

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDUNG

Linda Herawati¹, Nidia Fadhila², Mira Veranita³
Politeknik Piksi Ganesha, Bandung, Indonesia

Piksi.lindaherawati.18404092@gmail.com¹, piksi.nidia.18404084@gmail.com²,
mirave2198@gmail.com³

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung. Metode yang digunakan pendekatan kuantitatif serta uji regresi linear berganda dengan menggunakan perangkat SPSS V.26 dengan mengambil sample publik yang pernah merasakan pelayanan di Bakesbangpol sebanyak 70 orang. Survei yang dilakukan melalui kuesioner menggunakan Googleform untuk pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) bentuk fisik tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan publik; 2) realibilitas berpengaruh signifikan pada kepuasan publik, 3) daya tanggap berpengaruh signifikan pada kepuasan publik; 4) jaminan tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan publik; dan 5) empati tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan publik. Hasil uji simultan diperoleh $F_{hitung} 239,291 > F_{tabel} 3,98$ terhadap kepuasan publik dan hasil uji koefisien memperoleh hasil $R^2 0,779$ yang berarti kepuasan publik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 77,9%.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Publik**

ABSTRACT

The objectives of this study was to examine the impact of service quality on public satisfaction at Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung. the approaches employed a quantitative approach and linear regression test on SPSS V.26 device with a public sample of 70 people who had already experienced service in Bakesbangpol. Googleform is used to collect data for surveys conducted using questionnaires. According to studies 1) physical appearance has no bearing on public satisfaction; 2) reliability has a bearing on public satisfaction; 3) responsiveness has a bearing on public satisfaction; 4) assurance has no bearing on public satisfaction; and 5) empathy has no bearing on public satisfaction. The simultaneous result on public satisfaction obtained by $f 239,291 > f_{table} 3,98$ and the coefficient testing obtained is $0,779$ showing that the quality of the service affects 77,9% of public satisfaction.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Memiliki kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diperlukan dalam sebuah perusahaan atau lembaga pendidikan saja namun dalam sebuah instansi pun diperlukan kualitas pelayanan yang baik terutama pada instansi yang berfokus pada penyedia layanan publik. Perusahaan atau instansi dibidang pelayanan jasa bersaing dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik agar bisa mendapatkan timbal balik masyarakat dalam merasakan kepuasan menerima pelayanan jasa. Hal ini sangat berpengaruh pada integritas instansi tersebut dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena masyarakat memiliki pengaruh besar dalam mendapatkan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas.

Memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dapat memberikan rasa kepercayaan dan kenyamanan yang dapat membantu dalam hal membangun hubungan yang baik jangka panjang antara pihak instansi dan masyarakat. Menurut (Amin Ibrahim, 2008, p. 22) dalam (Hardiyansyah, 2018, p. 40) kualitas pelayanan publik merupakan penilaian kualitas yang ditentukan saat memberikan pelayanan yang menyangkut antara orang, proses, produk, lingkungan. Sedangkan menurut (Kotler, 2000, p. 25) dalam (Siadari, 2015) Kualitas pelayanan merupakan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik nyata maupun tersembunyi dari totalitas karakteristik barang maupun jasa.

Dalam mempengaruhi kualitas pelayanan terdapat 5 indikator menurut (Rahmayanty, 2010) dalam (Arianty, 2015) yaitu:

1. Bentuk fisik (*tangibles*), bukti nyata dari diberikannya pelayanan oleh penyedia jasa yaitu lingkungan, mencakup fasilitas fisik seperti: peralatan dan perlengkapan, ruang kantor serta penampilan karyawan.
2. Reliabilitas (*reliability*), suatu kemampuan instansi mampu memberi pelayanan yang dimana sudah dijanjikan pada pelanggan secara terpercaya dan akurat. Layanan kinerja pegawai hendaknya pantas, seperti: ketepatan waktu, bersikap simpatik tinggi serta belaku adil setiap pelanggan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu dalam memberikan pelayanan memiliki kemauan yang tinggi untuk membantu dan memberikan respon yang tepat dan cepat pada pelanggan, serta pengutaraan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), perlu bagi instansi untuk memiliki pengetahuan mereka sendiri serta kemampuan karyawan untuk mampu membangun kepercayaan publik.
5. Empati (*empaty*), yaitu standar pelayanan sebuah instansi memberi kepedulian tulus secara individual serta dapat memahami sesuatu yang mereka inginkan dan memahami waktu yang tepat bagi publik untuk pengoperasian.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung salah satu instansi Pemerintah yang memiliki tugas membantu program kepala daerah dan wakil kepala daerah terpilih yang termaksud dalam visi dan misi pada periode tertentu. Selain memiliki tugas membantu kepala daerah dan wakil daerah, BAKESBANGPOL memiliki tugas menerbitkan surat izin penelitian sehingga banyak sekali masyarakat salah satunya mahasiswa/i yang berkunjung ke BAKESBANGPOL untuk mengajukan surat penelitian kepada ke kedinasan yang dituju. Berdasarkan pengalaman yang di dapat bahwasannya kualitas pelayanan di BAKESBANGPOL masih memiliki kekurangan, ada beberapa indikator yang masih belum terpenuhi seperti ruang tunggu yang masih kurang, antrian menunggu yang tidak pasti, fasilitas yang masih kurang lengkap. Indikator-indikator kualitas pelayanan yang masih belum terpenuhi ini harus segera

diperbaiki karena akan berdampak pada kepuasan dan penilaian publik dalam menerima pelayanan.

Menurut (J, 2006, p. 233) menyatakan tingkat perasaan seseorang yang telah dirasakan serta dapat dibandingkan jika kinerja yang dirasa sesuai harapan itu adalah kepuasan. Sedangkan menurut (Leon G. Schiffman and Leslie Lazar Kanuk, 2004) mengatakan jika persepsi konsumen dapat dibandingkan dengan harapan mereka masing-masing pada suatu produk maupun jasa maka hal itu disebut kepuasan. Dapat disimpulkan dari definisi di atas bawasannya kepuasan dapat dirasakan dari perbandingan hasil produk yang tepat atau kinerja pelayanan yang sesuai dengan keinginannya. Menurut (Tjiptono, 2012) dalam (Arianty, 2015) bahwasannya indikator kepuasan pelanggan ada 5 yang dapat dirincikan: (1) Keandalan (*reliability*); (2) Responsifitas (*responsiveness*); (3) Keyakinan (*confidence*); (4) Empati (*empaty*); dan (5) Berwujud (*tangible*).

Dari yang sudah dijelaskan dalam latar belakang di atas kepuasan publik dapat dirasakan bila pelayanan yang diberikan instansi tersebut sesuai keinginan dan harapan masyarakat. Dengan tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa baik pelayanan bagi kepuasan publik. Tingkat dari kepuasan publik mungkin dipengaruhi oleh mutu pelayanan, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima semakin baik pula mutu pelayanan instansi tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan yang baik perlu diadakan perbaikan seperti indikator-indikator kualitas pelayanan yang belum terpenuhi dapat diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas serta penilaian kepuasan. Dengan permasalahan yang telah dijabarkan di atas tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung.

HIPOTESIS

Hipotesis yang bisa dibuat berlandaskan penjabaran latar belakang di atas yaitu :

H₀ : tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik

H₁ : adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik

METODE

Penelitian dengan menggunakan penelitian deskriptif yaitu pendekatan kuantitatif. Skala likert digunakan untuk pengukuran skala penelitian. Adapun tempat penelitian yaitu Badan Kesatuan Bangsa dan Politik beralamat di Jl. Wastukencana No.2, Bandung.

Objek penelitian ini adalah publik yang sudah merasakan pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung, ada 220 publik dalam bulan Januari 2022 yang telah menerima layanan di KESBANGPOL, karena jumlah populasi sudah diketahui maka bisa dihitung dengan rumus slovin berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{220}{1 + (220 \times 0,1^2)} = 68,75$$

Jadi dapat disimpulkan *sample* yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu sebanyak 68,75 dibulatkan menjadi 70 orang yang mengunjungi pada bulan Januari 2022.

