

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDUNG DI BIDANG PENDIDIKAN PERIODE 2019-2020

Randu Aidel Harisjati

Jurusan Ilmu Politik, FISIP, Universitas Andalas

Aidel.randu@gmail.com

Abstrak

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di bidang pendidikan periode 2019-2020. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Survei indeks kepuasan masyarakat berdasarkan KEPMENPAN No.14 tahun 2017 dan teori milik Parasuraman tentang kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey, metode penelitian *multistage cluster random sampling*, skala yang digunakan adalah ordinal. Proses pengujian hipotesis menggunakan rumus *Kendall Tau* Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience*, *Simple Random Sampling* dengan total 100 sampel. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di bidang pendidikan periode 2019-2020 dengan nilai uji hipotesis sebesar 0,006.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Abstract

Community satisfaction is formed from a service that has been provided by an organization or services that have been provided by other people. Community satisfaction is a response to the performance of public organizations, the main determining factor for community satisfaction is the perception of service quality. The level of community satisfaction is influenced by the public services provided. The government as a public service provider is responsible and continues to strive to provide the best service to the community. The low quality of public services provided has become a bad image of the government in society. To explain the relationship between the service quality of the mayor of Bandung and the level of public satisfaction in the education sector for the 2019-2020 period. The theory used in this research is the community satisfaction index survey based on KEPMENPAN No.14 of 2017 and Parasuraman's theory of service quality. This research uses quantitative with multistage cluster random sampling methods, and survey technique, the scale used is ordinal. The process of testing the hypothesis using the Kendall Tau formula. Sampling using the convenience technique, Simple Random Sampling with a total of 100 samples. Data were collected by distributing questionnaires online to respondents. The results of this study indicate that there is an effect of bandung mayor quality of service on the level of satisfaction in the education field period 2019-2020 with a test value of 0.007.

Keywords: Community Satisfaction, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.¹

Kepuasan masyarakat berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan oleh aparat negara, masyarakat akan melakukan penilaian atau evaluasi dari hasil kerja aparat tersebut apakah masyarakat puas atau tidak. Kepuasan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kepuasan terhadap kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan keramahan serta kenyamanan pelayanan publik. Pelayanan publik oleh pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/14/M.PAN/2/2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.²

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

¹ Lupiyoadi Dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta

² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/14/Kep/M.Pan/2017 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Public

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang -undangan.³ Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sesuai Kep. MENPAN No. 14/2017 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses dan kedisiplinan.⁴

Pelayanan merupakan salah satu tugas pemerintah daerah terhadap masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal, tentunya diperlukan data dan informasi yang dapat mengukur tingkat pelayanan publik, termasuk dalam bidang Pendidikan. Oleh karena itu atas dasar peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public.⁵ Menciptakan kepuasan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap pemberi pelayanan.. Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Berry dan Parasuraman, mengungkapkan lima faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.⁶ Parasuraman *et.al* melakukan penelitian pada tahun 1985-1988. Penelitian ini bertujuan menggambarkan perkembangan dari skala multiple item untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Penelitian dilakukan pada empat jenis perusahaan, yaitu lembaga keuangan (Bank), perusahaan kartu kredit, perusahaan perbaikan dan pemeliharaan, serta perusahaan telepon. Penelitian ini menggunakan 22 variabel yang berkaitan dengan pelayanan dan kemudian dianalisis dengan memakai analisis faktor.

Ternyata dapat dikemukakan beberapa kriteria yang digunakan oleh nasabah dalam menilai mutu pelayanan. Kriteria tersebut meliputi 10 dimensi potensial yang saling melengkapi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*, *credibility*, *security*, *competence*, *courtesy*, *understanding* dan *access*. Dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu *tangibles*,

³ Parasuraman. 2014. *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall

⁴ *Ibid* Hal.3

⁵ *Ibid* Hal.3

⁶ Parasuraman.2014. *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall

reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sedangkan untuk menentukan mutu pelayanan (Q) dipakailah model $Q=P-E$, dimana P dan E adalah persepsi dan harapan pelanggan akan pelayanan.⁷

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.⁸ Hasil penelitian dari Dwi Aliyah Apriyani dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen mendapatkan hasil bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama yaitu variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Konsumen di The Little A Coffeeshop Sidoarjo (Y). Berdasarkan data tersebut peneliti ini membuktikan apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan.⁹

Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dapat dilihat dari berbagai macam segi pelayanan yang telah diberikan, salah satunya adalah pelayanan dalam bidang pendidikan, kota Bandung merupakan kota yang menjadikan pendidikan sebagai salah satu dari visi pembangunan yang dilakukan oleh kepala daerahnya. Dari keempat visi untuk menjadikan visi Bandung unggul. Berdasarkan hasil survey oleh IPRC dari halaman artikel Bandung Kita menyebutkan hasil survei terkait pendidikan di Kota Bandung, ada 3 hal hasil survei yaitu kemudahan pelayanan, ketersediaan ruang kelas SD/MI, ketersediaan ruang kelas SMP/MTS. Berdasarkan jumlah responden, untuk sektor kemudahan pelayanan bidang pendidikan 39,40 % menjawab tidak ada perubahan, 27,10 % menjawab semakin baik, 19,00 % menjawab tidak tahu, 13,80 % menjawab semakin buruk, dan 0,70 % menyatakan tidak menjawab. Sedangkan sektor ketersediaan ruang kelas SD/MI 40,40 % responden menjawab tidak ada perubahan, 31,00 % menjawab tidak tahu, 21,10 % persen menjawab semakin baik, 6,40 % menjawab semakin buruk, dan 1,10 persen tidak mau menjawab. Di Sektor ketersediaan ruang kelas SMP/MTs 35,80 % responden menjawab tidak tahu, 35,60 % menjawab tidak ada perubahan, 22,70 % menjawab semakin baik, 3,20 % menjawab semakin buruk, dan 2,80 % responden menyatakan tidak menjawab. Survei ini dilakukan pada 10-19 September 2019 dengan jumlah responden sebanyak 440 orang dari berbagai macam kecamatan se-Kota Bandung.¹⁰

⁷ *Ibid*

⁸ Parasuraman.2014.The Behaviorial Consequenses Of Service Quality. New Jersey : Prentince Hall

⁹ Dwi Aliyah Apriyani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Universitas Brawijaya

¹⁰ Aziz Mufti, 2019. *Hasil Survey Iprc : Sektor Pendidikan Dan Kecamatan Jadi Pr Besar Kota Bandung*. Bandung Raya Kita

Pada periode sekarang ini Kota Bandung memiliki empat visi, yaitu Bandung unggul, nyaman, agamais dan sejahtera. Dalam visi Bandung Unggul, visi ini fokus pada pendidikan dengan memberikan beasiswa dan bantuan pendidikan. Adanya bantuan untuk siswa Rawan Melanjutkan Pendidikan (RMP) untuk siswa SMK sebesar Rp 63,2 miliar. Ada pula bantuan RMP SMA/MA sebesar Rp25,3 miliar. Serta realisasi bantuan pengambilan ijazah bagi siswa yang menunggak sebesar Rp 3,5 miliar. Dalam visi ini jelas bahwa di Kota Bandung sangat mengutamakan pendidikan dari salah satu visinya, memperhatikan kelangsungan pendidikan warga Bandung terutama bagi masyarakat yang tidak mampu dengan menyediakan jumlah beasiswa yang cukup besar.

Dilihat dari angka kepuasan masyarakat terhadap pendidikan selama periode di pimpin oleh Walikota Bandung, IPRC menyebutkan angka kepuasannya cukup baik. Sesuai dengan asumsi ini, untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat berdasarkan teori dari Parasuraman di atas. Menurut teori ini, menciptakan kepuasan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap pemberi pelayanan. Langkah yang perlu ditempuh oleh pihak pemberi layanan dalam menciptakan kepuasan masyarakat antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu berdasarkan lima teori penentu mutu kualitas pelayanan.¹¹ Berdasarkan konsep menurut KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, “Indeks” kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.¹²

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti melihat adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari teori Kotler bahwa kepuasan tergantung oleh kualitas pelayanan dan hasil kinerja yang telah diberikan oleh pemimpin, karena jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat yang dihasilkan, masyarakat menginginkan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan dan yang dirasakan.¹³ Pada penelitian ini akan berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepala daerah Kota Bandung dalam bidang pendidikan, kota Bandung menjadi salah satu kota yang termasuk memprioritaskan pendidikan. Angka pendidikan di kota Bandung terbilang cukup tinggi di Indonesia berada pada tingkat pendidikan kota kedua setelah Jogjakarta. Peneliti memfokuskan penelitian ini ke ibu kota Jawa Barat, yaitu Kota Bandung. Alasan peneliti mengambil fokus penelitian tersebut karena terlihat bahwa beragamnya tingkat

¹¹ Parasuraman., 2014. *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall.

¹² Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Public

¹³ Kotler, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

kepuasan masyarakat di bidang pendidikan, dan juga Bandung merupakan kota yang memprioritaskan Pendidikan.

