

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PUBLIK KONTRIBUSINYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BALE MADUKARA KABUPATEN PURWAKARTA

Endang Supardi, Salma Nurul Tazkia ,Sri Mulyati
endang-supardi@upi.edu

Received: 28 November 2021, Accept Submission: 29 November 2022, Revision: 28 November 2022, Available
Online: 31 December 2022, Published: December 2022

ABSTRACT

The Public Service Mall or Bale Madukara, in the Purwakarta Regency, is the site of this study, which aims to describe the degree of public service management, describe the level of customer satisfaction, and ascertain the impact of public service management on customer satisfaction. In order to gather information for this study, questionnaires were given out to participants. People who had used services at the Purwakarta district. Public Service Mall were the respondents in this study. There were 85 responders in the study's samples. According to the findings of the research, Bale Madukara's quality management of public service and customer satisfaction are in the High category. According to the findings of a simple regression analysis, quality management in the public sector has a positive and significant impact on customer satisfaction by 66,2%.

Kata Kunci : Keywords: *Quality Management of Public Service; Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memahami metrik manajemen pelayanan publik, mengukur kepuasan pelanggan, dan memahami dampak manajemen pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik atau Bale Madukara di Provinsi Purwakarta. Studi ini menggunakan metode survei, pengumpulan data melalui kuesioner yang dikirim ke responden. Responden survei ini adalah masyarakat yang sudah pernah mendapatkan pelayanan dari Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta. Sekitar 85 orang menjawab pertanyaan survei. Hasil kajian yang telah diselesaikan menunjukkan bahwa manajemen publik jasa mutu berada pada kategori Tinggi, kepuasan pelanggan Bale Madukara juga berada pada kategori Tinggi. Berdasarkan hasil survei terakhir, terdapat kontribusi positif dan signifikan dari pengelolaan pelayanan utilitas publik di Bale Madukara sebesar lebih dari 66,2%.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Layanan Publik; Kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. rangkaian kegiatan. Sejalan dengan penjelasan lebih lanjut tujuan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, ditetapkan tujuan yang jelas dari proses pelayanan publik untuk batasan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang

terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan tujuan yang telah ditetapkan, pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat guna mencapai tujuan umum pelayanan publik, yaitu kepuasan masyarakat.

Pelayanan Publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam setiap urusan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Beberapa instansi pemerintah yang ditugaskan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah akses administrasi masyarakat dengan pemerintah secara terbuka.

Balai Pelayanan Umum atau yang biasa dikenal dengan Bale Madukara Kabupaten Purwakarta resmi dibuka pada tanggal 7 Desember 2020, merupakan tempat usaha atau usaha untuk memberikan pelayanan umum atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administrasi merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik di pusat dan daerah, serta pelayanan kepada pemerintah/sector/swasta untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan didirikannya Balai Pelayanan Umum atau Bale Madukara adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan; dan meningkatkan daya saing global dengan mempermudah berbisnis di Indonesia.

Pelayanan publik melibatkan pelayanan staf, kecepatan, proses yang efisien, infrastruktur, dan arus administrasi. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut memiliki kualitas manajemen pelayanan publik.. Dikutip dari Jurnal (Braunschweiger et al., 1980, hal. 1340) Implementasi KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah. Tata cara dan etos pembangunan birokrasi semakin menjauh dari nilai dan praktik penghormatan warga negara sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan tidak dilaksanakan untuk mempermudah pelayanan, tetapi untuk mengontrol perilaku residen sehingga prosedur menjadi rumit, lambat, dan melelahkan.

Dikutip dari (Bappenas, 2010, hal. 14) Pengaduan terhadap pelayanan publik oleh individu, LSM, kelompok masyarakat, organisasi profesi dan lain-lain menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Dari tahun 2002 hingga 2004, jumlah pengaduan secara bertahap menurun, dari 396 pengaduan pada tahun 2002 menjadi 372 pengaduan pada tahun berikutnya, kemudian 363 pengaduan pada tahun 2004. Namun pada tahun 2005 meningkat tajam menjadi 1.010 pengaduan, kemudian sedikit menurun menjadi 791 pengaduan. pengaduan pada tahun berikutnya, dan kembali menjadi 865 pengaduan pada tahun 2007.

