

KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
(Studi Pada Kantor Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo)

Sugiri

Sugirimnj@stie-atmabhakti.ac.id

^{1,2}**Prodi Manajemen, STIE Atma Bhakti Surakarta**

ABSTRAK

Memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah kata kunci dari keberhasilan setiap organisasi bisnis maupun non bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas SDM, Komunikasi dan Sarana Fisik Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pada kantor Kecamatan Mojolaban. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Mojolaban yang menggunakan jasa layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban. Sampel diambil 100 orang secara proporsional dari 15 Desa dengan metode *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Analisis Regresi Linear Berganda mendapatkan model $Y = -0.582 + 0.554 X_1 + 0.178 X_2 + 0.230 X_3 + e$, dengan diawali serangkaian uji asumsi klasik uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji statistik berupa uji model dengan uji F dan pengujian hipotesis dengan uji t. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas SDM, sarana fisik dan komunikasi masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban. Kontribusi kualitas SDM, sarana fisik dan komunikasi dalam mempengaruhi kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban sebesar 64,8%, hasil ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut dapat digunakan sebagai pendorong peningkatan kepuasan pengguna layanan. Kualitas SDM merupakan variabel yang dominan dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan.

Kata kunci: kualitas sdm, komunikasi, sarana fisik, kepuasan pengguna layanan.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu factor penting dalam pembangunan suatu Negara. Hal tersebut mengindikasikan bahwa salah satu kunci keberhasilan pada semua level organisasi baik yang profit oriented ataupun non profit sangat dipengaruhi oleh peran sumber daya manusianya (Sutianingsih; and Kholis 2021; Sutianingsih and Handayani 2021). Kecamatan merupakan salah satu organisasi pemerintah sebagai ujung tombak pelayanan administrasi dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Banyak pelayanan administrasi pemerintahan yang kewenangannya diberikan kepada pemerintah kecamatan antara lain administrasi kependudukan, perijinan untuk usaha kecil, dan perijinan-perijinan lain yang ruang lingkupnya relatif kecil. Dalam bidang manajemen, pelayanan seringkali dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, oleh karena itu secara profesional aparat pemerintah haruslah berorientasi pada kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pemerintah, baik layanan di tingkat pemerintahan yang terendah hingga layanan di pemerintah pusat.

Kepuasan masyarakat sangat penting untuk membuktikan bahwa aparatur

pemerintah memiliki komitmen untuk membangun citra good governance (Sutianingsih, Budiyo, and Suwito 2021). Oleh karena itu pemerintah kecamatan sebagai ujung tombak layanan publik perlu memperbaiki kualitas pelayanan baik pada aspek percepatan waktu layanan, kemudahan administrasi, kepastian layanan, dan jaminan keabsahan, serta mengedepankan keadilan, transparansi dan kejujuran. Budaya mempersulit layanan untuk mendapatkan keuntungan pribadi harus ditinggalkan. Pelayanan yang mudah, murah, cepat, pasti, dan sah akan mendatangkan kepuasan bagi pengguna layanan.

Kualitas layanan perlu didukung dengan komunikasi yang baik, baik komunikasi yang bersifat verbal maupun non verbal (Budiyono and Sutianingsih 2021). Harapan masyarakat tentang komunikasi verbal yang keluar dari setiap aparatur adalah komunikasi yang jelas, mudah dipahami, pasti (tidak bias), dan lengkap, yang disertai dengan komunikasi non verbal yaitu sopan, santun, senyum, dan bahasa tubuh yang menyenangkan. Kelengkapan komunikasi untuk pelayanan berupa tulisan-tulisan yang menunjukkan nama tempat (ruang) pusat pelayanan, papan penunjuk arah, prosedur atau tata cara pelayanan, dan informasi-informasi lain yang biasanya dibutuhkan oleh masyarakat yang mengunjungi kantor instansi pemerintah .

