	.149	.343	2.613	.013
R	0,944				
R ²	0,892				
F	72,319	P. Value 0,000			
Stand. Error of Estimate	2,410				
Alpha	0,05				

Sumber: Data Primer Diolah

Tabel sebagai tersebut menunjukkan out put pengolahan data dengan regresi untuk memberikan justifikasi penerimaan atau penolakan dalam pengujian hipotesis dengan data empiris.

Output pertama dari regresi untuk melihat akurasi model adalah koefisien determinasi, yang mana, output meberikan fakta empiris tentang kemampuan variabel independen (*emphaty*, *tangible*, *responsiveness*, *kedisiplinan*) menjelaskan variabel dependen (*kepuasan layanan*).

Nilai koefisien determinasi dalam output statistik ditunjukkan dengan nilai R Square 0,892 (lihat tabel 3), yang berarti bahwa variabel-variabel independen (*emphaty*, *tangible*, *responsiveness*, dan *kedisiplinan*) mampu menjelaskan variabel dependen (*kepuasan layanan*) sebesar 89,2% sementara sisanya yaitu sebesar 10,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Mencermati hasil penelitian ini, dapat dikatakan bahwa keempat variabel independen (*emphaty*, *tangible*, *responsiveness*, dan *kedisiplinan*) kuat mempengaruhi atau menentukan kualitas layanan pada pelayanan pemerintah desa.

Hasil output koefisien determinasi tersebut dipertegas hasil pengujian simultan F hitung hitung sebesar 72.319 dengan nilai p value (sig.) sebesar 0.000 yang berada dibawah alpha 5% (0.05), yang berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen (*emphaty*, *tangible*, *responsiveness*, dan *kedisiplinan*) terhadap variabel dependen (*kualitas layanan petugas atau pegawai kelurahan*).

Berdasarkan hasil pengujian simultan tersebut diatas, dapat diformulasikan rumusan empiris hasil pengujian sebagai berikut:

$$KLY = -0.4773 + 0.483TGBL + 0.389 EMPT + 0,179 RSPN + 0.371KDS + e$$

Untuk melihat diterima atau ditolaknya pengujian hipotesis dengan fenomena lapangan dilakukan pngujian partial atau t test.

Hasil pengujian hipotesis **pertama** yang dinyatakan “sikap kepedulian dan perhatian (*emphaty*) para pegawai pemberi layanan merupakan faktor yang menentukan tingkat kualitas layanan” setela diuji dengan statistik regresi linier berganda menunjukkan berpengaruh secara positif signifikan. Hal itu ditunjukkan dengan output statistik yang menghasilkan nilai t hitung sebesar 2.613 dengan nilai probabilita (p value) sebesar 0.013 yang berada dibawah cut of (alpha) 5 % (lihat tabel 3), yang berarti bahwa hipotesis tersebut diatas tidak sanggup ditolak (hipotesis diterima).

Hasil pengujian hipotesis tersebut mengandung makna bahwa tingkat *emphaty*, yang didalam meliputi dimensi: simpatik pegawai, elegan pegawai, kedekatan psikologis pegawai, kesipanan pegawai, plilihan bahasa pegawai dan sikap adil pegawai dalam memberikan pelayanan sangat menentukan tingkat kualitas layanan yang diberikan. Aspek tersebut, secara langsung maupun tidak langsung diterima dan dirasakan masyarakat, sehingga langsung dan tidak langsung dapat menumbuhkan dan membentuk kepuasan bagi masyarakat.

Menurut hasil survey teradap responden menunjukkan bawa dimensi *emphaty* sebagaimana dinyatakan dalam item pertanyaan penelitian, yang mana,

sebagian besar responden mengakui bahwa petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan prima, ramah, adil, sepenuh hati, tidak terdapat pungutan liar, bersikap elegen, sopan, simpatik, berikap dekat dan mengargai yang dilayani. Menurut jawaban responden dari 360 item pertanyaan yang seharusnya terjawab oleh responden, 179 item (49%) pertanyaan terjawab dengan jawaban Sangat Sering (SR), 96 item (27%) pertanyaan terjawab dengan jawaban sering (S) dan 48 item (13%) pertanyaan yang terjawab Kadang-Kadang (K). Sementara item pertanyaan yang terjawab dengan jawaban Jarang (J) hanya 24 item (6,6%), dan terjawab Tidak Pernah hanya 13 item (3,6%). Ini mengandung makna bahwa ketika pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat (responden) menunjukkan sikap *emphaty*. Sikap *emphaty* pegawai pemberi pelayanan tersebut menumbuhkan sikap berkenan dan menerima masyarakat dengan puas. Disitu, responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan petugas menunjukkan nilai lebih (berkualitas), karena masyarakat merasa bahwa sebagai bentuk jasa pelayanan telah dilakukan sebagaimana yang diharapkan.