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Survey Kepuasan Masyarakat Januari-April 2021-2022

No	Aspek yang di nilai	Tahun	
		2021	2022
1.	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,63	3,62
2.	Kemudahan prosedur di unit ini	3,66	3,66
3.	Kecepatan waktu dalam pemberian layanan	3,62	3,54
4.	Kewajiban biaya/tariff dalam pelayanan	3,74	3,70
5.	Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang ada	3,62	3,57
6.	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan	3,64	3,63
7.	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	3,67	3,58
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,73	3,75
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,92	3,95

Sumber: Pusat Informasi Bale Madukara Purwakarta

Dalam data yang diperoleh telah terlihat adanya peningkatan yang signifikan terkait ketidakpuasan layanan dalam jangka waktu Januari-April 2021-2022 pada beberapa aspek di atas yang telah direkapitulasi oleh pusat informasi bale madukara tersebut. Data tersebut didukung juga oleh hasil wawancara bersama pihak Manajerial Bale Madukara Bapa Irfan yang menyatakan bahwa permasalahan yang terjadi di Bale Madukara diantaranya yaitu lamanya penyelesaian dokumen yang dibutuhkan akibat kurangnya SDM pemberi layanan, serta kurangnya wawasan yang dimiliki pemberi layanan akibat baru nya proses layanan yang ada, ketidakpuasan lain juga banyak dikeluhkan kurangnya informasi terkait proses layanan yang diberikan sehingga banyak masyarakat yang merasa kecewa akibat tidak mendapatkan kuota layanan yang dibutuhkan. Sementara pada data sebelumnya jumlah kunjungan serta kebutuhan masyarakat semakin meningkat.

Dalam fenomena ini timbullah berbagai macam permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan jasa layanan tersebut, mulai dari kekecewaan akibat merasa dipersulit, lamanya waktu layanan yang diberikan serta ketidaktahuan masyarakat akan sistem yang digunakan mulai menjadi permasalahan utama.

Proses layanan yang baru dijalankan di dalam Bale Madukara yang masih baru di bentuk di Kabupaten Purwakarta membuat penulis melihat adanya permasalahan terkait peningkatan kepuasan masyarakat sesuai dengan indikator customer satisfaction yang salah satunya yaitu kualitas pelayanan karena bagian ini merupakan bagian terpenting dalam proses penentuan Customer Satisfaction di Bale Madukara, dengan pemahaman tersebut memungkinkan organisasi dapat dengan mudah menanggulangi permasalahan yang ada dengan analisa yang dibuat. Dengan demikian, kesalahan serta kekurangan dapat terminimalisir dan proses perbaikan menjadi lebih baik yang menjadikan kualitas layanan optimal dan mencapai target apa yang diharapkan.

Berkenaan dengan kejadian yang ada di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana tingkat customer satisfaction dalam Manajemen Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik atau Bale Madukara Kabupaten Purwakarta secara mendalam.

Berdasarkan latar belakang yang tersebut di atas, maka penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran manajemen mutu layanan Publik di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta
2. Bagaimana gambaran tingkat Customer Satisfaction di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta
3. Adakah kontribusinya Manajemen Mutu Layanan Publik terhadap Customer Satisfaction di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi terkait Manajemen Mutu Layanan Publik terhadap tingkat Customer Satisfaction di bagian Administrasi secara luas dan tersistematika. Adapun secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Ingin mengetahui bagaimana Manajemen Mutu Layanan di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta.
2. Ingin mengetahui bagaimana Customer Satisfaction di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta.
3. Ingin mengetahui adakah kontribusi Manajemen Mutu Layanan Publik terhadap tingkat Customer Satisfaction di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Cosby dalam (Aida, 2018, hal. 10) Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan apa yang dipersyaratkan, atau standarisasi. Suatu produk dikatakan berkualitas jika sesuai dengan standar atau standar kualitas yang telah ditentukan, yang meliputi bahan baku, proses manufaktur, dan produk jadi.

