

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS DAN PROSEDUR
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI PERILAKU PELAYAN PUBLIK
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tana Toraja)**

Disusun dan diajukan oleh:

**JEREMY HARRY TANA
D071 19 1031**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS DAN PROSEDUR
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI PERILAKU PELAYAN PUBLIK
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tana Toraja)**

Disusun dan diajukan oleh:

**JEREMY HARRY TANA
D071 19 1031**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**ANALISIS PENGARUH KUALITAS DAN PROSEDUR
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI PERILAKU PELAYAN PUBLIK
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tana Toraja)**

Disusun dan diajukan oleh

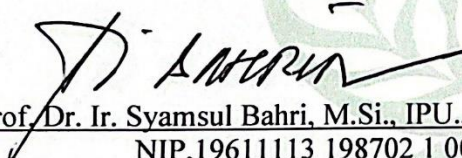
**Jeremy Harry Tana
D071191031**


Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 17 Oktober 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Prof. Dr. Ir. Syamsul Bahri, M.Si., IPU., ASEAN. Eng.
NIP.19611113 198702 1 003


Ir. Diniary Kasari S., S.T., M.T.
NIP.19941201 202208 6 001

Ketua Program Studi,


Ir. Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D., IPU
NIP.1970621 200604 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;
Nama : Jeremy Harry Tana
NIM : D071191031
Program Studi : Teknik Industri
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

**Analisis Pengaruh Kualitas Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Perilaku Pelayan Publik
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja)**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 17 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Jeremy Harry Tana

ABSTRAK

JEREMY HARRY TANA. *Analisi Pengaruh Kualitas dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Perilaku Pelayan Publik (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja)* (dibimbing oleh Syamsul Bahri dan Diniary Ikasari S)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja merupakan instansi pemerintah Kabupaten Tana Toraja yang melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, terdapat beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan di Dukcapil Tana Toraja. Untuk itu, sebagai bagian dari instansi pemerintahan yang bergerak di pelayanan publik, maka sangat penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja untuk melakukan analisis kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayan publik sebagai *intervening variable* pada pengguna layanan Dukcapil Tana Toraja.

Analisa data dilakukan dengan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pelayan publik. Kualitas pelayanan dan perilaku pelayan publik memiliki pengaruh secara langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan prosedur pelayanan tidak berpengaruh secara langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Prosedur pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayan publik sebagai *intervening variable*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelayan Publik, Kepuasan Masyarakat, PLS-SEM

ABSTRACT

JEREMY HARRY TANA. *Analysis the Influence of Service Quality and Procedures on Public Satisfaction Through the Attitude of Public Servants (Case Study: Tana Toraja Regency Population and Civil Registration Office) (supervised by Syamsul Bahri and Diniary Ikasari S)*

The Population and Civil Registration Office in Tana Toraja Regency is a local government agency that directly provides public services to the general population. Based on interviews with the community, there are several complaints regarding the services offered by the Tana Toraja Civil Registration Office (Dukcapil). Therefore, as part of a government agency engaged in public service, it is crucial for the Population and Civil Registration Office in Tana Toraja Regency to conduct an analysis of public satisfaction. This research aims to determine the influence of service quality and procedures on public satisfaction through the attitude of public servants as an intervening variable among the users of Dukcapil services in Tana Toraja.

The data analysis was conducted using the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results indicate that service quality and service procedures have a positive and significant impact on the attitude of public servants. Service quality and the attitude of public servants have a direct, positive, and significant influence on public satisfaction, while service procedures do not have a direct, positive, and significant impact on public satisfaction. Service procedures have a positive and significant influence on service quality. Service quality and service procedures have a direct, positive, and significant impact on public satisfaction through the attitude of public servants as an intervening variable.