Penelitian ini memiliki peran sebagai acuan untuk melihat apakah Kota Bandung sudah memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan dalam bidang Pendidikan sesuai dari visinya untuk menjadikan Bandung unggul dalam pendidikan. Ketertinggalan bangsa Indonesia dalam bidang Pendidikan, salah satunya karena masih rendahnya keberpihakan berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta sebagai penggagas dan pengayom masyarakat terhadap bidang Pendidikan, karena itu tidak berlebihan jika dikatakan bahwa kelemahan dalam bidang Pendidikan ini menunjukkan ketidakberhasilan berbagai pihak penyokong Pendidikan dalam suatu negara. Dilihat dari pondasi Pendidikan yang kokoh dan tepat, akan dapat diwujudkan cita-cita mulia suatu bangsa dalam berbagai sector dan aspek kehidupan termasuk kedisiplinan, etos kerja, nilai, dan moral suatu bangsa. Keberhasilan Pendidikan merupakan landasan bagi ekonomi dan sosial masyarakat.¹⁴

Berdasarkan latar belakang dan data yang telah diuraikan, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan masyarakat Bandung di bidang Pendidikan, karena menjadi salah satu fokus utama dari visi kota Bandung adalah Bandung unggul dalam hal Pendidikan. Rumusan masalah atau fokus di dalam penelitian ini adalah: Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di bidang pendidikan periode 2019-2020?

Unsur Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dijelaskan bahwa Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

- 1) Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

¹⁴ Muhandi. 2004. Kontribusi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Bangsa Indonesia.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8)Maklumat Pelayanan, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988:23) adalah refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32). Yaitu kemampuan pemberi pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan oleh keadaan lingkungan yang membutuhkan yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemimpin. Hal ini meliputi fasilitas fisik, penampilan personil, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Jika dilihat dalam bidang kinerja aparatur negara, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika aparat tersebut mampu memberikan pelayanan sesuai yang

dijanjiikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat dengan cepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu kemauan untuk membantu penerima jasa dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat dan keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap dalam bidang pendidikan, bisa dilihat dari kemampuan pemimpin yang cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat dan cepat menangani keluhan mereka dalam bidang tersebut. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001: 52).

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Sayangnya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan yang benar, sehingga kesan orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

4. Jaminan (*assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dapat dimiliki untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pemimpin. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan keamanan serta sopan santun.

5. *Empaty*

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40). yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Jadi berdasarkan teori yang telah peneliti jabarkan diatas dapat disimpulkan Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988:23) adalah refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan konsep menurut parasuraman tentang kualitas pelayanan.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan proses pengambilan sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Pelaksanaan penelitian ini bertempat di 4 sekolah menengah pertama di kota Bandung, yaitu : SMPN 18, SMPN 13 Bandung, SMP Guna Dharma, dan MTSS Al-Istiqomah. Lokasi penelitian dipilih berdasarkan hasil dari menggunakan tabel acak Microsoft Excel Dari jumlah SMP yang berada di kota Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Bandung yang mendapatkan pelayanan dalam bidang Pendidikan, penarikan sampel menggunakan Teknik *convenience*, *Simple Random Sampling* dengan total 100 sampel. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan Teknik slovin. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wali Murid dari siswa karena penelitian ini menggunakan data dari Sekolah Menengah Pertama, jadi lebih efisien jika kuesioner diisi oleh Wali Murid untuk mendapatkan jawaban lebih akurat. Untuk analisis data menggunakan program SPSS *Statistics Package For Social science 21.0*” atau SPSS 21.0. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji hipotesis dengan teknik korelasi *Kendall Tau*, karena jenis hipotesisnya adalah asosiatif (hubungan) dan datanya berbentuk ordinal (bertingkat/ranking).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas

Hubungan Antara Kualitas pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

Menciptakan kepuasan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap pemberi pelayanan. Langkah yang perlu ditempuh oleh pihak pemberi layanan dalam menciptakan kepuasan masyarakat antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Berry dan Parasuraman, mengungkapkan lima faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.¹⁵

Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kinerja produk, ia akan merasa tidak puas, dan sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kinerja produk, ia akan merasa puas (Aritonang, 2005 : 2). Kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Suatu kualitas layanan dikatakan memuaskan apabila kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. (Purnama, 2006).