Feigenbaum dalam (Machmudah, 2019, hal. 5) Definisikan kualitas sebagai kepuasan pelanggan yang lengkap. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan yang utuh kepada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Dalam (Sitorus, 2009, hal. 56) menyatakan bahwa kualitas adalah karakteristik kemampuan suatu produk atau jasa untuk berkontribusi kepuasan harapan konsumen (penerima jasa). Berdasarkan beberapa interpretasi terkait kualitas di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah nilai atau kualitas barang dan jasa yang telah distandarisasi untuk memuaskan pelanggan. Manajemen mutu pelayanan publik adalah proses terorganisir dalam menyediakan (melayani) kebutuhan orang atau komunitas yang membutuhkan dalam organisasi menurut aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan mereka kepuasan pelanggan. Dalam (Sitorus, 2009, hal 86) menyebutkan terdapat 6 indikator yang telah dirumuskan dan dapat digunakan dalam pemerintah otonomi daerah saat ini. Keenam indikator dimaksud adalah:

1. Keadilan, khususnya pelayanan yang diberikan oleh perangkat dengan sikap netral, tidak diskriminatif, karena kemampuan ekonomi, desa dengan bahasa lokal, asal-usul sosial dan primitif.
2. Kemudahan pelayanan publik merupakan aspek penting dari kualitas pelayanan publik, karena semuanya mudah dicapai dan tidak membuang tenaga (tidak lelah) serta masyarakat mudah menanggung biaya, akses mudah dan mudah kondisi.
3. Kepedulian, baik hati dengan suasana ramah, tersenyum dan menyenangkan, selain berusaha mengetahui apa yang diinginkan masyarakat dan menghormati mereka yang berkunjung ke pelayanan.
4. Keandalan, yaitu ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan bebas dari penyimpangan atau penundaan.
5. Kenyamanan, yaitu adanya suasana sejuk dan asri, mulai dari lokasi tempat parkir, suasana kantor dan ruangan yang sejuk, bebas dari polusi dan lingkungan dunia, akan membuat masyarakat merasa aman dan nyaman .
6. Kepercayaan, nilai kohesif yang diadopsi oleh perangkat dan menjadi kepercayaan permanen. Kepercayaan abadi untuk bertindak dengan cara tertentu yang memungkinkan organisasi mempercayai orang lain untuk mengatur dan menggunakannya secara efektif sumber daya untuk menciptakan nilai tambah bagi semua orang.

Customer Satisfaction atau dalam pengertian bahasa Indonesia yang berarti kepuasan pelanggan merupakan fokus utama dalam setiap pemberian layanan. Berbagai macam pelayanan jasa dapat ditemukan tidak hanya urusan pemerintah namun dalam kehidupan sehari-hari. Puasan konsumen atau pelanggan akan menarik perhatian serta kesetiaan konsumen untuk terus menjadi pelanggan dari perusahaan tersebut. Tidak hanya kesetiaan kepuasan pelanggan akan memberikan dampak positif kepada penyelenggara pelayanan itu sendiri.

Menurut Kottler dalam jurnal (Primadonawati et al., n.d. hal 14). Customer Satisfaction atau Kepuasan pelanggan adalah kesan penghargaan yang diterima pelanggan setelah melakukan pengorbanan dalam bentuk pembelian produk. Kepuasan pelanggan adalah kesan positif yang dimiliki pelanggan terhadap produk yang telah dikonsumsinya.

Kesan positif terbentuk melalui perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja produk yang sebenarnya.

Sedangkan Zeithaml dalam (Sugiharto, 2017, hal. 2). suatu evaluasi akhir dari konsumen mengenai sebuah produk atau jasa di mana produk atau jasa tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Dikutip dari Artikel (Gofur, 2019, hal 40). Kepuasan konsumen adalah perasaan nyaman konsumen ketika menerima produk pilihan yang kualitasnya lebih baik daripada hasil produk non-pilihan yang kualitasnya buruk atau inferior.

Beberapa pengertian di atas mengarah pada kesimpulan bahwa secara umum kepuasan pelanggan adalah kesan timbal balik pelanggan ketika mereka menerima layanan yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing konsumen. Pengukuran kepuasan pelanggan tidak dapat digeneralisasikan dalam penyampaian setiap pelayanan, setiap perusahaan memiliki standar kepuasan pelanggan tersendiri. Namun secara umum kepuasan konsumen dapat dilihat dari reaksi konsumen setelah menerima atau mempersepsikan pelayanan yang diberikan.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono dalam (Nirwana, 2015, hal 5). Indikator yang membentuk kepuasan konsumen antara lain:

1. Kesesuaian atau Relevansi Harapan
Adalah tingkat atau derajat kesesuaian antara kinerja pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen
2. Minat Berkunjung Kembali atau Preferensi
Merupakan kesediaan konsumen untuk kembali atau menggunakan kembali jasa terkait
3. Kesediaan untuk merekomendasikan
Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

Untuk mendapatkan rasa kepuasan dari setiap pelanggan dalam melakukan kegiatan pemberian pelayanan, setiap perusahaan harus mengetahui bagaimana cara mengevaluasi kualitas dari jenis pelayanan yang diberikan. Menurut teori kepuasan yang dipaparkan oleh Sarmawan dalam (Sunyoto, 2013, hal 4-5) bahwa perbandingan antara produk lain dan harapan konsumen. Jika konsumen puas, mereka akan menerima konfirmasi. Di sisi lain, jika konsumen tidak mendapatkan feedback yang baik, mereka akan merasa tidak puas dengan produk yang sesuai dengan harapan mereka.

Dalam kutipan teori di atas memperkuat adanya hubungan terkait kualitas layanan yang diberikan perusahaan dengan kepuasan pelanggan, mengutip yang dipaparkan oleh Richard Oliver dalam (sangadah & Kartawidjaja, 2020, hal. 21), “Kepuasan adalah tanggapan atas pemenuhan pelanggan bahwa produk atau jasa memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan tersebut mungkin lebih atau kurang.”

Sejalan dengan teori-teori yang dikemukakan di atas terdapat beberapa teori yang mengemukakan dan menyinggung kualitas layanan berhubungan dengan customer satisfaction, diperkuat juga dengan factor yang dipaparkan oleh , Ratnasari dan Aksa dalam (Persero et al., n.d. hal. 10-11), untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan terdapat 5 faktor yang perlu diperhatikan:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa mereka menggunakan kualitas.
2. Kualitas pelayanan, dalam industri jasa, pelanggan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Secara emosional, pelanggan akan merasa bangga dan percaya diri bahwa orang lain akan mengejutkan mereka ketika mereka menggunakan produk merek tertentu, sehingga menyebabkan mereka mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga, produk dengan kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih rendah untuk memberikan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang-buang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanan yang semakin berkurang), cenderung puas dengan produk atau jasa tersebut.

METODE PENELITIAN

Penulisan ini menggunakan metode Survey. Dikutip dari (Suryadi, Darmawan, Mulyadi 2019 hal 139), menjelaskan bahwa metode survei adalah penelitian yang menggunakan persepsi responden sebagai data penelitian. Untuk memperoleh data, penulis menggunakan serangkaian pertanyaan yang dirancang dengan cara tertentu, yang dikenal dengan kuisisioner (pertanyaan). Penulis dapat mengumpulkan data dari seluruh populasi melalui sensus atau menggunakan sampel..

Penelitian survey ini merupakan studi yang bersifat kuantitatif karena menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul datanya sesuai yang sudah dijelaskan dalam kutipan di atas. Metode survey ini penulis gunakan dengan menyebarkan angket mengenai Variabel X (Manajemen Layanan) dan Variabel Y (Customer Satisfaction) di Bale Madukara Purwakarta.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan pengamatan di lapangan untuk mendapatkan data penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui gambaran terkait kontribusi manajemen layanan Publik terhadap Customer Satisfaction di Bale Madukara Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta.

Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Bale Madukara Mall Pelayanan Publik Purwakarta. Isi dari penulisan ini adalah kepuasan masyarakat yang dikontribusi oleh kualitas layanan yang diberikan. Sedangkan cakupannya yaitu seluruh masyarakat yang telah menggunakan jasa layanan bale Madukara Purwakarta. Dan penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2022.

Untuk mengumpulkan data yang akan diolah dan dianalisis, kita perlu menentukan populasi terlebih dahulu. Pada penelitian ini yang menjadi populasi masyarakat yang menggunakan jasa administrasi di Bale Madukara. Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah Kuisisioner (*Questionnaire*) atau angket serta dokumentasi, dimana penulis akan membuat serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi dan dijawab oleh responden. Penulis memilih kuisisioner dikarenakan terdapat beberapa keuntungan dan keterjangkauan penulis dalam melakukan kegiatan penyebaran angket tersebut.