Keywords: Service Quality, Service Procedure, Attitude of Public Servants, Customer Satisfaction, PLS-SEM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Penelitian ini dibuat untuk menyelesaikan tugas akhir agar memperoleh gelar sarjana di Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas setiap kebaikan yang diberikan-Nya
2. Orang tua, ayah dan ibu yang selalu mendukung selama proses penulisan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Ir. Syamsul Bahri, M.Si., IPU., ASEAN. Eng. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ir. Diniary Ikasari S, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingannya selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Eng. Irwan Setiawan, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Ir. A. Besse Riyani Indah, S.T., M.T., IPM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tana Toraja yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam proses pengambilan data.
7. Teman-teman yang banyak membantu penulis selama penulisan skripsi dan selalu menemani dalam penulisan skripsi ini (Caca, Oni, Bobby, Aron, Niko).
8. Teman-teman seperjuangan HEURIZTIC 19 yang telah membantu dalam dunia perkuliahan dan keseharian selama ini.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa dituliskan satu per satu yang sudah membantu dan mendukung selama ini.
10. Untuk diri sendiri yang sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Untuk itu, kepada pembaca agar dapat

memberikan kritik dan saran demi kebaikan tugas akhir ini agar dapat bermanfaat dengan baik bagi semuanya.

Gowa, 7 September 2023

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kualitas Pelayanan	5
2.2 Prosedur Pelayanan	6
2.3 Perilaku Pelayanan Publik.....	7
2.4 Kepuasan Masyarakat.....	8
2.5 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	9
2.5.1 Definisi SEM.....	9
2.5.2 Jenis-jenis SEM.....	9
2.6 Penelitian Terdahulu.....	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Objek dan Waktu Penelitian	18
3.2 Sumber Data	18
3.3 Penentuan Jumlah Sampel	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	19
3.5 Kerangka Pikir	21
3.6 <i>Flowchart</i> Penelitian	24
3.7 Penetapan Hipotesis, Variabel, dan Indikator Penelitian	25
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja	28
4.1.1 Visi dan Misi	28
4.2 Uji Alat Ukur	29
4.2.1 Uji Validitas	29
4.2.2 Uji Reliabilitas	30
4.3 Pengolahan Data Responden	31
4.4 Perancangan Model PLS Kepuasan Masyarakat.....	31
4.4.1 Perancangan Model.....	31
4.4.2 Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	32
4.4.3 Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	38
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	40
4.4.5 Rekomendasi Strategi Peningkatan Kepuasan Masyarakat	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	56