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Kepuasan tergantung oleh kualitas pelayanan dan hasil kinerja yang telah diberikan oleh pemimpin, karena jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat yang dihasilkan, masyarakat menginginkan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan dan yang dirasakan.¹⁶

Dalam penelitian ini, responden yang dijadikan objek penelitian adalah wali murid dari siswa SMP kota Bandung yang dipilih ada 4 sekolah, yang sudah mendapatkan

¹⁵ A. Parasuraman., 2014., The Behaviorial Consequences Of Service Quality. New Jersey : Prentice Hall

¹⁶ Kotler, 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga

pelayanan dalam bidang pendidikan. Objek penelitian di Kota Bandung adalah sekolah yang berada di wilayah Kecamatan Buah Batu yaitu SMPN 18, Lengkong yaitu SMPN 13 Bandung, Panyeulukan SMP Guna Dharma, dan Bandung Kulon yaitu MTSS Al-Istiqomah. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 2 variabel, yang mana terdiri dari 1 variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan publik dan 1 variabel dependen (Y) yaitu tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan periode 2019-2020.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Peneliti terhadap 100 responden didapatkan hasil wali murid menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal bidang pendidikan di kota Bandung menilai baik sebanyak 83(%), cukup baik 17(%) dan kurang baik 0(%). Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service dan layanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) atau hasil yang dirasakan. Kategori ini dikelompokkan berdasarkan dari jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner kualitas pelayanan oleh Parasuraman berdasarkan lima dimensi pelayanan. Pada penelitian ini peneliti membagi tingkatan 3 kategori penilaian berdasarkan milik Arikunto 2010. Setelah menganalisis masing-masing nilai dari indikator pertanyaan kualitas pelayanan peneliti mengkategorikan nilai Baik pada range nilai 76-100, Cukup Baik 56-75, dan Kurang Baik dibawah nilai 56 pada skor total jawaban responden.

Pada hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan, Masyarakat di Kota Bandung Mengatakan Cukup Puas yaitu sebanyak 59%, selanjutnya Puas 34% dan kurang puas sebanyak 7 responden. Kategori ini dikelompokkan berdasarkan dari jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner tingkat kepuasan masyarakat oleh KEPMENPAN No.14 tahun 2017 yang terdiri dari 9 butir pertanyaan. Pada penelitian ini peneliti membagi tingkatan 3 kategori penilaian berdasarkan milik Arikunto 2010. Setelah menganalisis masing-masing nilai dari indikator pertanyaan kepuasan masyarakat peneliti mengkategorikan Puas pada range nilai 76-100, Cukup Puas 56-75, dan Kurang Puas dibawah nilai 56 pada skor total jawaban responden

Dari hasil tabulasi silang Wali murid dari peserta didik SMP Kota Bandung sebagian besar sudah merasa cukup puas dan hanya beberapa responden yang merasa kurang puas. Dari wali murid yang menilai kualitas pelayanan yang didapatkannya baik merasa sudah puas atas pelayanan yang didapatkannya yaitu sebanyak 34 %, merasa cukup puas atas pelayanan tersebut yaitu sebanyak 43 % dan yang merasa kurang puas sebanyak 6 %, Dari wali murid yang menilai kualitas pelayanan yang didapatkan nya cukup baik merasa sudah cukup puas yaitu sebanyak 16 % dan merasa kurang puas sebanyak 1 responden atas pelayanan cukup baik. Sedangkan untuk penilaian kualitas pelayanan kurang baik tidak ada responden setuju pada kategori penilaian ini. Dari uji kendall-tau diperoleh $p=0,006$ dimana ($p \leq 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat

hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di bidang pendidikan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dan pemaparan pada bab terdahulu dimulai dari teori, kerangka teoritis, metode penelitian, temuan data dan analisis data serta uji hipotesis maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut, dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji *Kendall Tau* maka didapati bahwa terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan pada periode 2019-2020. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis menggunakan uji *kendall tau* dengan nilai *sig asymp* sebesar 0,006. Berdasarkan hasil analisis pada BAB sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi terhadap kepuasan yang dirasakan masyarakat dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan kota Bandung dalam bidang Pendidikan sudah dirasakan baik oleh responden dimana jawaban dari responden Sebagian mengatakan setuju bahwa pelayanan yang diterima baik pada setiap indikator pertanyaan. Factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kota Bandung dalam bidang Pendidikan merupakan analisis mengenai kualitas pelayanan dari 5 dimensi kualitas oleh Parasuraman yaitu daya tanggap, bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati serta teori dari Kepmenpan N0.14 tahun 2017 tentang survey kepuasan masyarakat menggunakan Sembilan unsur dan menjadi factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada bidang Pendidikan Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz Mufti, 2019. *Hasil Survey Iprc : Sektor Pendidikan Dan Kecamatan Jadi Pr Besar Kota Bandung*. Bandung Raya Kita
- Dwi Aliyah Apriyani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Universitas Brawijaya
- Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Public
- Kotler, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/14/Kep/M.Pan7/2017 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Public
- Lupiyoadi Dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Muhardi. 2004. *Kontribusi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Bangsa Indonesia*. Parasuraman.2014. *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall