

## Analisis faktor yang dipertimbangkan klien (pelanggan) dalam mempersepsikan kualitas Layanan : Suatu studi pada Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah Kotamadya Jakarta Pusat

Agus Sanyoto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75034&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan instansi publik, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan klien (pelanggan). Pengukuran tingkat kepuasan klien Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah Jakarta pusat (KPKD-JP) sangat penting, mengingat KPKD-JP merupakan salah satu instansi publik yang berfungsi sebagai gerbang aliran Pendapatan Asli Daerah (PAD) Propinsi DKI Jakarta. Jadi peningkatan kepuasan klien merupakan hal yang mutlak untuk dilakukan sebagai wujud kepedulian dan tanggung jawab Pemerintah Daerah kepada masyarakat selaku "stakeholder".

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan klien terhadap kualitas layanan KPKD-JP, mengetahui apakah faktor Fisik Nyata (Tangible), faktor Keandalan (Reliability), faktor Daya Tanggap (Responsiveness), faktor Jaminan (Assurance), dan faktor Kepedulian (empathy) menjadi pertimbangan klien dalam mempersepsikan kualitas layanan KPKD-JP. Disamping itu penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana urutan faktor prioritas yang dipertimbangkan klien dalam mempersepsikan kualitas layanan KPKD-JP.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan metode survei, observasi, dan wawancara terhadap klien KPKD-JP dengan teknik sampling aksidental. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 22 variabel menggunakan 5 skala likert, yaitu: Sangat Baik, Baik, Biasa Saja, Tidak Baik, dan Sangat Tidak Baik. Sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan metode dokumenter.

Analisis penelitian ini dilakukan dengan metode: (1). Pengukuran tingkat kepuasan klien, yaitu tingkat kepuasan rata-rata (dihitung berdasarkan rumus  $Q=P-E$ ) dan persentase tingkat kepuasan (dihitung berdasarkan rumus  $\% TK$  rata-rata skor persepsi 1 rata-rata skor harapan). (2). Analisis faktor, untuk menjawab pertanyaan faktor yang dipertimbangkan dan urutan faktor prioritasnya.

Penelitian ini menggunakan teori Service Quality (ServQual) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang mengatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh 5 dimensi yaitu dimensi Fisik Nyata (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Kepedulian (Empathy). Teori tersebut kemudian dikonfirmasi dengan teori Zeithaml dan Biner (1996) yang mengatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu Proses (Process), Orang/Karyawan (People), dan Bukti Fisik (Physical Evidence).

Dari hasil penelitian diketahui bahwa menurut dimensi ServQual tingkat kepuasan klien KPKD-JP tertinggi adalah dimensi Jaminan (Assurance) dengan tingkat kepuasan sebesar -0,74 (83,58%). Sedangkan tingkat

kepuasan terendah adalah dimensi Fisik Nyata (Tangible) dengan tingkat kepuasan sebesar -1,02 (76,17%). Hasil pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan indikator variabel menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi adalah indikator Kesopanan Petugas Layanan dengan tingkat kepuasan sebesar -0,66 (84,93%). Sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah indikator Peralatan dan Teknologi dengan tingkat kepuasan sebesar --1,25 (70,17%).

Dari hasil analisis faktor terbentuk 3 faktor, yaitu faktor Proses (Process) didukung oleh 7 variabel, faktor Orang/Karyawan (People) didukung oleh 6 variabel dan faktor Bukti Fisik (Physical Evidence) didukung oleh 3 variabel. Dengan demikian penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (1996), yaitu bahwa dalam mempersepsikan/menilai kualitas layanan, klien KPKD-JP juga hanya mempertimbangkan 3 faktor yaitu: Faktor Proses (Process), Orang/Karyawan (People), dan Bukti Fisik (Physical Evidence). Adapun urutan faktor prioritasnya adalah Proses, Orang/Karyawan, kemudian Bukti Fisik.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Secara keseluruhan tingkat kepuasan klien KPKD-JP belum optimal karena masih terdapat kesenjangan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan oleh klien. Namun demikian bila dilihat dari persentase tingkat kepuasan yang berkisar antara 70,17% sampai 84,93% maka tingkat kepuasan tersebut masih relatif baik. Sebagai pembandingan bahwa persentase tingkat kepuasan perusahaan swasta ternama di Indonesia pun berkisar pada angka-angka tersebut (Gasperz, 2002:3).

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi KPKD-JP dalam upaya meningkatkan kualitas layanan serta upaya meningkatkan kepuasan klien (pelanggan).