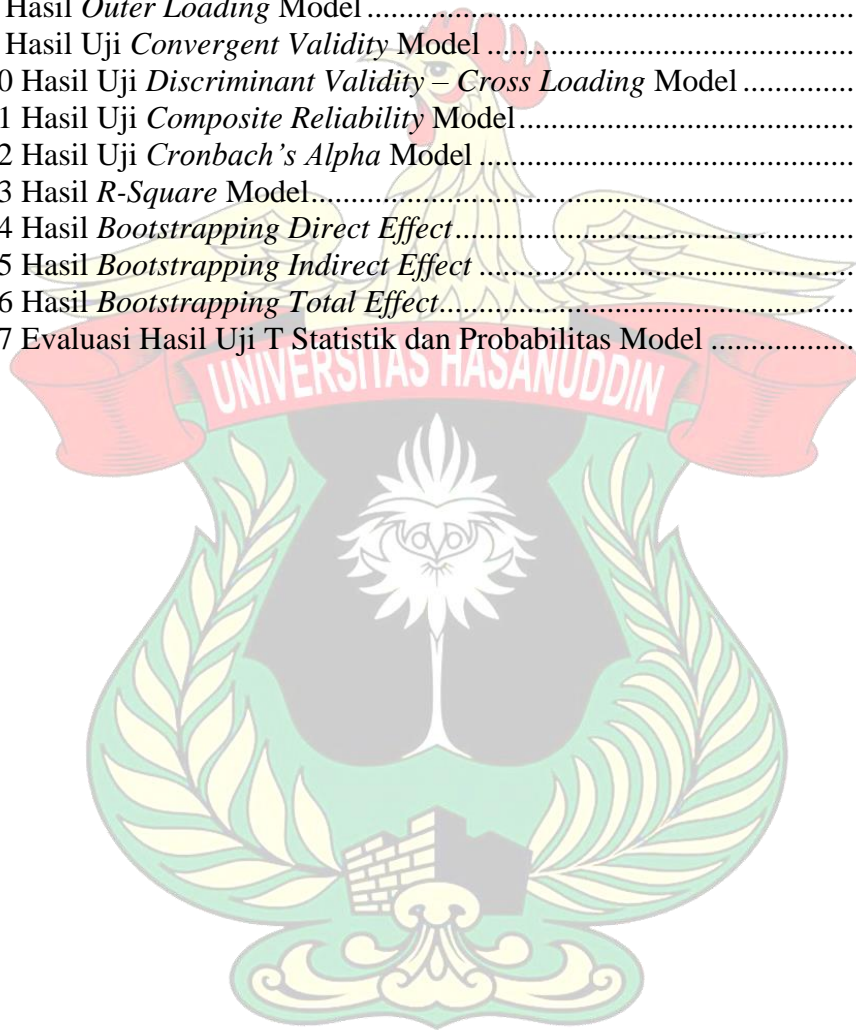
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Konsep kepuasan pelanggan	8
Gambar 2 Peta Lokasi Kantor Dukcapil Kab. Tana Toraja	18
Gambar 3 Kerangka Berpikir Penelitian	21
Gambar 4 <i>Flowchart</i> Penelitian	24
Gambar 5 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tana Toraja.....	28
Gambar 6 Model Struktural	32
Gambar 7 Model Struktural dan Pengukuran	33
Gambar 8 Hasil <i>Bootstrapping</i> Model Struktural	40
Gambar 9 Sebelum Menerapkan Rekomendasi Strategi.....	48
Gambar 10 Sesudah Menerapkan Rekomendasi Strategi	48
Gambar 11 Prosedur Pelayanan Sebelum Menerapkan Rekomendasi Strategi....	49



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 2 Perbandingan Peneitian Terdahulu	17
Tabel 3 Skor skala <i>likert</i>	20
Tabel 4 Variabel Indikator yang Digunakan Dalam Penelitian	21
Tabel 5 Hipotesis Penelitian.....	26
Tabel 6 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 8 Hasil <i>Outer Loading</i> Model	34
Tabel 9 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Model	35
Tabel 10 Hasil Uji <i>Discriminant Validity – Cross Loading</i> Model	36
Tabel 11 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> Model.....	37
Tabel 12 Hasil Uji <i>Cronbach’s Alpha</i> Model	37
Tabel 13 Hasil <i>R-Square</i> Model.....	38
Tabel 14 Hasil <i>Bootstrapping Direct Effect</i>	41
Tabel 15 Hasil <i>Bootstrapping Indirect Effect</i>	42
Tabel 16 Hasil <i>Bootstrapping Total Effect</i>	42
Tabel 17 Evaluasi Hasil Uji T Statistik dan Probabilitas Model	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi penyebaran kuesioner kepada masyarakat	56
Lampiran 2 Dokumentasi di Dukcapil Tana Toraja.....	56
Lampiran 3 <i>Google formulir</i> kuesioner penelitian.....	57
Lampiran 4 Hasil uji validitas menggunakan <i>software</i> SPSS.....	59
Lampiran 5 Hasil uji SPSS reliabilitas Perilaku Pelayan Publik	59
Lampiran 6 Hasil uji SPSS reliabilitas Prosedur Pelayanan	59
Lampiran 7 Hasil uji SPSS reliabilitas Kualitas Pelayanan	59
Lampiran 8 Hasil uji SPSS reliabilitas Kepuasan Masyarakat	60
Lampiran 9 Data kuesioner Kualitas Pelayanan	60
Lampiran 10 Data kuesioner Perilaku Pelayan Publik, Prosedur, dan Kepuasan Masyarakat	65