Menurut (Suryadi, Darmawan, & Mulyadi, Metode Penelitian Komunikasi dengan Pendekatan Kuantitatif, 2019, p. 184), dalam pengumpulan data, kemudian dilakukan uji terhadap alat ukur (instrumen) yang akan digunakan. Pengujian alat ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian ini diperlukan untuk memaksimalkan kualitas alat ukur sehingga dengan menggunakan alat ukur yang valid dan reliabel diharapkan hasil penulisan bernilai dan reliabel. Instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan hasil perhitungan data responden.

Selain itu juga dilakukan uji pra analisis data berupa uji normalitas, uji keseragaman dan uji linieritas. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Dengan mengetahui kelompok data yang terdistribusi normal, sangat mudah untuk membuat estimasi yang kuat, atau kesalahan estimasi dapat diminimalkan atau dihindari. Beberapa teknik digunakan untuk memeriksa normalitas data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji normalitas dengan uji Liliefors.

Pengujian homogenitas data yang dilakukan dalam penelitian ini termasuk penggunaan uji Burlett. Dimana kriteria yang digunakan adalah jika nilai X^2 yang dihitung

> nilai tabel X², maka H₀ menunjukkan bahwa varians dari skor tersebut seragam, tetapi sebaliknya dapat diterima. Asumsi linier kemudian dapat diartikan sebagai asumsi bahwa hubungan antara variabel dianalisis dalam garis lurus. Artinya, peningkatan atau penurunan kuantitas satu variabel akan mengikuti secara linier dengan peningkatan atau penurunan kuantitas variabel lainnya.

Digunakan teknik analisis data deskriptif dan inferensial untuk menjawab ketiga tujuan penelitian dalam penulisan ini. Mendeskripsikan data pada dasarnya merupakan upaya untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan secara deskriptif. Adapun tujuannya yaitu ingin mengetahui terkait layanan yang diberikan oleh bagian administrasi bale Madukara Kabupaten Purwakarta serta ingin mengetahui Customer Satisfaction yang diperoleh dari kualitas layanan yang diberikan di Bale Madukara Purwakarta.

Analisis regresi linier sederhana digunakan dalam situasi di mana variabel independen diasumsikan berkontribusi terhadap variabel dependen (Sekaran dan Bougie, diterjemahkan oleh tim redaksi Salemba edisi, 2017:138) di (Ningtyas, 20014, hlm. 92) . Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana variabel/kriteria dependen dapat diprediksi dengan menggunakan variabel independen atau prediktor individu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Variabel Manajemen Mutu Layanan Publik diukur dengan 6 indikator yang terbagi menjadi 16 pertanyaan. Berdasarkan data, jika dihubungkan dengan skala penafsiran, nilai rata-rata variabel sebesar 3,40 berada pada rentang 3,40 – 4,19 atau pada kategori Tinggi. Berikut visualisasi dari data tersebut:

Tabel 2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Manajemen Mutu Layanan Publik

Manajemen Mutu Layanan Publik (X)				
No.	Indikator	Item	Rata-rata	Penafsiran
1	Keadilan	1-4	3,82	Tinggi
2	Kemudahan	5-7	3,25	Cukup Tinggi
3	Kepedulian	8-9	3,12	Cukup Tinggi
4	Keandalan	10-12	3,27	Cukup Tinggi
5	Kenyamanan	13-14	3,35	Cukup Tinggi
6	Kepercayaan	15-16	3,34	Cukup Tinggi
Rata-rata Variabel			3,40	Tinggi

Sumber: Hasil olah data jawaban responden

Adapun untuk variabel Customer Satisfaction diukur dengan 3 indikator yang terbagi menjadi 11 pertanyaan dengan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 3. Tanggapan Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction

Customer Satisfaction (Y)				
No.	Indikator	Item	Rata-rata	Penafsiran
1	Kesesuaian Harapan	1-4	3,51	Tinggi
2	Minat Berkunjung Kembali	5-6	3,38	Cukup Tinggi
3	Kesediaan Merekomendasi	7-11	3,43	Tinggi
Rata-rata Variabel			3,45	Tinggi

Sumber: Hasil olah data jawaban responden

Berdasarkan data pada Tabel 3, jika dihubungkan dengan skala penafsiran, nilai rata-rata variabel sebesar 3,45 berada pada rentang 3,40 – 4,19 atau pada kategori Tinggi. Penjabaran lebih lanjut mengenai nilai rata-rata.

