

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA TRANS MAMMINASATA

Harry Yulianto

Syarief Dienan Yahya

Program Studi Manajemen STIE YPUP Makassar

Email: harryyulianto.stieypup@gmail.com

dienanyahya@gmail.com

Abstract: *Public transportation such Bus Rapid Transit (BRT) as an alternative solution used of cities in Indonesia to overcome traffic congestion problem. This research will test the effect of public service quality dimension to the citizen satisfaction of Trans Mamminasata users. The sample of this research are people who have used Trans Mamminasata transportation modes at least one time. Sampling technique of this research use non probability sampling, with purposive sampling method. The variables used in this research consist of independent variables (public services quality) and dependent variable (citizen satisfaction). Public service quality variables was measured using five dimensions, such as reliability, responsiveness, tangible, assurance, and empathy. Techniques of data collection in this research for hypothesis testing was using questionnaires. In this study, the instrument of validity test was using Confirmatory Factor Analysis (CFA), and reliability test was using cronbach's alpha correlation. The test of hypotheses in this study were using different data analysis techniques, namely: simple linear regression (H_1, H_2, H_3, H_4, H_5) and multiple linear regression (H_6). The results of this research were showed that H_1 was rejected. Meanwhile, H_2, H_3, H_4, H_5 and H_6 were accepted.*

Keywords: *Public Service Quality, Citizen Satisfaction, and Trans Mamminasata.*

PENDAHULUAN

Kota Makassar sebagai 'pintu gerbang' kawasan Indonesia bagian timur memiliki daya tarik wilayah untuk ditinggali. Pertumbuhan kendaraan di Kota Makassar menjadi salah satu penyebab kemacetan di Kota Makassar karena laju pertumbuhan kendaraan bermotor yang tidak linier dengan pertumbuhan ruas jalan. Oleh karena itu, kemacetan seringkali terjadi di Makassar, terutama pada pagi dan sore hari.

Meningkatnya jumlah penduduk dan pertumbuhan kendaraan bermotor sebagai akibat urbanisasi menuntut peningkatan kapasitas kota dalam mewadahi mobilitas penduduk (Ridwan, 2017). Permasalahan tersebut jika tidak ditanggapi, maka akan mengakibatkan kemacetan total di seluruh ruas jalan, terutama di Kota Makassar. Salah satu hambatan yang paling mendasar adalah kurangnya sarana dan prasarana

transportasi dalam memwadahi pergerakan di Kota Makassar. Transportasi publik diharapkan dapat memobilisasi masyarakat merupakan salah satu alternatif yang tepat dalam mengurai kemacetan, khususnya di kota Makassar dengan tingkat arus kendaraan yang semakin meningkat.

Transportasi publik berupa *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai salah satu alternatif solusi yang digunakan di kota-kota besar di Indonesia untuk mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas (Ali et al., 2017). BRT merupakan suatu moda transportasi yang cepat dan mengkombinasikan kualitas transportasi kereta serta fleksibilitas bus. Trans Mamminasata adalah sebuah layanan BRT yang telah diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam melayani kebutuhan transportasi umum bagi para pengguna angkutan BRT di wilayah Maros, Makassar, Sungguminasa dan Takalar (Rismayanti & Hasryif, 2017).

Pengoperasian Bus Trans Mamminasata sebagai sarana angkutan umum massal yang diharapkan dapat mengurangi kemacetan di Makassar, tetapi hasilnya masih belum efektif dalam mengurangi kemacetan. Berdasarkan kondisi permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan menguji pengaruh dimensi kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat pengguna Trans Mamminasata.

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah kualitas layanan publik diukur menggunakan lima dimensi, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan, masyarakat pengguna bus Trans Mamminasata menjadi fokus penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menguji pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan masyarakat, (2) menguji pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat, (3) menguji pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan masyarakat, (4) menguji pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan masyarakat, (5) menguji pengaruh dimensi *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat, serta (6) menguji pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat sebagai faktor penting yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat dapat menentukan tingkat keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terminologi kepuasan masyarakat

dapat disamakan dengan terminologi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut (Rezha, Rochman, & Siswidiyanto, 2013). Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pemerintah mempunyai fungsi memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga harus menekankan pada beberapa aspek, yaitu: mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Yuningsih, 2016).

Implementasi pelayanan publik oleh pemerintah selama ini menunjukkan belum adanya orientasi khusus mengenai efektivitas serta peningkatan kualitas dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat, karena layanan publik pada umumnya masih merupakan domain pemerintah, sehingga pelaksanaan pelayanan publik selama ini masih berjalan statis. Sedangkan, tuntutan kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik semakin dinamis dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan salah satu indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal tersebut berarti pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya.

Kepuasan masyarakat sebagai bentuk tanggapan terhadap kinerja instansi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan masyarakat. Asumsinya, jika tingkat kepuasan berada di bawah harapan, maka masyarakat akan tidak puas. Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas.

Dan, apabila tingkat kepuasan melampaui harapan, maka masyarakat akan sangat puas.

Keberadaan instansi publik sebagai salah satu instrumen untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan masyarakat. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila mampu mewujudkan yang menjadi tugas dan fungsi pokok suatu instansi tersebut (Sianipar, 2009). Oleh karena itu, instansi maupun pegawai yang melaksanakan suatu kegiatan publik harus selalu berorientasi dan fokus terhadap apa yang menjadi tugasnya dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat.

Kualitas Layanan Publik

Kualitas memiliki banyak terminologi yang berbeda, mulai yang konvensional sampai strategis. Terminologi konvensional mengenai kualitas menggambarkan karakteristik suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya. Sedangkan, kualitas dalam terminologi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan permintaan dan tuntutan masyarakat saat ini (Pratama, 2015).

Salah satu pendekatan kualitas layanan adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), dimana persepsi kualitas merupakan penilaian pelanggan terhadap entitas layanan secara menyeluruh. *Servqual* dibangun berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu: persepsi pelanggan atas layanan nyata yang pelanggan terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan pelanggan (*expected service*).

Menurut Parasuraman dan Zeithaml (1988), kedua faktor tersebut ditentukan oleh sepuluh dimensi kualitas layanan, yaitu: 1) *tangible*; berupa fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; 2) *reliability*; berupa kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; 3) *responsiveness*; berupa kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap

kualitas pelayanan yang diberikan; 4) *competence*; berupa pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; 5) *courtesy*; berupa sikap perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak dan hubungan pribadi; 6) *credibility*; berupa sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; 7) *security*; jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; 8) *access*; berupa kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; 9) *communication*; berupa kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; serta 10) *understanding the customer*; melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari kesepuluh dimensi kualitas layanan tersebut, disederhanakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) menjadi: 1) keandalan (*reliability*), yakni: kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; 2) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; 3) bukti langsung (*tangible*), meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi; 4) jaminan (*assurance*), mencakup: pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; dan 5) empati (*emphaty*), meliputi: kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian personal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Penilaian kualitas layanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah, khususnya pemberian layanan publik yang bersifat jasa maupun administratif (Rezha, Rochmah, & Siswidiyanto, 2013), Masalah kualitas layanan publik saat ini menjadi fokus perhatian di berbagai Negara, termasuk Indonesia, karena pemberian layanan publik menjadi salah satu indikator suatu negara disebut gagal atau berhasil dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Didalam menilai kualitas layanan publik tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja, namun juga ditentukan oleh masyarakat. Hal tersebut berarti ukuran kualitas layanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja (pemerintah), namun lebih banyak ditentukan pada yang dilayani (masyarakat). Layanan publik lebih bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah

urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Layanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, sebab jika salah satu komponen layanan publik terjadi stagnasi, maka dapat menghambat kinerja pemerintah. Oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan perlu diformulasikan kedalam standar prosedur layanan kepada masyarakat. Kualitas layanan sebagai salah satu *output* kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk atau jasa yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau minimal sama dengan standar kualitas layanan.

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan seseorang, dimana kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi (Kotler, 2003). Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberikan perhatian penuh terhadap keluhan konsumen, serta memahami kebutuhan konsumen, maka akan membuat kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

Konsep kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berada pada satu dimensi dalam garis yang linear (Randheer, 2011). Sesuatu yang berkualitas akan memberikan kepuasan. Demikian pula halnya dalam konteks layanan publik. Jika suatu layanan publik berkualitas, maka dipastikan akan menghasilkan tingkay kepuasan bagi masyarakat sebagai konsumennya.

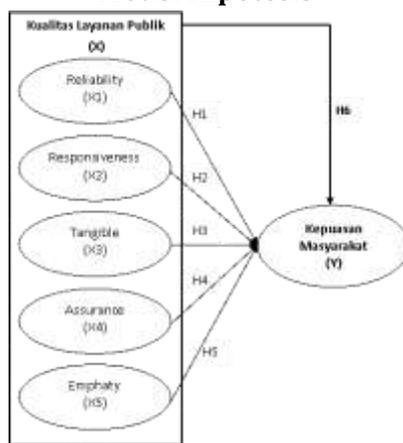
Hasil riset Hardianawati (2012) menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan konsep kualitas pelayanan, hasil riset Yulianto dan Iryani (2008) menunjukkan adanya pengaruh antara persepsi kualitas layanan terhadap minat pembelian ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel pemoderasi. Hasil penelitian Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal tersebut berarti bahwa layanan sebagai salah satu faktor penting di sektor publik yang

dapat menentukan besarnya pengaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan masyarakat.

Model Hipotesis

Berdasarkan konsep lima dimensi kualitas layanan publik dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), serta konsep kepuasan dari Kotler (2003), maka dapat dirumuskan model hubungan antar variabel independen dan variabel dependen penelitian.

Gambar 1.
Model Hipotesis



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model hubungan antar variabel independen dan variabel dependen, maka rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

- H₁: Terdapat pengaruh dimensi *reliability* (X₁) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- H₂: Terdapat pengaruh dimensi *responsiveness* (X₂) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- H₃: Terdapat pengaruh dimensi *tangible* (X₃) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- H₄: Terdapat pengaruh dimensi *assurance* (X₄) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- H₅: Terdapat pengaruh dimensi *emphaty* (X₅) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- H₆: Terdapat pengaruh kualitas layanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

METODE

Riset ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu menggunakan angka-angka sebagai representasi dari informasi yang didapatkan dalam penelitian (Arikunto, 2006). Desain penelitian yang dipergunakan pada riset ini adalah *cross sectional*, yaitu pengamatan hanya dilakukan sekali sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh peneliti dengan melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen (Sugiyono, 2013). Subjek penelitian ini adalah moda transportasi bus Trans Mamminasata, sedangkan objek penelitian yaitu masyarakat pengguna moda transportasi Trans Mamminasata.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna moda transportasi Trans Mamminasata. Sampel penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan moda transportasi Trans Mamminasata minimal 1 (satu) kali. *Sample size* penelitian ini berdasarkan konsep Sekaran (1992) yaitu 10 kali jumlah variabel, terdapat 6 variabel, sehingga *sample size* penelitian ini ada 60. Teknik sampling penelitian ini menggunakan *non probability sampling*, yaitu tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013).

Metode *non probability sampling* yang dipergunakan pada riset ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Pemilihan teknik *purposive sampling* didasarkan pertimbangan atau kriteria pada masyarakat yang pernah menggunakan moda transportasi Trans Mamminasata minimal 1 (satu) kali, sehingga diharapkan responden dapat mempersepsikan kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat berdasarkan pengalaman yang pernah dialaminya ketika menggunakan bus Trans Mamminasata.