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pemerintah sebagai agen pelayanan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harus bertindak sebagai pelayan masyarakat. Pada lembaga pelayanan publik di tingkat daerah wajib berbasis kinerja dan menunjukkan keberpihakan pada masyarakat. Hal ini telah tertuang dalam Peraturan Pemerintah dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang efektif. Fungsi dari suatu lembaga layanan publik dapat dikatakan berhasil jika tujuan dan target terpenuhi serta mampu memenuhi tanggung jawab sosialnya terhadap masyarakat (Utomo & Supriyanto, 2020).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menilai kualitas dari suatu penyelenggara layanan publik yaitu melakukan survei kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat pencapaian yang diterima oleh pelanggan/masyarakat sama dengan harapannya. Kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan yang baik merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan atau pengguna jasa. Namun, dalam lingkup pelayanan masyarakat, sikap atau perilaku dari pekerja sebagai pemberi layanan juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi atau kepuasan masyarakat atau pelanggan. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari & Handayani (2022) dengan judul "*The Effect of Service Quality on Community Satisfaction in Tlogosari District*" diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Tana Toraja sebagai salah satu kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki 19 kecamatan juga menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Tana Toraja pada tahun 2022, jumlah penduduk di kabupaten Tana Toraja yaitu sebanyak 291.047 jiwa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja merupakan

instansi pemerintah Kabupaten Tana Toraja yang melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum untuk kepengurusan dokumen seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, terdapat beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan di Dukcapil Tana Toraja. Salah satu contoh yang menjadi keluhan yang sering terjadi yaitu ketersediaan blangko yang sering habis, sistem antrian yang tidak berjalan dengan semestinya, lamanya pencetakan KTP atau dokumen lainnya, dan lain-lain. Untuk itu, sebagai bagian dari instansi pemerintahan yang bergerak di pelayanan publik, maka sangat penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja untuk melakukan analisis kepuasan masyarakat.

Untuk analisis data digunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*). SEM memungkinkan untuk melihat hubungan antara variabel secara simultan dan memperhitungkan efek langsung maupun tidak langsung antara variabel. Analisis data ini menggunakan bantuan *software* SmartPLS.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengangkat judul yaitu “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PERILAKU PELAYAN PUBLIK (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku pelayan publik?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?
- c. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap perilaku pelayan publik?
- d. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?
- e. Bagaimana pengaruh perilaku pelayan publik terhadap kepuasan masyarakat?
- f. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan?
- g. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayan publik sebagai *intervening variable*?

- h. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayanan publik sebagai *intervening variable*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku pelayanan publik.
- b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap perilaku pelayanan publik.
- d. Menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- e. Menganalisis pengaruh perilaku pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
- f. Menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan.
- g. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayanan publik sebagai *intervening variable*.
- h. Menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayanan publik sebagai *intervening variable*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Instansi dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayanan publik. Dari hasil tersebut akan memberikan pemahaman dan edukasi serta rekomendasi strategi yang dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat.
- b. Bagi perguruan tinggi
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan dan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan Teknik Industri khususnya dalam bidang manajemen kualitas.
- c. Bagi penulis
Memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata 1 pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin serta

menambah wawasan dan untuk meningkatkan kompetensi serta kecerdasan intelektual.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Kriteria responden yaitu pernah atau sedang dalam pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tana Toraja.
- b. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk mengetahui hubungan kualitas dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayan publik sebagai *intervening variable*.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi lain juga menjelaskan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka (Febriana, 2016).

Menurut Rasyid dalam Utomo & Supriyanto (2020) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian terhadap layanan yang dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi tersebut disebut juga dengan dimensi SERVQUAL, dimana kelimanya dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan metode SERVQUAL. Sehingga dari kelima dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah

a. *Tangible* (Bukti Langsung)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik

(gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

(Febriana, 2016).