Kemudian, dalam melakukan pengujian hipotesis, yaitu untuk membuktikan ada atau tidaknya kontribusi positif dari Manajemen Mutu Layanan Publik terhadap Customer Satisfaction, dilakukan analisis Uji Regresi Sederhana melalui aplikasi statistika SPSS 26.0 Version.

Tabel 4. Model Summary Uji Regresi Sederhana

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.662	.658	2.044527

a. Predictors: (Constant), Manajemen Mutu Layanan Publik

Sumber: Hasil olah data jawaban responden

Diketahui nilai R Square dari hasil uji regresi sebesar 0,662 yang berarti kontribusi X terhadap Y sebesar 66,2% sedangkan sisanya 33,8% dikontribusi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan angka 0,814 R (koefisien korelasi) pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan Y adalah kuat atau tinggi.

Tabel 5. Tabel Anova Uji Regresi Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	679.705	1	679.705	162.605	.000 ^b
	Residual	346.947	83	4.180		
	Total	1026.652	84			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Manajemen Mutu Layanan Publik

Sumber: Hasil olah data jawaban responden

Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti kontribusi variabel X terhadap variabel Y dalam penelitian ini signifikan.

Tabel 6. Tabel Koefisien Uji Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.844	2.814		-.655	.514
	Manajemen Mutu Layanan Publik	.681	.053	.814	12.752	.000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Hasil olah data jawaban responden

Tabel koefisien uji regresi menunjukkan bahwa nilai unnormalized dari konstanta Y adalah 1,844 dan nilai unnormalized X adalah 0,681, atau persamaan regresi $Y = 1,844 + 0,681X$ berarti hubungan antara X dan Y adalah positif, jika X meningkat, maka Y bertambah

sebesar 0,681 satuan, sebaliknya jika X berkurang, Y berkurang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan olah data penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Gambaran manajemen mutu pelayanan publik di Bale Madukara berada pada kategori Tinggi dengan perolehan nilai rata-rata 3,40 dari hasil oleh data jawaban responden penelitian Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yakni indikator Keadilan dengan nilai 3,82 dan indikator terendah yakni indikator Kepedulian dengan nilai rata-rata 3,12.
- 2) Gambaran *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) berada pada kategori Tinggi dengan perolehan nilai rata-rata 3,45 dari hasil oleh data jawaban responden penelitian. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yakni indikator Kesesuaian Harapan dengan nilai 3,51 dan indikator terendah yakni indikator Minat Berkunjung Kembali dengan nilai rata-rata 3,38.
- 3) Terdapat kontribusi yang positif dan signifikan dari manajemen mutu pelayanan publik terhadap *customer satisfaction* di Bale Madukara Kabupaten Purwakarta dengan perolehan nilai koefisien determinasi sebesar 66,2%.

Adapun saran yang dapat penulis berikan untuk pihak Bale Madukara dan penulis selanjutnya berdasarkan hasil penelitian yakni:

- 1) Pihak Bale Madukara perlu memusatkan perhatian lebih terhadap penanganan keluhan pelanggan sebagai bagian dari indikator Kepedulian. Untuk meningkatkan kepedulian terhadap pelanggan, dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas tanggapan terhadap keluhan atau complain yang diberikan oleh pengunjung Bale Madukara.
- 2) Pihak Bale Madukara diharapkan dapat memberi peningkatan terkait jumlah kuota tenan dinas-dinas tertentu sehingga tidak ada pemulangan masyarakat yang kehabisan kuota untuk mendaftar di kemudian hari.
- 3) Penulis selanjutnya diharapkan jika akan melakukan penelitian untuk kepuasan pelanggan dan manajemen mutu layanan publik, dapat meneliti lebih lanjut atau memfokuskan penulisan terhadap upaya penanganan keluhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aida, W. (2018). *Edu research issn 2302 0792*. 7(2), 9–16.
- Al, S., Barru, G., & Journal, M. (n.d.). *Strategi pelayanan dengan konsep service excellent*. 1(2), 17–30.
- Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Laporan Kajian*, 1–174.
- Braunschweiger, P. G., Schenken, L. L., & Schiffer, L. M. (1980). Adriamycin-induced delayed erythropoietic injury expressed following anemia stress. *Cancer Research*, 40(7), 2257–2262.
- Djoko Pradopo, R. (2010). *Resume Buku Sastra*.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M. S., & Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., M. S. (2015). *ZM Manajemen Pelayanan Publik.pdf*. In *Manajemen Pelayanan Publik* (pp. 1–50).
- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP, Vol.1*(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Frinaldi, A. (2014). Kontribusi Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus*, 13(2), 180. <https://doi.org/10.24036/jh.v13i2.4727>
- Gofur, A. (2019). KEPUASAN PELANGGAN Abdul Gofur. *Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas kultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>
- Harga, P., & Kualitas, D. A. N. (2019). (*Studi Empiris pada Coffee Toffee Magelang*) (*Studi Empiris*