Sumber Data

Data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif, bersumber dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden yang sedang menunggu atau menaiki bus Trans Mamminasata di halte. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Juni sampai Juli 2018.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada riset ini untuk pengujian hipotesis menggunakan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Yulianto, 2016). Kuesioner yang dipergunakan untuk pengujian hipotesis penelitian menggunakan pertanyaan tertutup, yaitu kuesioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban lengkap, sehingga responden hanya memberi tanda pada jawaban yang dipilihnya (Sugiyono, 2013). Sedangkan, untuk bahan eksplorasi penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka, yaitu kuesioner yang disusun sedemikian rupa, sehingga responden bebas mengemukakan pendapatnya.

Variabel Penelitian

Variabel yang dipergunakan pada riset ini terdiri dari variabel independen (kualitas layanan publik) dan variabel dependen (kepuasan masyarakat). Variabel kualitas layanan publik diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithaml (1988) melalui lima dimensi (*reliability, responsiveness, tangible, assurance, serta empathy*) dengan lima item skala Likert antara (1) sangat tidak setuju sampai (5) sangat setuju. Variabel kepuasan masyarakat diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Kotler (2003) didasarkan pada lima item skala Likert antara (1) sangat tidak puas sampai (5) sangat puas.

Teknik Pengujian Instrumen

Instrumen pengukuran disebut valid apabila instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat terhadap apa yang hendak diukur. Uji validitas instrumen dilakukan untuk menguji ketepatan (validitas) tiap item instrumen. Pada penelitian ini, uji validitas instrumen menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), yaitu suatu proses identifikasi konstruk yang relevan pada fenomena tertentu (Cooper & Emory, 1999). Penelitian ini menggunakan nilai *loading factor* sebesar sebesar 0.40, sehingga apabila indikator lebih besar dari nilai tersebut dianggap valid. Menurut Hair et al. (1998), nilai *loading factor* lebih dari 0,4 dianggap

lebih baik dan sesuai dengan *rule of thumb*. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS.

Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Pada studi ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *cronbach's alpha*, yaitu proses identifikasi reliabilitas dan konsistensi instrumen penelitian. Nilai korelasi *cronbach's alpha* yang dianggap *acceptable* lebih dari 0,6 (Cooper & Schindler, 2001). Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS.

Teknik Analisis Data

Terdapat enam hipotesis dalam penelitian ini yang pengujiannya menggunakan teknik analisis data berbeda. Regresi linear sederhana digunakan untuk menguji hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2009). Asumsinya yaitu apabila nilai signifikansi $t \leq 0,050$, maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika nilai nilai signifikansi $t > 0,050$, maka hipotesis ditolak. Pengujian regresi linear sederhana pada penelitian ini menggunakan SPSS. Pada penelitian ini analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji H_1 , H_2 , H_3 , H_4 , dan H_5 .

Regresi linear ganda digunakan untuk menguji hubungan fungsional ataupun kausal lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2009). Asumsinya yaitu apabila nilai signifikansi F yang $\leq 0,050$, maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika nilai nilai signifikansi $t > 0,050$, maka hipotesis ditolak. Pengujian regresi linear ganda pada penelitian ini menggunakan SPSS. Analisis regresi linear ganda digunakan untuk menguji H_6 .

HASIL

Sebaran Kuesioner

Jumlah kuesioner yang disebarakan ada 200, dengan *respond rate* 100%. Terdapat 32 kuesioner yang rusak karena ada pertanyaan yang tidak diisi oleh responden, sehingga kuesioner yang dapat dilakukan untuk analisis data sejumlah 168. *Sample size* penelitian ini sejumlah 60,

sehingga dengan jumlah data 168 sudah memenuhi kaidah statistik untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

Hasil Uji Validitas

Nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* sebesar 0,839 menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini valid karena sudah memenuhi batas 0,40 ($0,839 > 0,40$). Nilai *Bartlett's Test of Sphericity* dengan *Approx. Chi-Square* sebesar 9897,754 dan signifikan pada 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori menunjukkan data valid, sehingga data dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,839
Approx. Chi-Square		9897,754
Bartlett's Test of Sphericity	Df	2278
	Sig.	,000

Sumber: data primer diolah, 2018.

