

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF MAKASSAR

Muliaty

Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar  
Email : [muliaty2675@gmail.com](mailto:muliaty2675@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian ini digunakan metode penelitian evaluative yaitu mengadakan penilaian terhadap dimensi kualitas pelayanan publik, sebagai organisasi birokrasi pusat. Sedangkan sifat penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi ganda adalah penelitian yang dilakukan terhadap beberapa variabel, yaitu membuat perbandingan dengan variabel lain. Teknik pengumpulan data adalah angket (kuesioner) dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan meliputi kehandalan, jaminan, bukti langsung, sikap ramah, serta daya tanggap, berkaitan dengan keadaan sumber daya manusia yang ada, sarana prasarana serta fasilitas kerja, maka seluruh faktor dari dimensi kualitas pelayanan yang disetujui responden sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari 51 orang pegawai yang ada di Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar, maka umumnya memiliki motivasi yang cukup baik dalam memberikan pelayanan. Ini memperlihatkan bahwa dari 5 faktor dimensi kualitas pelayanan, maka hanya faktor kehandalaan, jaminan, dan sikap ramah dan daya tanggap yang disetujui responden sebagai faktor yang memiliki kualitas pelayanan, sedangkan bukti langsung masih jauh dari harapan masyarakat. Ditinjau dari faktor fasilitas kerja, ternyata Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar sudah memenuhi standarisasi pelayanan, sehingga unsur tangibles dalam pelayanan dapat terpenuhi, sedangkan dari prosedur pelayanan masyarakat menginginkan adanya kejelasan terhadap prosedur yang ditetapkan.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, kehandalan, jaminan, bukti langsung, sikap ramah, dan daya tanggap.

## PENDAHULUAN

Pembangunan nasional yang dilaksanakan dewasa ini bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Dengan demikian jelas bahwa tujuan pelaksanaan pembangunan nasional khususnya pembangunan aparatur negara adalah untuk meningkatkan kualitas aparatur dan kewibawaan sehingga dapat memberikan pelayanan

kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan pembangunan itu sendiri.

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari birokrasi pemerintah, tentu tidak terlepas dari proses perubahan yang terjadi dalam tatanan birokrasi pemerintah itu sendiri, yang berusaha menempatkan diri sebagai unsur pelayanan masyarakat (*public service*), sebagaimana dikemukakan Ndraha (1987) (b) bahwa : Pelayanan

(*service*) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi sedangkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar yang banyak berhubungan secara langsung dengan masyarakat, masih sering dihadapkan pada berbagai permasalahan pelayanan. Berkaitan dengan hal itu, pada dasarnya efisiensi dan efektifitas pelayanan pada masyarakat sangat bertumpu pada kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia yang menjadi petugas pelayanan, baik dalam arti kecakapan, keterampilan melayani, maupun sikap profesionalisme dan motivasi diri dalam memberikan pelayanan.

## KAJIAN TEORI

### Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan atau merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Kotler (2002) mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sementara itu, Moenir (2002:49) membedakan pelayanan menjadi 2 macam, yaitu pelayanan ke dalam (pelayanan kepada manajemen) dan pelayanan ke luar. Pelayanan ke dalam sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan, pemenuhan kebutuhan organisasi di bidang produksi, pengadaan, penyimpangan, pemeliharaan, pembinaan tenaga kerja, data informasi dan komunikasi, pembinaan system, prosedur dan metode (SPM) dan ketatausahaan pada umumnya.

Disisi lain Lukman (2006:6), mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Bahkan Kotler (1997:227) menyatakan bahwa : “*a service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It is production may or may be tied to physical product*”. Pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi antara satupihak yang memberi pelayanan) dengan pihak lain (yang menerima pelayanan), tidak berwujud fisik akan tetapi dapat dirasakan dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gaspersz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Feigenbaum (1991:7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk

Metode pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan sepuluh dimensi dikenal dengan nama Metode SERVQUAL (*Service Quality*). Dalam perkembangannya, dari sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut menurut Parasuraman, *et al* (dalam Tjiptono, 2002:70) meliputi: (1). Bukti langsung (*tangibles*), meliputi

fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2). Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3). Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4). Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; (5). Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian evaluative, yaitu mengadakan penilaian terhadap dimensi kualitas pelayanan. Sedangkan sifat penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi ganda. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa (i) dengan jumlah populasi terbatas sebanyak 30 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi dimana hanya alumni angkatan pertama dan pemakaian symbol dalam populasi (N) = 30 dan sampel (S) = 30.

Pengumpulan data melalui kuesioner (angket) dan dokumentasi (Sugiono, 2002). Lokasi penelitian pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. Pengolahan data mengarah pada model penelitian *rasional empiris*, yakni berdasarkan atas data dan fakta yang diperoleh langsung di lapangan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), sikap ramah (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kualitas pelayanan pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. Untuk melihat faktor penentu kualitas pelayanan diperoleh hasil uji regresi ganda dengan melihat tabel

ANOVA dari masing-masing variabel yang diteliti.

Uji analisis regresi berganda dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan, sekaligus untuk menjawab hipotesis dan pernyataan penelitian yang diajukan. Rumusan masalah adalah Apakah keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), sikap ramah (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar ? Selanjutnya hipotesis dan pernyataan penelitian yang diajukan adalah Faktor keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), sikap ramah (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sedangkan bukti langsung (*tangibles*) tidak mempengaruhi kualitas pelayanan pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar.