Dalam pemberian layanan dibutuhkan sarana fisik untuk memberi fasilitas kemudahan kepada pengguna layanan. Sarana fisik pelayanan di kantor kecamatan yang diperlukan masyarakat pengguna layanan administrasi antara lain komputer, meja-kursi, monitor informasi, alat tulis, pengeras suara, dan sebagainya. Sarana fisik menjadi faktor penting untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana fisik yang tidak memadai akan mengganggu proses pelayanan dan bisa menyebabkan ketidaknyamanan masyarakat berada di lokasi pelayanan. Oleh karena itu pemerintah sangat perlu memperhatikan sarana fisik pelayanan.

Beberapa penelitian membuktikan pengaruh kualitas layanan sumber daya manusia Sugiri (2018), Pertiwi (2015), Akbar (2014), Hermanto, (2013), kualitas komunikasi Rianto (2015), Kurniawati (2014), Gede Diatmika Paripurna (2013), Mustika (2013) dan kualitas sarana fisik Riswardani (2013), Soebiyantoro (2009) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan/konsumen.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Hariandja (2002) sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Sumber daya manusia yang bekerja di dalam organisasi disebut karyawan, pegawai, atau pekerja. Samsudin (2006), sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang dan jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Tujuan Manajemen SDM adalah mewujudkan SDM yang berkualitas, agar mampu mewujudkan tujuan bisnis berupa produk dan pelayanan yang berkualitas (Nawawi, 1998).

Kualitas sumber daya manusia menurut Ruky (2003) adalah “tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia”. Hasibuan (2006) menyatakan, sumber daya manusia yang berkualitas, pengembangan pengetahuan dan keterampilan harus dilakukan agar pelayanan terhadap

pihak lain dapat ditingkatkan, tidak hanya pengetahuan dan wawasan saja yang menjadi faktor penting dalam kualitas seorang SDM. Pelayanan yang diberikan oleh seorang SDM merupakan kualitas SDM itu sendiri, juga pelayanan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pendapat Danim (1996) bahwa kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan), dan kualitas mental spiritual (kejuangan).

Dapat disimpulkan bahwa definisi operasional kualitas sumber daya manusia dalam penelitian ini adalah tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia (pegawai) kantor Kecamatan Mojolaban. Dengan indikator; kompetensi pegawai berkaitan dengan tugasnya, kecakapan dan kecepatan melayani, keramah-tamahan ketika melayani, dan kemampuan menggunakan sarana-prasarana.

Komunikasi adalah pengiriman (transmisi) pemahaman umum melalui penggunaan isyarat (simbol). Komunikasi timbul karena ada proses pengiriman pemahaman umum dari komunikator melalui saluran isyarat dalam bentuk kata-kata atau bukan kata-kata (isyarat lain) agar ditangkap dan dipahami oleh penerima dengan indera penerimaan (Gibson, 1997). Komunikasi adalah hubungan lisan maupun tulisan dua orang atau lebih yang dapat menimbulkan pemahaman dalam suatu masalah (Rivai, 2009). Koontz (1996) mendefinisikan komunikasi sebagai penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima dimana informasi itu dapat dipahami oleh si penerima. Manullang (2003) komunikasi merupakan informasi yang dipertukarkan meliputi fakta, opini, ide, makna, emosi dan apa saja yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vocal dan sebagainya (Handoko: 2003).

Dalam suatu organisasi kerja komunikasi menjalankan beberapa fungsi (Moekijat, 1993), yaitu sebagai berikut: 1) Komunikasi menyampaikan informasi dan pengetahuan dari orang satu ke orang lain sehingga dapat terjadi tindakan kerjasama. 2) Komunikasi membantu mendorong dan menggerakkan orang-orang untuk melaksanakan sesuatu, seperti apabila seorang pengawas mendorong orang-orang bawahan mengerjakan suatu proyek. 3) Komunikasi membantu membentuk sikap dan menanamkan kepercayaan untuk mengajak, meyakinkan dan mempengaruhi perilaku. 4) Komunikasi membantu memperkenalkan pegawai dengan lingkungan fisik dan sosial mereka. Tanpa mereka akan merasa tidak mampu mencapai harapan atau menempatkan diri mereka sendiri sebagaimana mestinya dalam lingkungan mereka.

Dapat disimpulkan bahwa definisi operasional komunikasi dalam penelitian ini adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain di kantor Kecamatan Mojolaban. Dengan indikator; adanya media informasi yang memuat prosedur dan persyaratan layanan administrasi, adanya papan nama di setiap loket yang bisa dibaca jelas, petugas menyampaikan informasi secara jelas dan ramah, kemudahan masyarakat mengakses informasi layanan administrasi.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk

lebih memudahkan membedakan keduanya. Sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak seperti komputer dan mesin-mesin, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung (Kamus Besar Bahasa Indonesia /KBBI). Menurut Hartanto (2002) karakteristik dari sarana pendukung dalam proses aktivitas perusahaan adalah : 1) Mempunyai bentuk fisik; 2) Dipakai atau digunakan secara aktif dalam kegiatan normal perusahaan; 3) Mempunyai jangka waktu kegunaan relatif permanen lebih dari satu periode akuntansi atau lebih dari satu bulan; 4) Memberikan manfaat di masa yang akan datang. Menurut Hamalik (1980) sarana dan prasarana adalah semua bentuk perantara yang dipakai orang untuk menyebar ide, sehingga ide tersebut bias sampai pada penerima.

Moenir (1992) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut:1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu. 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa. 3) Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin. 4) Lebih memudahkan/ sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku. 5) Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin. 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

Menurut Sofyan Harahap (2001) jenis-jenis fasilitas kerja yang bisa dikategorikan sebagai sarana dan prasarana terdiri dari: a)Mesin dan peralatannya yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan. b) Prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya. c) Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya). Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya). d) Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat – alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan. Inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya. e) Tanah, yaitu asset yang terhampar luas baik yang digunakan ditempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan. f) Bangunan, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan. g) Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor, dan lainnya).

Dapat disimpulkan bahwa definisi opsional Sarana fisik dalam penelitian ini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan di Kantor Kecamatan Mojolaban. Dengan indikator; kelayakan alat dan perlengkapan kerja yang digunakan pegawai, kenyamanan ruang tunggu, tersedianya alat tulis kantor.

Di era persaingan yang sangat ketat maka kepuasan konsumen menjadi sangat penting bagi kelangsungan operasi organisasi . Kepuasan konsumen akan menjadi pengikat agar konsumen menjadi pelanggan yang loyal bagi institusi organisasi. Kotler-

Keller (2009) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.” Di literatur lain Kotler-Keller dalam Buchari Alma (2005) mendefinisikan kepuasan meliputi kinerja yang diharapkan konsumen dan harapan konsumen, jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang. Menurut Sunarto (2006) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya”. Menurut Yazid (2005) “Kepuasan adalah merupakan ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerjayang senyatanya”. Menurut Wilkie yang dikutip Tjiptono (2008) bahwa: “Kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Menurut Irawan (2002) ada lima pendorong kepuasan pelanggan, yaitu: 1) Kualitas produk. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik. 2) Harga. Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi. 3) Kualitas pelayanan (Service Quality). Service quality sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. 4) Faktor emosional (Emotional Factor). Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh emotional value yang mendasari kepuasan pelanggan. 5) Biaya. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa definisi operasional kepuasan pelanggan (pengguna layanan) dalam penelitian ini adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja pelayanan di kantor Kecamatan Mojolaban. Dengan indikator; kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kecepatan pelayanan, kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap keramahan petugas, kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kenyamanan kantor, kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kemudahan pelayanan, kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kepastian pelayanan.