Hasil Uji Reliabilitas

Nilai *Cronbach's Alpha* semua item pertanyaan pada masing-masing variabel menunjukkan lebih dari 0,6, hal tersebut berarti dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas dengan menggunakan korelasi *cronbach's alpha* menunjukkan hasil *acceptable*, sehingga data dapat dilanjutkan untuk analisis berikutnya.

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
X1	0,697	<i>Acceptable</i>
X2	0,659	<i>Acceptable</i>
X3	0,890	<i>Acceptable</i>
X4	0,815	<i>Acceptable</i>
X5	0,914	<i>Acceptable</i>
X	0,931	<i>Acceptable</i>
Y	0,944	<i>Acceptable</i>

Sumber: data primer diolah, 2018.

Pengaruh Parsial Dimensi *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Tangible* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil *output* SPSS variabel dimensi *reliability* menunjukkan nilai t sebesar -0,559 dengan signifikasi 0,577 yang lebih besar dari 0,05, maka hipotesis 1 ditolak. Hal tersebut berarti tidak terdapat pengaruh dimensi *reliability* (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil *output* SPSS variabel dimensi *responsiveness* menunjukkan nilai t sebesar 1,994 dengan signifikasi 0,048 yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis 2 diterima. Hal tersebut berarti terdapat pengaruh dimensi *responsiveness* (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil *output* SPSS variabel dimensi *tangible* menunjukkan nilai t sebesar 3,661 dengan signifikasi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis 3 diterima. Hal tersebut berarti terdapat pengaruh dimensi *tangible* (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil *output* SPSS variabel dimensi *assurance* menunjukkan nilai t sebesar 3,696 dengan signifikasi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis 4 diterima. Hal tersebut berarti terdapat pengaruh dimensi *assurance* (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil *output* SPSS variabel dimensi *emphaty* menunjukkan nilai t sebesar 2,956 dengan signifikasi 0,004 yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis 5 diterima. Hal tersebut berarti terdapat pengaruh dimensi *emphaty* (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 3.
Pengaruh Parsial Dimensi *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Tangible* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36,810	6,731		5,468	,000
Reliability	-,178	,319	-,035	-,559	,577
Responsiveness	,834	,418	,127	1,994	,048
Tangible	,568	,155	,281	3,661	,000
Assurance	1,791	,485	,280	3,696	,000
Empathy	,979	,331	,231	2,956	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
Sumber: data primer diolah, 2018.

Pengaruh Kualitas Layanan Publik (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil *output* SPSS menunjukkan nilai F sebesar 41,003 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis 6 diterima. Hal tersebut berarti terdapat pengaruh kualitas layanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 4.
Pengaruh Kualitas Layanan Publik (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26771,467	5	5354,293	41,003	,000 ^b
	Residual	21154,510	162	130,583		
	Total	47925,976	167			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness

Sumber: data primer diolah, 2018.

PEMBAHASAN

Pengaruh Dimensi *Reliability* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dimensi *reliability* (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y), artinya H_1 ditolak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil riset Tecoalu dan Anwar (2016) yang menunjukkan bahwa *reliability* tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis penelitian ini ditolak, kemungkinan *reliability* diindikasikan dari jadwal ketepatan waktu keberangkatan bus Trans Mamminasata.