2.2 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menurut Kepmen PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, menyatakan bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat tata cara pengajuan permohonan pelayanan, tata cara penanganan pelayanan, tata cara penyampaian hasil pelayanan, dan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya

tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut (Najmi, 2017) :

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.
- b. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindak-lanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.
- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.
- d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya

2.3 Perilaku Pelayan Publik

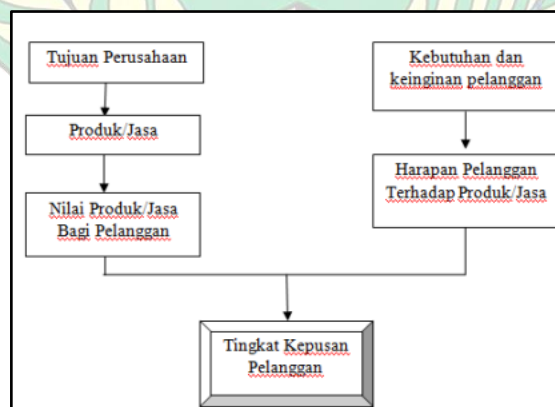
Sikap memiliki peranan penting dalam bersosialisasi. Sikap dapat dilihat dari tingkah laku seseorang dalam bersosialisasi. Hal ini membuat sikap menjadi konsep yang paling penting dalam psikologis sosial. Sikap atau perilaku adalah

kecenderungan seseorang untuk mereaksi suatu hal, orang atau benda dengan suka atau tidak suka, acuh atau tidak acuh.

Menurut Simanjuntak (2010), perilaku profesionalisme pekerja dilatarbelakangi oleh perilaku individu dalam organisasi. Profesionalisme pekerja tidak lepas dari perilaku pekerja itu sendiri yang dapat dilihat dari sikap atau kepribadian dari pekerja. Hal ini menunjukkan bahwa sikap atau perilaku memiliki peranan penting dalam memenuhi kepuasan masyarakat.

2.4 Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Caslione dalam (Farooq et al., 2018), kepuasan mengacu kepada perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kualitas suatu produk atau jasa dengan ekspektasinya. Faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu badan usaha yaitu kepuasan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan masyarakat merupakan konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkan. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Betson dalam (Najmi, 2017) bahwa tanpa pelanggan, layanan perusahaan tidak punya alasan untuk ada. Kepuasan masyarakat adalah keseluruhan perilaku mengenai barang atau jasa setelah dimiliki atau digunakan. Dalam mengukur kepuasan masyarakat, atribut yang digunakan berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan jasa yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Secara konseptual, kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat dirumuskan sebagai berikut.



Gambar 1 Konsep kepuasan pelanggan
Sumber: (Irawan & Komara, 2017)

2.5 Structural Equation Modelling (SEM)

2.5.1 Definisi SEM

Adiningsih, dkk., (2015) mengatakan bahwa SEM atau *structural equation modeling* merupakan teknik statistik multivariat yang memungkinkan untuk menganalisis suatu variabel dengan variabel lainnya. SEM memiliki fleksibilitas untuk memodelkan hubungan antara beberapa variabel dan secara statistik menguji asumsi teori. Dalam kebanyakan kasus, metode SEM digunakan untuk menguji hubungan sebab akibat antara variabel. SEM lebih fleksibel daripada teknik atau metode multivariat lainnya karena memungkinkan untuk mengetahui hubungan dependen yang simultan dan berganda antara variabel (Hoe, 2008). Berikut variabel-variabel pada SEM :

a. Variabel laten

Variabel laten atau yang biasanya disebut dengan istilah *unobserved variable* yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung kecuali diukur dengan satu atau lebih variabel manifest. Variabel laten dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

1. Variabel laten eksogen (variabel independen), yaitu variabel yang mempengaruhi nilai dari variabel lain dalam model.
2. Variabel laten endogen (variabel dependen), yaitu variabel yang dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung oleh variabel eksogen.

b. Variabel manifest

Variabel manifest adalah variabel yang digunakan untuk menjelaskan atau mengukur sebuah variabel laten. Variabel manifest sering disebut dengan istilah *observed variable*, *measured variable*, atau *indicator*.