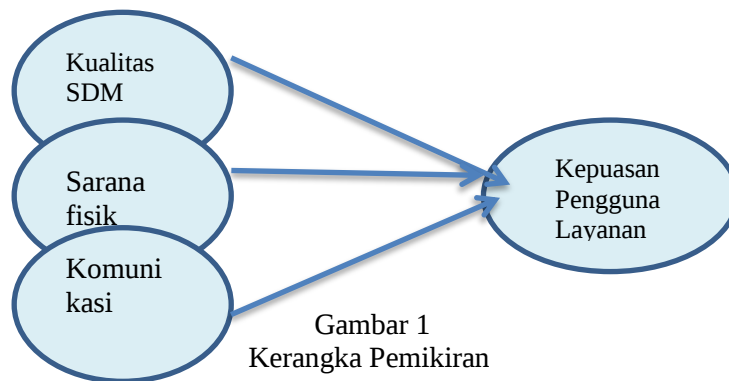
Kerangka Pemikiran

Dalam merealisasikan suatu kualitas layanan diperlukan sumber daya manusia, proses komunikasi, dan penggunaan sarana fisik yang digunakan untuk melayani. Pegawai yang menguasai pekerjaan dengan baik dan melayani secara tangkas tentu merupakan nilai positif di mata pengguna layanan, sebaliknya pegawai yang tidak menguasai pekerjaan dan melayani secara lambat bisa mengecewakan pengguna layanan.

Setiap berinteraksi dengan pengguna layanan, pegawai tentu melakukan proses komunikasi baik secara verbal maupun non verbal. Dalam upaya memuaskan pengguna layanan maka komunikasi yang bersifat ucapan perlu didukung dengan bahasa non verbal (terutama bahasa tubuh) yang baik pula. Proses komunikasi ditangkap dan dilihat secara langsung oleh pengguna layanan sehingga bisa berdampak pada kepuasan pengguna layanan. Dalam proses layanan, pegawai menggunakan sarana fisik yang dibutuhkan dan memberi fasilitas-fasilitas fisik untuk memberi kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan. Sarana fisik yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dapat menumbuhkan kepuasan, tetapi sarana fisik yang dianggap tidak memadai oleh pelanggan bisa mengecewakan pengguna layanan. Jadi kualitas sumber

daya manusia, kualitas komunikasi, dan kualitas maupun kuantitas sarana fisik dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

Kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Sumber daya manusia berinteraksi langsung dengan pengguna layanan sehingga kualitas pegawai dapat dinilai langsung oleh pengguna layanan, dan kualitas sumber daya manusia bisa berdampak langsung pada kepuasan pengguna layanan. Penelitian Sugiri (2018), Pertiwi (2015), Akbar (2014) dan Hermanto (2013) menunjukkan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah/pengguna layanan.

H1: Diduga kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada kantor Kecamatan Mojolaban.

Fasilitas kerja merupakan sarana atau wahana atau alat untuk mempermudah aktivitas perusahaan dan juga untuk mensejahterakan karyawan agar para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Sofyan Harahap (2001) menyampaikan bahwa jenis-jenis fasilitas kerja yang bisa dikategorikan sebagai sarana dan prasarana beberapa di antaranya adalah perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya). Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya). Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat – alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan. Penelitian yang dilakukan oleh Sugiri (2018), Akbar (2014), Riswardani (2013), dan Soebiyantoro (2009) menunjukkan bahwa fasilitas/sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/konsumen/pengguna layanan.

H2: Diduga sarana fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada kantor Kecamatan Mojolaban.

Komunikasi penting artinya karena komunikasi memadukan fungsi-fungsi manajemen. Secara khusus, komunikasi diperlukan untuk (1) menetapkan dan menyebarluaskan tujuan perusahaan, (2) menyusun rencana untuk mencapai tujuan itu, (3) mengorganisasi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan cara yang

paling efektif dan efisien, (4) menyeleksi, mengembangkan dan menilai anggota organisasi, (5) memimpin, mengarahkan, memotivasi dan menciptakan iklim yang menimbulkan keinginan orang untuk memberi kontribusi dan (6) mengendalikan prestasi (Koontz, 1996). Penelitian yang dilakukan oleh Rianto (2015), Kurniawati (2014), Akbar (2014), Gede Diatmika Paripurna (2013), dan Mustika (2013), hasil penelitian menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/konsumen/pengguna layanan.

H3: Diduga komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada kantor Kecamatan Mojolaban.