Bertambahnya moda transportasi darat lainnya (diantaranya ojek *online* 24 jam melalui panggilan), menjadikan persaingan antar operator transportasi yang semakin kompetitif, sehingga membuat masyarakat memiliki banyak pilihan moda transportasi. Faktor lainnya adalah banyaknya kendaraan pribadi (roda dua dan roda empat) yang dengan mudah dibeli oleh masyarakat dengan cara kredit dengan persyaratan mudah, menjadikan masyarakat lebih banyak menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan bus Trans Mamminasata dalam beraktivitas.

Jam operasional bus Trans Mamminasata dimulai mulai pukul 07.00 sampai 19.00 WITA setiap harinya, dan memiliki 110 halte yang menunjang fasilitas bus Trans Mamminasata. Namun, minimnya minat

masyarakat menggunakan bus Trans Mamminasata, menyebabkan Perum Damri Makassar selaku operator bus Trans Mamminasata mengalami kerugian sekitar tiga miliar pada tahun 2017. Kini dengan jumlah armada bus hanya 15 unit yang masih beroperasi secara bergiliran dalam melayani pergerakan penumpang dengan kuantitas sangat kecil pada rute dan koridor eksisting, sehingga faktor ketepatan waktu keberangkatan bus menyebabkan salah satu faktor ketidakpuasan pada masyarakat yang sudah menunggu lama di halte. Hal tersebut menjadikan masyarakat perkotaan yang memiliki mobilitas tinggi dengan waktu, enggan untuk menggunakan bus Trans Mamminasata.

Penyelenggaraan layanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, harus dilakukan salah satunya dengan asas ketepatan waktu maksudnya adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar layanan. Dalam kualitas layanan yang baik, terdapat kriteria salah satunya adalah ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu maupun waktu proses dalam mendapatkan layanan tersebut.

Pengaruh Dimensi *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dimensi *responsiveness* (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y), artinya H_2 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil riset Geetika (2010), Hardianawati (2012) maupun Yulianto dan Iryani (2008) yang menunjukkan bahwa *responsiveness* signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. *Responsiveness* yang diindikasikan dari kemudahan masyarakat memperoleh informasi tentang bus Trans Mamminasata, diantaranya dari berbagai sumber media *online* yang sekarang mudah diakses oleh semua kalangan dari daerah manapun. Namun, yang perlu mendapatkan masukan adalah belum adanya kotak saran/keluhan, baik di dalam bus maupun di halte.

Pengaruh Dimensi *Tangible* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dimensi *tangible* (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y), artinya H_3 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil riset Geetika (2010), Hardianawati (2012) maupun Yulianto dan Iryani (2008) yang menunjukkan bahwa *tangible* signifikan berpengaruh terhadap kepuasan

masyarakat. *Tangible* diindikasikan dari kondisi bus yang bersih, nyaman dan ber-AC.

Pengaruh Dimensi *Assurance* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dimensi *assurance* (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y), artinya H_4 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil riset Geetika (2010), Hardianawati (2012) maupun Yulianto dan Iryani (2008) yang menunjukkan bahwa *assurance* signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. *Assurance* diindikasikan dari keamanan serta keselamatan yang terjamin.

Pengaruh Dimensi *Empathy* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dimensi *emphaty* (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y), artinya H_5 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil riset Geetika (2010), Hardianawati (2012) maupun Yulianto dan Iryani (2008) yang menunjukkan bahwa *emphaty* signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. *Empathy* diindikasikan dari sopir serta petugas karcis yang ramah dan memberikan kesan baik kepada penumpang.

Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan kualitas layanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y), artinya H_6 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil riset Geetika (2010), Hardianawati (2012) maupun Yulianto dan Iryani (2008) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan publik diindikasikan dari dimensi *assurance* yang memiliki pengaruh besar (1,791) terhadap kepuasan masyarakat, apabila dibandingkan dengan keempat dimensi lainnya. Masyarakat memilih moda bus Trans Mamminasata disebabkan faktor keamanan, kenyamanan, efisien, dan harga yang murah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) dimensi *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 2) dimensi *responsiveness* berpengaruh

terhadap kepuasan masyarakat; 3) dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 4) dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 5) dimensi *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; dan 6) kualitas layanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penyebab dimensi *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, diindikasikan dari jadwal ketepatan waktu keberangkatan bus Trans Mamminasata yang tidak jelas. Bagi masyarakat dengan mobilitas aktivitas tinggi yang membutuhkan efektivitas ketepatan waktu, maka masyarakat lebih memilih moda transportasi lain atau kendaraan pribadi. Oleh karena itu, disarankan jadwal kepastian dan ketepatan waktu Bus Trans Mamminasata di halte-halte menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan waktu pengumpulan data primer pada satu periode saja, disarankan penelitian selanjutnya menggunakan desain *longitudinal* yang pengumpulan datanya dalam jangka waktu lama, sehingga diperoleh hasil penelitian yang berbeda. Selain itu, responden yang diambil menjadi sampel penelitian ini hanya di Kota Makassar, disarankan penelitian selanjutnya mengambil sampel dari daerah lain, sehingga diperoleh sebaran data yang variatif dari berbagai wilayah Mamminasata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini mendapatkan dana hibah skema Penelitian Dosen Pemula dari Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi dengan Kontrak Penelitian Tahun Anggaran 2018 Nomor SP DIPA-042.06.1.401516/2018.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, I.I, Akmal, M.I., Alfisyahrin, A.L., Indrawan, N.F., & Tikson, S.D.S. 2017. Makassar Smart Transportation: Penerapan Mamminasata Apps dan Mamminasata Card Guna Optimalisasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Makassar. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*. Vol. 14. No. 1. pp. 1-13.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

- Cooper, D.R., & Emory, C.W. 1999. *Business Research Methods*. 5th Edition. Richard D. Irwin. Inc.
- Cooper, D.P., & Schindler, P.S. 2001. *Business Research Methods*. 7th Edition. McGraw Hill.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. 1998. *Multivariate Data Analysis*. 4th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Hardianawati. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Transjakarta Busway Koridor 2 Pada Pemda DKI Jakarta. *Jurnal Magister Manajemen*. Vol. 1. No. 1. pp. 49-78.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*. Vol. 1. No. 2. Oktober 2016. pp. 426-445.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. 11th Edition. New Jersey: Prentice Hall Int'l.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49. pp. 41-50.
- Parasuraman, A. & Zeithaml, V.A. 1988. Serqual: A Multiple-Item Scale for Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64. No. 1. pp. 12-40.
- Pratama, M.H. 2015. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 3. No. 3. September – Desember. pp. 90 – 98.
- Randheer, K. 2011. Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using Servqual in Public Transportation. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3. No. 1. pp. 21-34.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto, 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1. No. 5. pp. 981-990.
- Ridwan. 2017. Estimasi Waktu Kedatangan Bus Rapid Transit (BRT) Menggunakan Bus Sebagai Sensor Node Di Kota Makassar. *Jurnal Instek*. Vol. 2. No. 2. April. pp. 111-120.
- Rismayanti & Hasryif, S.Y. 2017. Implementation Of Tracking Bus "Trans Mamminasata" Using Technology Google Maps Api Web Mobile-

- Based In Makassar. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*. Vol. 7. No. 2. pp. 129-142.
- Sianipar, J.P.G. 2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Publik.
- Sekaran, U. 1992. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tecoalu, M, & Anwar, R.M. 2016. Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*. Vol. 16. No. 2. Juli-Desember. pp. 95-104.
- Yulianto, H. 2016. *Statistik 1*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ladang Kata.
- Yulianto, H. & Iryani. 2008. The Moderating Effect of Customer Satisfaction on The Relationship Between Servqual Perception and Repurchase Intentions. *Jurnal Equity*. Vol. 2. No. 1. pp. 25-39.
- Yuningsih, 2016. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu. *Katalogis*. Vol. 4. No. 8. Agustus. pp. 175-183.