Atas dasar fakta sebagaimana dinyatakan diatas, hasil pengujian empiris dalam penelitian ini sejalan dengan konsep pelayanan prima dan konsep *total quality management* dan *total quality service* bahwa sikap *emphaty* merupakan faktor yang menentukan tingkat kualitas layanan.

Hasil pengujian hipotesis **kedua** yang dinyatakan "kelengkapan dan kondisi fasilitas fisik (*tangible*) menentukan tingkat kepuasan dan kenyamanan masyarakat" setelah dilakukan pengujian data lapangan menunjukkan hasil positif signifikan. Hal itu ditunjukkan dengan hasil pengolahan data dengan statistik yang menunjukkan nilai nilai t hitung sebesar 2.712 dengan nilai probabilitas (p value) sebesar 0.010 yang berada dibawah *cut of* (alpha) 5% (0.05) (lihat tabel 3). Berdasar pengolahan data dengan regresi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama sebagaimana tersebut diatas tidak sanggup ditolak (hipotesis diterima).

Signifikansi hasil pengujian hipotesis tersebut mengandung makna bahwa tingkat *tangible* yang dimiliki kantor kelurahan, baik dari aspek kelengkapan maupun kualitas peralatan termasuk kebersihan dan *setting* sarana yang ada dalam kantor kelurahan sangat menentukan tingkat layanan yang diberikan. Hal itu karena, tingkat *tangible* yang didalamnya adalah kelengkapan alat bantu pelayanan berikut kelayakannya, tata ruang, meja tunggu, WC, kebersihan lingkungan, sarana parkir, keamanan, serta bentuk *tangible* lain dapat menciptakan kerja menjadi cepat dan akurat, serta dapat menumbuhkan rasa nyaman bagi masyarakat yang dilayani.

Menurut hasil survey teradap responden menunjukkan bawa dimensi *tangible* sebagaimana dinyatakan dalam item pertanyaan penelitian, yang mana, sebagian besar responden mengakui bahwa peralatan, perlengkapan, setting kantor, dan kebersihan kantor berikut lingkungan dalam kondisi yang mendukung kualitas layanan. Item pertanyaan yang diberikan kepada responden yang menanyakan tentang: tata ruang yang menyenangkan dan memudahkan, kelengkapan perakatan, ruang tunggu pelayanan yang menumbuhkan rasa nyaman, adanya alur pelayanan, dan kemudahan memperoleh pelayanan terjawab dengan jawaban Sangat Baik (SB) dan Baik (B). Menurut jawaban responden dari 320 item pertanyaan yang seharusnya terjawab oleh responden, 141 item (44%) pertanyaan terjawab dengan jawaban Sangat Baik (SB), 122 item (38%) pertanyaan terjawab

dengan jawaban Baik (B) dan 52 item (16,2%) pertanyaan yang terjawab Cukup Baik (CB). Sementara item pertanyaan yang terjawab dengan jawaban Kurang Baik (KB) hanya 5 item (1,5%). Ini mengandung makna bahwa pelayanan yang dilakukan petugas kelurahan telah didukung dengan fasilitas pelayanan yang baik serta dalam kondisi yang dapat digunakan untuk mendukung kepuasan masyarakat.

Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan konsep *quality service* dan *quality management* sebagaimana diisyaratkan oleh kaidah pelayanan prima. Menurut konsep *quality service* bahwa kualitas jasa dapat dibentuk dengan kelengkapan dan kualitas perakatan pendukung pelayanan. Hal itu karena, kelengkapan dan kualitas peralatan pendukung dapat memudahkan pegawai memberikan pelayanan secara optimal.

Hipotesis **ketiga** yang dinyatakan “daya tanggap (*responsiveness*) para pegawai yang memberikan pelayanan menentukan tingkat kepuasan masyarakat”, setelah dilakukan pengujian dengan data lapangan bantuan statistik menunjukkan tidak signifikan. Hal itu ditunjukkan dengan output statistik menghasilkan nilai t hitung sebesar 0.782 dengan nilai probabilitas (p value) sebesar 0.439 yang berada di atas cut of (alpha) 5 % (lihat tabel 3), yang berarti bahwa hipotesis ketiga sebagaimana dinyatakan di atas tidak sanggup diterima (hipotesis ditolak).

Hasil pengujian hipotesis tersebut mengandung makna bahwa *responsiveness* pelayanan oleh pegawai yang didalam meliputi dimensi responsivitas, ketanggapan, kecepatan, keramahan, kepedulian, serta upaya memahami dan mengerti persoalan dan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkadang tertinggal. Terlebih pada lembaga pemerintah, tidak terkecuali pemerintah desa yang menghadapi persoalan dengan beraneka ragam, masyarakat banyak tipikal, maka sering *responsiveness* sulit dan mudah dilakukan.

Menurut hasil survey teradap responden menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* sebagaimana dinyatakan dalam item pertanyaan penelitian, yang mana, sebagian besar responden mengakui bahwa kendatipun rating responsivitas tinggi, namun karena responsivitas sangat subyektif serta akan berkenaan psikologis individual maka sulit mengkaitkan langsung antara responsivitas dengan kualitas layanan. Responsivitas berkenaan dengan sikap serta persoalan dan sensitivitas individu. Menurut jawaban responden dari 320 item pertanyaan yang seharusnya terjawab oleh responden, 123 item (38%) pertanyaan terjawab dengan jawaban Sangat Baik (SB), 111 item (34%) pertanyaan terjawab dengan jawaban Baik (B) dan 82 item (26%) pertanyaan yang terjawab Cukup Baik (CB). Sementara item pertanyaan yang terjawab dengan jawaban Kurang Baik (KB) hanya 4 item (1%).

Fakta jawaban responden sebagaimana tersebut di atas sesungguhnya tidak konsisten dengan jawaban responden tentang kepuasan yang diterima yang juga condong tinggi. Menurut responden, berbagai dimensi kualitas layanan yang diterima baik terkait *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, disiplin tergolong tinggi. Dari 440 item pertanyaan yang harus terjawab oleh responden, 185 item (42%) terjawab Sangat Tinggi (ST), terjawab dengan jawaban Tinggi (T) sebanyak 146 item (33%), dan 96 item pertanyaan (21%) terjawab dengan jawaban Cukup Tinggi (CT). Kendatipun jawaban responden tentang *responsiveness* sebagian besar menjawab Sangat Baik sampai Baik dan responden lewat jawabannya bahwa

kepuasan layanan juga Sangat Tinggi sampai Tinggi, fakta variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Hasil pengujian hipotesis ini nampaknya bertolak belakang dengan konsep kualitas layanan prima serta *total quality service* dan *total quality management*, bahwa tingkat *responsiveness* menentukan kualitas layanan. Hasil penelitian ini justru menegaskan bahwa pengaruh *responsiveness* tidak linier atau tidak langsung, melainkan terkait faktor kontekstual yang turut menentukan.

Hipotesis **keempat** yang dinyatakan “tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan menentukan tingkat kepuasan masyarakat”, setelah dilakukan pengujian dengan statistik menunjukkan tidak signifikan jika menggunakan alpha 5%, namun jika menggunakan alpha 10% pengaruh kedisiplinan terhadap kualitas layanan adalah signifikan. Hal itu ditunjukkan dengan output statistik menghasilkan t hitung sebesar 1.939 dengan nilai probabilitas (p value) sebesar 0.061 yang berada di atas cut off (alpha) 5 % (lihat tabel 3), yang berarti bahwa hipotesis sebagaimana dinyatakan di atas tidak sanggup diterima (hipotesis ditolak) jika menggunakan alpha 5%, namun jika menggunakan alpha 10% hipotesis diterima.

Hasil pengujian hipotesis tersebut mengandung makna bahwa tingkat kedisiplinan pegawai ketika memberikan secara konsisten dapat menentukan tingkat kualitas layanan. Namun jika kedisiplinan masuk wilayah subyektif, yaitu pegawai tidak secara konsisten melakukan sikap disiplin, atau disiplin dilakukan hanya dalam kondisi tertentu, misalnya kedisiplinan terjadi ketika terdapat pengawasan maka kondisi tersebut justru akan merusak kualitas layanan.

Menurut hasil survey terkait kedisiplinan, jawaban responden dari 320 item pertanyaan yang seharusnya terjawab oleh responden, terjawab oleh responden, 93 item (33%) terjawab Sangat Tinggi (ST), terjawab dengan jawaban Tinggi (T) sebanyak 107 item (38%), dan 59 item pertanyaan (21%) terjawab dengan jawaban Cukup Tinggi (CT). Sedangkan yang terjawab dengan jawaban Rendah (R) sebanyak 19 item (19 item (6,7%), dan terjawab dengan jawaban Sangat Rendah (SR) sebanyak 2 item (0,07%)..

Fakta jawaban responden sebagaimana tersebut di atas sesungguhnya cukup konsisten dengan jawaban responden tentang kualitas layanan yang diterima oleh responden, yang mana, responden berpendapat bahwa kualitas layanan yang diterima tergolong memiliki kualitas baik. Menurut responden, berbagai dimensi kualitas layanan yang diterima, baik terkait *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, maupun pelayanan yang disiplin menunjukkan tinggi. Dari 440 item pertanyaan yang harus terjawab oleh responden, 185 item (42%) terjawab Sangat Tinggi (ST), terjawab dengan jawaban Tinggi (T) sebanyak 146 item (33%), dan 96 item pertanyaan (21%) terjawab dengan jawaban Cukup Tinggi (CT). Namun demikian, fakta pengujian statistik menunjukkan bahwa pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan layanan rendah pengaruhnya. Penelitian ini agaknya bertentangan dengan konsep *total quality service* dan prinsip pelayanan prima, bahwa kedisiplinan merupakan faktor yang menentukan kualitas layanan.

E. Kesimpulan

Setelah dilakukan pengkajian dan penganalisaan data empiris, serta telah dilakukan pengujian terhadap statistik, diperoleh beberapa kesimpulan antara lain:

- 1) Hasil pengujian hipotesis pertama, yaitu pengaruh variabel *emphaty* terhadap kualitas layanan menunjukkan signifikan. Hal itu mengandung makna bahwa, petugas berusaha *emphaty* kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang mereka lakukan.
- 2) Hasil pengujian hipotesis kedua, yaitu pengaruh variabel *tangible* terhadap kualitas layanan menunjukkan positif signifikan. Hal itu menunjukkan bahwa kantor kelurahan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan berusaha menopang dengan peralatan yang dibutuhkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep *total quality service* dan prinsip pelayanan prima.
- 3) Hasil pengujian hipotesis ketiga, yaitu pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kualitas layanan menunjukkan tidak signifikan. Fakta seperti itu, dipicu oleh *responsiveness* melibat keterlibatan psikologis dan standar nilai individu yang berbeda, sehingga dalam banyak kasus sulit mengkaitkan dengan rasa kepuasan masing-masing individu.
- 4) Hasil pengujian hipotesis keempat, yaitu pengaruh variabel kedisiplinan terhadap kualitas layanan menunjukkan signifikan. Hal itu, memberikan bukti bahwa kedisiplinan penting untuk mendorong kualitas layanan publik.

F. Saran Untuk Riset Selanjutnya

Atas dasar data serta analisis dalam penelitian, dirokendasikan untuk riset selanjutnya antara lain:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan variabel atas dasar kontekstual lokus penelitian, sehingga penelitiannya lebih memberikan kontribusi
2. Disarankan untuk mengembangkan *unit of measurement*, termasuk pengembangan indikator pengukuran variabel
3. Disarankan untuk meneliti dalam lokus yang lebih luas, sehingga lebih mendukung generalisasi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong , M. 1991. *A Hand Book on personnel Management Practice*. 4th ed, London Hogan Page.
- Anjar Rahmulyono. 2008. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Puskesmas Depok di Sleman*. Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Islam Indonesia.Yogyakarta.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Maluku Tengah: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. *Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen*. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan, No.5
- Assauri, Sofjan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. dalam usahawan, No.01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Mnagement* (terjemahan Andreas Winardi). Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi diterjemahkan oleh Hendra Teguh dkk.,PT. Prenhallindo. Jakarta.

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2004. *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hastings,J. (1999), *Discipline At Workpart One of The Informal Process, Nursing Management, 6* (5), 20-23
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Maluku Tengah.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto (diterjemahkan oleh Benyamin Molan). 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip (diterjemahkan oleh Benyamin Molan). 2002. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). PT Prenhalindo. Jakarta.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Marriner,A.T. 1999. *Nursing Management and Leadership*. 5th ed, Mosby St Louis, Baltimore.
- Nanang Tasunar. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Rachmadi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*. Tugas Akhir program Magister Universitas Terbuka tidak dipublikasikan. Jakarta
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Subihaini. 2001. *Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan pada Perilaku Konsumen*. Jurnal Bisnis dan Strategi. Tahun VI,h.99-115
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. ALFABETA. Bandung.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama. Yogyakarta
- Surya Utama. 2005. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 09 (1). 1-7
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1, h. 69-87
- Umar, Husein. 2000. *Metode Penelitian untuk Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165
- Yamit, Zulian. 200. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.