METODA PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode eksplanatif dengan teknik survei untuk menganalisis hubungan kausalitas antara variabel kualitas sumber daya manusia, komunikasi, dan sarana fisik terhadap kepuasan pengguna layanan. Kuncoro (2003) mengutip pendapat Gay & Diehl bahwa untuk studi korelasional dibutuhkan minimal 30 sampel untuk menguji ada tidaknya hubungan. Berdasarkan pendapat tersebut maka penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 orang pengguna layanan kantor Kecamatan Mojolaban. Sedangkan pemilihan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert 5 jenjang. Uji instrument tingkat validitas dan reliabilitasnya menunjukkan hasil yang valid ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$), dan reliable ($Alpha\ cronbach > 0,500$). Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda yang diawali dengan melakukan Uji Asumsi Klasik, yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heterokedastisitas. Adapun model persamaan regresi yang digunakan adalah seperti berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Notasi :

Y : Kepuasan pengguna layanan

X1: Kualitas sumber daya manusia

X2: Sarana Fisik

X3: Kualitas Komunikasi

e: eror

Pengujian model Regresi Linear Berganda dengan menggunakan Uji F dan Uji Determinasi. Sedangkan uji hipotesis menggunakan Uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji Asumsi klasik menunjukkan bahwa Normalitas data dapat dilihat disisi output kurva normal *P-Plot*. Data pada variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Pada prinsipnya Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika titik-titik mendekati garis diagonal, maka dapat dikatakan data penelitian tersebut berdistribusi normal (Lihat lampiran). Sedangkan hasil Uji Multikolinieritas

menunjukkan masing-masing variabel independen memiliki nilai VIF<10, (Kualitas SDM: 3,854, Sarana Fisik: 4,932 dan Komunikasi:4,053), yang berarti model bebas multikolinieritas. Hasil uji Heteroskedastisitas dengan *Uji Glesjer* memberikan hasil, bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai $p > 0,05$, yang berarti model bebas heteroskedastisitas.

Hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS ditampilkan pada tabel berikut ini:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.582	1.630		-.357	.722
SDM	.554	.086	.509	6.417	.000
SARANA	.178	.085	.175	2.101	.038
KOMUNIKA	.230	.089	.242	2.597	.011

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Hasil analisis regresi linier berganda memberikan persamaan model regresi sebagai berikut:

$$Y = -0.582 + 0,554 X_1 + 0,178 X_2 + 0,230 X_3 + e$$

Konstanta -0.582 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas sumber daya manusia, Sarana Fisik dan Komunikasi adalah konstan, maka Kepuasan pengguna layanan adalah negatif 0.582 satuan. Koefisien regresi kualitas sumber daya manusia positif 0,554 berarti jika kualitas sumber daya manusia ditingkatkan satu satuan (sarana fisik dan komunikasi konstan) maka kepuasan pengguna layanan akan meningkat 0,554 satuan. Dapat dikatakan pula bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan, yang berarti semakin baik kualitas sdm akan semakin meningkat kepuasan pengguna layanan.

Koefisien regresi sarana fisik positif 0,178 berarti jika sarana fisik ditingkatkan satu satuan (kualitas sumber daya manusia dan komunikasi konstan) maka kepuasan pengguna layanan akan meningkat 0,178 satuan. Dapat dikatakan pula bahwa sarana fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan, yang berarti semakin baik sarana fisik yang ada akan semakin meningkat kepuasan pengguna layanan. Koefisien regresi komunikasi positif 0,230 berarti jika komunikasi ditingkatkan satu satuan (kualitas sumber daya manusia dan sarana fisik konstan) maka kepuasan pengguna layanan akan meningkat 0,230 satuan. Dapat dikatakan pula bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan, yang berarti semakin baik kualitas komunikasi akan semakin meningkat kepuasan pengguna layanan. Pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pengguna layanan dari ketiga variabel independen di atas adalah variabel kualitas sumber daya manusia yaitu sebesar 0,554.