(Ginting, 2009).

2.5.2 Jenis-jenis SEM

SEM terbagi menjadi dua jenis yaitu *Covariance Based Structural Equation Modelling* (CB-SEM) dan *Partial Least Square* (PLS-SEM).

Perbedaan mendasar antara kedua jenis SEM ini adalah CB-SEM didasarkan pada model faktor umum sedangkan PLS-SEM didasarkan pada model komposit. CB-SEM terutama digunakan untuk mengkonfirmasi teori yang sudah mapan dan PLS-SEM pendekatan yang berorientasi pada prediksi terutama digunakan untuk penelitian eksplorasi, tetapi juga bisa digunakan untuk penelitian konfirmatori. Secara keseluruhan, metode PLS-SEM baik digunakan untuk pengembangan teori (Hair Jr et al., 2017).

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi atas permasalahan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

Tabel 1 Penelitian terdahulu

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
1.	(Boadi et al., 2019)	Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Ghana Hospitals: A PLS-SEM Approach	Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 562 konsumen pengguna layanan dari empat rumah sakit swasta di Ghana. Metode yang digunakan yaitu <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Penelitian ini menganalisis dampak dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna layanan rumah sakit swasta di Ghana. Ada 5 dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) yang digunakan yaitu <i>assurance, empathy, reliabiliry, responsiveness, and tengibility</i> . Diketahui bahwa dari kelima dimensi skala SERVQUAL memiliki

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kecuali dimensi <i>assurance</i> .
2.	(Kant et al., 2017)	The Investigation of Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction, dan Corporate Image in Indian Public Sector Banks: An Application of Structural Equation Model (SEM)	Sampel penelitian terdiri dari 640 pelanggan ritel PSB di wilayah Ibu Kota Nasional India melalui kuesioner menggunakan skala likert 7 poin berdasarkan <i>purpose sampling</i> . Metode yang digunakan yaitu SEM	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kualitas layanan semuanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk <i>tangibility</i> dan <i>assurance</i> merupakan prediktor paling penting. Diketahui juga bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi citra perusahaan.
3.	(Chou et al., 2014)	Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Cusomer Loyalty in Highspeed Rail Services in Taiwan	Metode yang digunakan yaitu <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Diperoleh bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Diketahui atribut kualitas layanan

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				yang paling disetujui oleh pelanggan yaitu sikap karyawan, penampilan karyawan, kebersihan, kenyamanan, dan ketepatan waktu.
4.	(Farooq et al., 2018)	Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia Airlines: A PLS-SEM Approach	Penelitian menggunakan metode <i>convenience sampling</i> untuk mengumpulkan data dari 460 responden dengan menggunakan kuesioner. Metode yang digunakan untuk menguji model yaitu PLS-SEM.	Dari kelima dimensi skala AIRQUAL yaitu <i>airlines tangibles</i> , terminal <i>tangibles</i> , layanan personil, empati, dan citra memiliki dampak yang positif dan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan Malaysia Airlines.
5.	(Norzelan et al., 2022)	Impact of COVID-19 Pandemic on Customer Satisfaction and Loyalty Index for Public Transport	Data diperoleh dari survei kuesioner. Data dikumpulkan secara <i>online</i> dan ruang lingkup studi mencakup wilayah Kuala Lumpur dan Selangor.	Penelitian ini mengukur indeks kepuasan pelanggan (CSI) dan indeks loyalitas pelanggan (CLI) dengan mempertimbangkan prosedur yang diterapkan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa CSI yang