Untuk hasil pengolahan data selengkapnyanya terhadap masing-masing variabel yang diteliti, dapat diuraikan sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh $X_1$ terhadap Y

Berdasarkan kerangka teori yang dibangun, variabel keandalan diukur berdasarkan indikator : peralatan, disiplin waktu, dan prosedur kerja.

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	138.528	1	138.53	160.69	.00 <sup>a</sup>
Residual	24.139	28	.862		
Total	162.667	29			

a. Predictors: (Constant), Keandalan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian (Tabel ANOVA) memperlihatkan Sig F adalah 0,000 lebih kecil daripada alpha (0,05), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang berarti keandalan mempengaruhi kualitas pelayanan.

## 2. Pengaruh $X_2$ terhadap Y

Berdasarkan kerangka teori yang dibangun, variabel jaminan diukur berdasarkan indikator : kurikulum, materi (bahan ajar), dan sertifikat pelatihan.

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	46.636	1	46.636	11.264	.002 <sup>a</sup>
Residual	116.031	28	4.144		
Total	162.667	29			

- a. Predictors: (Constant), Jaminan  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian (Tabel ANOVA) memperlihatkan Sig F adalah 0,002 lebih kecil daripada alpha (0,05), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang berarti jaminan mempengaruhi kualitas pelayanan.

## 3. Pengaruh $X_3$ terhadap Y

Berdasarkan kerangka teori yang dibangun, variabel bukti langsung diukur berdasarkan indikator : sarana, desain ruang, dan prasarana.

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	76,862	1	78,862	7.470	.011 <sup>a</sup>
Residual	288,105	28	10,289		
Total	364,967	29			

- a. Predictors: (Constant), Bukti Langsung  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian (Tabel ANOVA) memperlihatkan Sig F adalah 0,011 lebih besar daripada alpha (0,05), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$  yang berarti bukti langsung tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.

## 4. Pengaruh $X_4$ terhadap Y

Berdasarkan kerangka teori yang dibangun, variabel sikap ramah diukur berdasarkan indikator: ramah, sopan, santun, tatakrama, dan berkepribadian.

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	96,216	1	96,216	8,982	.006 <sup>a</sup>
Residual	299,951	28	10,713		
Total	396,167	29			

- a. Predictors: (Constant), Jaminan  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian (Tabel ANOVA) memperlihatkan Sig F adalah 0,006 lebih kecil daripada alpha (0,05), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang berarti sikap ramah mempengaruhi kualitas pelayanan.

## 5. Pengaruh $X_5$ terhadap Y

Berdasarkan kerangka teori yang dibangun, variabel daya tanggap diukur berdasarkan indikator : perhatian, motivasi, dan perilaku.

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	117,963	1	117,963	11,872	.002 <sup>a</sup>
Residual	278,204	28	9,935		
Total	396,167	29			

- a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian (Tabel ANOVA) memperlihatkan Sig F adalah 0,002 lebih kecil daripada alpha (0,05), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang berarti daya tanggap mempengaruhi kualitas pelayanan.

## 6. Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan kerangka teori yang dibangun, variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan indikator perhatian, motivasi, perilaku, Berikut ini akan disajikan pola yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. Pola tersebut diperoleh melalui analisis regresi ganda dengan olahan program SPSS, dengan hasil pengolahan sebagai berikut :

## Penafsiran Hasil Analisis

### 1) Print Out Computer 1

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	151.972	5	30.394	68.211	.000 <sup>a</sup>
Residual	10.694	24	.446		
Total	162.667	29			

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Jaminan, Sikap Ramah, Kehandalan, Bukti langsung

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian (Tabel ANOVA) memperlihatkan Sig F adalah 0,000 lebih kecil daripada alpha (0,05), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah menolak  $H_0$ , dan menerima  $H_1$  yang berarti kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), sikap ramah (*empaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi kualitas pelayanan.

### 2) Print Out Computer

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	.967 <sup>a</sup>	.934	.921	.668	.934	68.211	5	24	.000	2.548

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Jaminan, Sikap Ramah, Kehandalan, Bukti langsung

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil analisis diatas memperlihatkan koefisien determinasi (R Square = 0,934), artinya sangat besar pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  terhadap  $Y = 93,4\%$ . Terdapat pengaruh variabel lain sebesar 0,004 pengaruh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model analisis (tidak diperhatikan), misalnya saja kejururan, sikap, loyalitas, tanggungjawab dll.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari Hasil analisis terhadap kualitas pelayanan yang meliputi faktor kehandalan (*reability*), Jaminan

(*assurance*), sikap ramah (*empaty*), serta daya tanggap (*responsiveness*), yang disetujui responden sebagai faktor yang memiliki kualitas pelayanan, sedangkan faktor bukti langsung (*tangibles*) masih jauh dari harapan masyarakat.

2. Hasil pengujian (Tabel ANOVA) memperlihatkan Sig F adalah 0.00 lebih kecil daripada alpha (0,05), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang berarti kehandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), dan daya tanggap (*responsiveness*), mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan Print Out Computer (Model Summary), Hasil analisis memperlihatkan koefisien determinasi (R Square = 0934). Artinya sangat besar pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  terhadap  $Y = 93,4\%$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- Feigenbaum, Armand V, 1991, *Total Quality Control, Third Edition*, Singapore: Mc Graw Hill Book.
- Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia), 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 1997. Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control" (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasarab di Indonensia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Tjiptono, Fandi. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

Moenir, H.A.S, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, BUmi Aksara.

Ndraha, Taliziduhu. 1987. Pembangunan Masyarakat: Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas. Jakarta: Bina Aksara

Sugiyono. 2002. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.