Hasil Uji F menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} 61,859 > \text{nilai } F_{tabel} 2,70$, atau nilai

Sig $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara kualitas sumber daya manusia, sarana fisik, dan komunikasi terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban. Dari hasil Uji F ini pula dapat dinyatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini adalah layak/tepat (*goodness of fit*) dan dapat digunakan sebagai dasar membuat analisis lebih lanjut. Sedangkan Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,648 atau 64,8%; berarti secara simultan kualitas sumber daya manusia, sarana fisik, dan komunikasi mempengaruhi 64,8% kepuasan pengguna layanan di kantor Kecamatan Mojolaban, sedangkan sisanya 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Hal ini juga menunjukkan bahwa pengaruh sebesar 64,8% tidak terjadi secara kebetulan akan tetapi terjadi secara nyata secara statistic.

Dari hasil pengujian hipotesis (Uji t) pertama (H_1) diperoleh nilai t_{hitung} 6,417 > nilai t_{tabel} 1,98, maka H_0 ditolak kemudian menerima H_a , yang berarti kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban. Hal ini menandakan bahwa hipotesis penelitian pertama diterima/terbukti.

Dari hasil pengujian hipotesis (Uji t) kedua (H_2) diperoleh nilai t_{hitung} 2,101 > nilai t_{tabel} 1,98, maka H_0 ditolak kemudian menerima H_a , yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana fisik terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian kedua diterima/terbukti.

Dari hasil pengujian hipotesis (Uji t) ketiga (H_3) diperoleh nilai t_{hitung} 2,597 > nilai t_{tabel} 1,98, maka H_0 ditolak kemudian menerima H_a , yang berarti komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban. Hal ini menandakan bahwa hipotesis penelitian ketiga diterima/terbukti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas sumber daya manusia, sarana fisik dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mojolaban. Ketiga variable independen tersebut secara keseluruhan berkontribusi terhadap variasi perubahan kepuasan pengguna layanan sebesar 64,8%. Adapun saran yang dapat diberikan bagi kantor Kecamatan Mojolaban adalah bahwa perlu penambahan sarana fisik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti tempat duduk, kipas angin, pengeras suara yang bagus, alat pemanggilan nomor antrian, ketersediaan alat tulis, hiburan televisi, media informasi yang cukup, dan ketersediaan air minum. dan fasilitas lain yang menambah kenyamanan ketika masyarakat menunggu antrian pelayanan. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama atau serupa, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan awal.

DAFTAR PUSTAKA

Afrizal, Haris, 2014, *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana Dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Bmt Bina Ihsanul Fikri Di Yogyakarta*, Yogyakarta:

UIN Kalijaga Yogyakarta.

Akbar, Indra, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Di Banda Aceh*, Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala.

Almas, Yusug, 1992, *Aspek Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Arikunto Suharsini, 2001, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.

Augusty, Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Azwar, Saifudin, 2008, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Budiyono, Budiyono, and Sutianingsih Sutianingsih. 2021. "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memoderasi Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan." *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)* 5(4):445–69. doi: 10.24034/j25485024.y2021.v5.i4.5104.

Cangara, Hafied, 2004, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Danim, Sudarwan, 1996, *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Effendy, Onong Uchjana, 1998, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.

Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gibson, James .L., 1997, *Manajemen*, Alih bahasa Zuhad Ichyandin, Edisi 9, Jakarta : Erlangga.

Handoko, T. Hani, 2003, *Manajemen*, Edisi 2, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Harahap, Sofyan, 2001, *Sistem Pengawasan Manajemen*, Jakarta: Penerbit Quantum.

Hariandja, Marihot T.E, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Grasindo.

Hartanto, Jagiyanto, 200., *Pengenalan Komputer*. Yogyakarta: Pusaka Belajar.

Hasibuan, Malayu SP., 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Hermanto, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sdm Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan*, Jurnal Etikonomi Vol. 12 No. 1 April 2013.

Hutasoit, C.S., 2011, *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, Cetakan Pertama, Jakarta: MagnaScript Publishing.

Irawan, & Dharmmesta, 2002, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.