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				diperoleh rata-rata adalah 65, dimana nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan CSI pada saat pelayanan normal. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
6.	(Haque et al., 2012)	The Impact of Customer Perceived Service Quality on Customer Satisfaction for Private Health Centre Malaysia: A Structural Equation Modeling Approach	Penelitian ini menggunakan teknik pemodelan persamaan struktural atau (SEM). Jumlah sampel yang digunakan yaitu 131 peserta yang dipilih secara acak yang mengunjungi rumah sakit swasta di Malaysia	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengembangkan dan menguji model SERVQUAL yang telah dimodifikasi untuk mengukur kualitas layanan. Dalam penelitian ini ada 3 elemen kunci dari kualitas layanan yaitu <i>personal support, attention to customer, and hospital facilities</i> . Diperoleh bahwa dukungan personil memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, sedangkan perhatian terhadap pelanggan tidak memiliki

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				pengaruh secara langsung namun terdapat pengaruh bila melalui fasilitas rumah sakit.
7.	(Amin & Zahora Nasharuddin, 2013)	Hospital Service Quality and Its Effect on Patient Satisfaction and Behavioural Intention	Teknik sampling yang digunakan yaitu <i>convenience sampling</i> dimana 350 kuesioner yang disebar dan terdapat 216 yang dikembalikan. Metode yang digunakan yaitu SEM	Berdasarkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menyelidiki kualitas layanan rumah sakit dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien maka diperoleh hasil yaitu kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pasien dimana semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka akan membuat pelanggan atau pasien semakin puas
8.	(Leong et al., 2015)	An Artificial-Neural-Network analysis of The Relationships Between SERVPERF, Customer Satisfaction and Loyalty Among Low-Cost and Full-Service Airline	SEM- Teknik sampling yang digunakan yaitu <i>convenience sampling</i> dimana 350 kuesioner dibagikan kepada penumpang di Bandara Internasional Kuala Lumpur (KLIA). Metode	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari dimensi SERVPERF pada kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
			yang digunakan yaitu SEM	
9.	(Najmi, 2017)	Pengaruh keandalan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jumlah populasi sebanyak 50 orang dan sampel sebanyak 50 orang. Teknik analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keandalan dan prosedur pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru
10.	(Tyas et al., 2021)	How Service Quality And Communication Interpersonal Affect Customer Satisfaction Making E-Ktp Sukamulya Tangerang	Penelitian ini melibatkan 240 responden, analisis terhadap data menggunakan <i>Path Analysis</i> dengan analisis data menggunakan <i>SEM LISREL</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung <i>service quality</i> melalui <i>communication interpersonal</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> . Dari penelitian diketahui bahwa <i>service quality</i> secara langsung berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> . <i>Service</i>

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				<i>quality</i> secara langsung berpengaruh signifikan terhadap <i>communication interpersonal</i> . <i>Service quality</i> secara tidak langsung berpengaruh terhadap <i>customer satisfaction</i> melalui <i>communication interpersonal</i> .

Tabel diatas berisi jurnal-jurnal yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Terdapat beberapa perbedaan yang ada pada penelitian kali ini dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut dapat dilihat pada tabel perbandingan dibawah ini.



Tabel 2 Perbandingan Peneitian Terdahulu

No	Penulis	Negara	Layanan Publik			Metode SEM	Variabel Penelitian			
			Rumah Sakit	Fasilitas Umum	Pemerintahan		Kualitas Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Perilaku Pelayan Publik	Kepuasan Masyarakat
1.	(Boadi et al., 2019)	Ghana	√			√	√			√
2.	(Kant et al., 2017)	India				√	√			√
3.	(Chou et al., 2014)	Taiwan		√		√	√		√	√
4.	(Farooq et al., 2018)	Malaysia		√		√	√			√
5.	(Norzelan et al., 2022)	Malaysia		√			√	√		√
6.	(Haque et al., 2012)	Malaysia	√			√	√			√
7.	(Amin & Zahora Nasharuddin, 2013)	Malaysia	√			√	√			√
8.	(Leong et al., 2015)	Malaysia		√		√	√			√
9.	(Najmi, 2017)	Indonesia			√			√		√
10.	(Tyas et al., 2021)	Indonesia			√	√	√			√
11.	(Penulis, 2023)	Indonesia			√	√	√	√	√	√