

Analisis faktor yang dipertimbangkan pengguna jasa terhadap kualitas layanan

Laela Saroya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75520&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu cara yang dilakukan oleh Pemerintah Kotamadya Jakarta Pusat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan membentuk Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu. Tujuan dibentuknya Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu adalah agar proses pelayanan lebih cepat, tepat dan murah, karena masyarakat tidak perlu ke beberapa tempat untuk memproses suatu jenis layanan. Akan tetapi karena masyarakat mempunyai penilaian yang berbeda terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya, sehingga ada masyarakat pengguna jasa yang puas dan tidak puas. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan, pertama untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu, kedua untuk mengetahui faktor apa yang menjadi pertimbangan pengguna jasa dalam mempersepsikan kualitas layanan dan ketiga untuk menentukan urutan prioritas faktor yang menjadi pertimbangan pengguna jasa dalam mempersepsikan kualitas layanan.

Pengukuran tingkat kualitas layanan menggunakan Konsep Gaps Model Of Service Quality, khususnya customer gap (gap 5) yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, Parasuraman A. Tingkat kualitas layanan didapat dari selisih penilaian pengguna jasa atas pelayanan yang dibetikan dengan harapan yang menjadi keinginan pengguna jasa. Pengukuran tingkat kualitas layanan menggunakan 5 dimensi kualitas jasa yang terdiri dari: Tampilan Fisik (Tangible), Daya Tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty).

Dilihat dari tingkat penjelasannya jenis penelitian ini adalah deskriptif dan jika dilihat dari jenis data yang digunakan memakai pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan dan pengukuran jawaban menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus atau meminta informasi mengenai sesuatu jenis layanan di Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu. Jumlah sampel ditetapkan sebesar 150 dengan teknik pengambilan secara aksidental. Analisis yang pertama dilakukan pengukuran tingkat kualitas layanan, dilanjutkan dengan analisis uji beda nilai rata-rata kualitas layanan yang dilakukan terhadap kelompok unit layanan yang sibuk dan kurang juga terhadap pengguna jasa yang memberikan uang extra dan yang tidak memberikan uang extra. Selanjutnya dilakukan teknik analisis faktor untuk mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan pengguna jasa dalam mempersepsikan kualitas layanan serta bagaimana urutan prioritas faktor tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata tingkat kualitas layanan menurut dimensi tangible sebesar -1.0336, Reliability sebesar -1.4253, Responsiveness sebesar -1.2984, Assurance sebesar -1.2517 dan Empathy sebesar -1.2244. Dan hasil uji beda, ternyata tidak ada indikator variabel yang mempunyai signifikansi perbedaan nilai rata-rata kualitas layanan antara kelompok unit layanan yang sibuk dengan kelompok unit layanan yang kurang sibuk. Dari hasil uji beda nilai rata-rata kualitas layanan antara

pengguna jasa yang memberikan uang extra dengan pengguna jasa yang tidak memberikan uang extra ternyata ada 9 indikator variabel yang berbeda secara signifikansi. Dari hasil analisis faktor, ternyata terbentuk 3 faktor baru berikut urutan prioritasnya yaitu faktor 1, dijelaskan oleh variabel yang berasal dari dimensi responsiveness dan empathy dengan total variance explained 47.448%, faktor 2 dijelaskan oleh variabel yang berasal dari dimensi reliability dan assurance dengan total variance explained 7.468% dan faktor bukti fisik, seluruhnya dijelaskan oleh variabel yang berasal dari dimensi tangible dengan total variance explained 5.695%.

Dari hasil analisis diatas tidak satupun nilai rata-rata kualitas layanan yang bertanda positif. Hal ini berarti rata-rata responden memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan unit pelayanan masyarakat terpadu belum memenuhi harapan pengguna jasa (belum memuaskan). Hasil analisis faktor terbentuk 3 faktor baru yang merupakan faktor yang dipertimbangkan oleh responden dalam mempersepsikan kualitas layanan pada Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu Kotamadya Jakarta Pusat yaitu faktor 1 yang merepresentasikan faktor manusia, faktor 2 yang merepresentasikan faktor kehandalan dan faktor 3 yang merepresentasikan faktor bukti fisik.

Atas dasar kesimpulan diatas, diberikan beberapa saran seperti : perlunya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia khususnya pegawai yang bertugas diloket Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu, perlu adanya peningkatan kehandalan dalam memberikan pelayanan dan perlu adanya peningkatan dari sisi faktor bukti fisik seperti papan petunjuk pelayanan, penampilan petugas layanan dan sebagainya.