- pada *Coffee Toffee Magelang*).
- Ii, B. A. B., Publik, A. P., & Publik, P. P. (n.d.). *Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, Op. Cit* , hlm. 18 12. 12–44.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2013). 7. *Bab Ii* _2018786Men. 10–35.
- ISO. (2015). Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan. *Jurnal Sipil Statik*, 0–60.
- Jihan, N. S., Maksudi, B. I., Purnamasari, I., Studi, P., Publik, A., Ilmu, F., Politik, I., Tol, J., No, C., Bogor, K. P., Nurul, K., & Jihan, S. (2019). *KEPUASAN PELANGGAN KERETA API PANGRANGO KELAS EKSEKUTIF RUTE BOGOR-SUKABUMI ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION OF BOGOR-SUKABUMI PANGRANGO TRAIN PT Kereta Api Indonesia (KAI) di bawah naungan PT Kereta Commuter yang baik pihak . 5(April)*, 79–88.
- Kesuma, S. (2017). Analisis Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pelayanan Pendidikan di SMA Plus Al-Azhar Medan. *Keguruan: Jurnal Penulisan, Pemikiran, Dan Pengabdian*, 5(1), 84–89.
- Kusjono, G., & Sudjiani, E. (2019). Kontribusi Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai. *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)*, 1(1), 97. <https://doi.org/10.32493/jfb.v1i1.y2019.p97-108>
- Machmudah, A. (2019). *DI PKBM TUNAS BANJARSARI SKRIPSI PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM*.
- Muhidin, S. A., & Sontani, U. T. (2011). *Desain Penulisan Kuantitatif*. Karya Adhika Utama.
- Ningtyas, M. (20014). Bab III - Metode Penulisan Metode Penulisan. *Metode Penulisan*, 32–41.
- Nirwana. (2015). Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut hawkins dan Lonney dikutip Oleh Tjiptono 2014 :101. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 1, 11–12. http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1330/5/138320032_file5.pdf
- Onainor, E. R. (2019). *Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Notaris - PPAAT Hartati Hadiwijaya, SH Ponorogo. 1*, 105–112.
- Pelayanan, K., Kontribusinya, P., & Kepuasan, T. (2021). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*. 5(1), 249–259.
- Persero, I., Unit, T., & Raya, B. (n.d.). *TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT . BANK RAKYAT*.
- Prihandoyo. (n.d.). *291148-Kontribusi-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kep-80936Abc*. 116–129.
- Primadonawati, A., Mudjib, M., & Dwiningwarni, S. S. (n.d.). *Kontribusi Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon SKCK Di Polsek Kota Jombang*. 1–16.
- Putriani, K. L. (2018). Kontribusi Return On Investment, Earning Per Share, dan Financelal Leverage Terhadap Barga Saham pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumnsi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2016. *Sugiyono. (2015), Metode Penulisan*, 53(9), 1689–1699.
- Ristiani, I. Y., & Publik«, P. (2020). *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. X(2)*, 165–178.
- sangadah, khotimatus, & Kartawidjaja, J. (2020). In *Orphanet Journal of Rare Diseases* (Vol. 21, Issue 1).
- Sitorus, M. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
- Sugiharto. (2017). Analisa Kontribusi Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Celebrity Fitness Center Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 8.
- Sunyoto, P. K. dan. (2013). Kajian Teori, Kepuasan Konsumen. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sutopo, E., Sudarwati, S., & Istiqomah, I. (2019). Kontribusi Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(01), 159–167. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i01.451>
- Tjiptono. (2017). *Ii, B A B Pelayanan, A Kualitas Pelayanan, Pengertian Kualitas*.