Kotler, Philip, 2001, *Manajemen Pemasaran*. Jilid Pertama. Edisi Milenium. Alih Bahasa: Hendra Teguh, S.E., AK dan Ronny A. Rusli, S.E., AK. Jakarta: PT. Prenhalindo.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan: Bob Sabran, Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Koontz, Harold; O'Donneld, Cyril; Weihrich, Heinz, Alih Bahasa: Antarikso, A. Firman, Agus Dharma, Hendar, 1996, *Manajemen* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat, 2003, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kurniawati, Dewi, 2008, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Malang: Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Manullang, M., & Manullang, Marhot, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Robert L. & Jackson John H., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Moekijat, 1993, *Teori Komunikasi*, Bandung: Mandar Maju.
- Moenir, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mullins, Laurie J., 2005, *Management and Organizational Behavior*, Prentice Hall: Edinburg Gate Harlow
- Mustika, 2013, *Analisis Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Komitmen Keorganisasian Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. BTPN Tbk KCP Pasar Baru Merangin*, Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 1 No.3 Juli – September 2013.
- Nawawi, Hadari, 1998, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gajah Mada Universitas –Press.
- Nur, Resti Siti, 2015, *Peran Komunikasi Kantor*, Bandung: Politeknik Negeri Bandung.
- Pariputra, I Gede Diatmika, 2013, *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, Bali: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis.
- Pawito, dan C Sardjono, 1994, *Teori-Teori Komunikasi*, Buku Pegangan Kuliah Fisipol Komunikasi Masa S1 Semester IV. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Pertiwi, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Produk Dan Kinerja SDM Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Asuransi Jiwa Di Kabupaten Sintang*, Jurnal Manajemen Dan Bisnis Vol 1, No 4 (2015): JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS.
- Purwodarminto, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Riduwan & Akdon, 2009, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Riswardani, 2013, *Pengaruh Fasilitas, Biaya Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 14, No. 2, Desember 2013.
- Ritanto, Hendia, 2015, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pegadaian (Persero) Cabang Tanjungpinang*, Jl. Bintang No. 53, Tanjungpinang: STIKOM Tanjungpinang.
- Rivai, Veithzal, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Prakti*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rucky, Ahmad S, 2003, *Sumber Daya Manusia Berkualitas (Mengubah Visi Menjadi Realitas)*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Samsudin, Sadili, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Setiaji, Bambang, 2004, *Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif*, Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Siagian, Sondang P., 2009, *Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Soebiyantoro, 2009, *Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, Sarana Transportasi Terhadap Kepuasan Wisatawan*, Jurnal Manajemen Pemasaran, VOL. 4, NO. 1, April 2009: 16-22.
- Sutianingsih, and Brian Nasuha Kholis. 2021. "Role of Job Satisfaction as Mediating the Influence of Organizational Culture and Work Environment on Employee Performance." *Progress Conference* 4(1):512–19.
- Sutianingsih, Budiyo, and Suwito. 2021. "Mediation Role of Job Satisfaction on the Influence of

- Non-Financial Compensation and Transactional Leadership on Employee Performance.” *The International Journal of Business & Management* 9(7):79–84. doi: 10.24940/theijbm/2021/v9/i7/164651-399192-1-SM.
- Sutianingsih, and Theresia Kartika Wuri Handayani. 2021. “Effect of Work Motivation, Work Discipline, and Perception of Organizational Support on Employee Performance in Manyaran Sub-District Office.” *International Journal of Economic, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 5(4):435–51.
- Stonner, James A.F., & Charles Wankel, 1986, *Management*, Third Edition, Prentice-Hall International, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Sumarwan, Ujang, 2003, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Subana, 2009, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: CV. Pustaka.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny, 2003, *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*, Jogjakarta: Graha Ilmu
- Sunarto, 2006, *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Cetakan 1, Yogyakarta: Ust Press
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi, 2000, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andy Offset
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*, Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Umar, Husein, 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Bisnis*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Umar, Husein, 2008, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Seri Desain Penelitian Bisnis – No 1, PT Rajagrafindo Persada Jakarta
- Webster’s Dictionary, The. 1998. *Webster’s Thierd New International Dictionary of the English Language Unabridged*. USA: Merriam Webster Inc.
- Wursanto, 1989, *Manajemen Kepegawaian*, Yogyakarta: Kanisius.
- Yazid, 2005, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.