Jenis metode yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu *kuisisioner* dalam bentuk *google form* disebarakan pada 70 responden. Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini yaitu variabel dependen dan variabel independen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2017b, p. 509) dalam (Andriyana et al., 2021) Uji Validitas adalah hasil data laporan dari peneliti dengan mengukur data pada suatu objek dengan menerapkan suatu ukuran yang telah ditetapkan. Artinya suatu data dapat dinyatakan valid jika data “yang dilakukannya tidak berbeda” akan data laporan peneliti sesuai hasil sebenarnya terjadi pada objek penelitian. Hasil *kuesioner* dapat dikatakan valid tidaknya pernyataan yang diajukan untuk perbandingan nilai r hitung dengan r tabel, dengan taraf signifikan 5% dengan jumlah responden 70 orang, angka kritis dari r tabel adalah sebesar 0,235.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X

Variabel Pernyataan		R hitung	R tabel	Hasil
Tangibles	X1	0,802		valid
	X2	0,735		valid
	X3	0,883		valid
	X4	0,837		valid
	X5	0,740		valid
Realibility	X6	0,872		valid
Kualitas	X7	0,740		valid
Pelayanan sponsiwent	V8	0,845	0,235	valid
n (X)	X9	0,871		valid
Assurance	X10	0,874		valid
	X11	0,825		valid
	X12	0,813		valid
Empaty	X13	0,812		valid
	X14	0,768		valid
	X15	0,832		valid

Sumber : Data Diolah

Tabel 2. Uji Validitas Y

Keterangan	r hitung	r tabel	Hasil
Kepuasan Publik (Y)			
Y1	0,863		valid
Y2	0,923	0,235	valid
Y3	0,913		valid

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 1 dan tabel 2 diatas dapat diartikan bahwa semua item yang mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan publik dikatakan valid karena nilai r hitung > r tabel (0,235). Melihat ketentuan yang telah dijabarkan akan syarat variabel terbilang valid minimum = 0,5 atau nilai r hitung > r tabel maka dikatakan valid. Setelah dinyatakan valid maka dapat digunakan dalam *kuesioner*. Output fisik validitas keduanya dihasilkan menggunakan SPSS V.26.

Uji Reliabilitas

Pendapat Sudjana dalam (Taniredja, 2012) dikutip oleh (H. Rohaeni, 2018) mendefinisikan kehandalan adalah akurasi atau kelancaran alat dalam mengevaluasi apa yang dinilainya. Artinya ketika penilaian digunakan terlepas dari rentan waktu akan mendapat hasil relatif sama.

Dalam pengukuran reliabilitas, uji keandalan dalam per variabelnya diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*. Karena kita menggunakan teknik pengujian keandalan dengan *kuisisioner* maka uji *Cronbach's Alpha* digunakan agar terdeteksi indikator-indikator yang tidak konsisten. Menurut (Andreas B. Eisingerich, 2010, p. 27) dalam (Johannes, n.d.) tingkat nilai kehandalan *Cronbach's Alpha* minimum 0,70. Untuk nilai kehandalan *Cronbach's Alpha* yang andal (0,70) dapat memberikan dukungan untuk konsistensi internal.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of items	Cronb ach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized	Ket.
X	15	0,964	0,70	Reliable
Y	3	0,915	0,70	Reliable

Sumber : Data Diolah

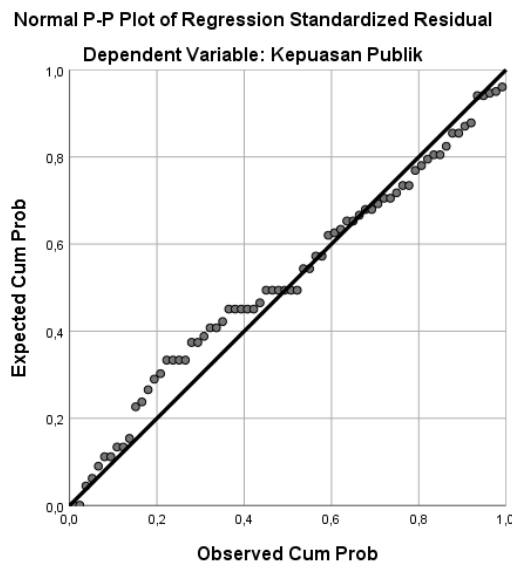
Hasil uji reliabilitas menunjukkan pervariabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan publik memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,70. Artinya instrumen dalam penelitian ini adalah *reliable* yang dimana instrumen masing-masing variabel dapat diandalkan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2012, p. 160) dalam (Rahman, 2019) menjelaskan tujuan dari dilakukannya uji normalitas ialah agar diketahui model regresi variabel X dan Y memiliki keterlibatan atau tidak.

Gambar 1. Uji Normalitas



Sumber : Data Diolah

Gambar 1 merupakan hasil dari data yang telah diolah dan titik yang diperoleh menyebar disekitar garis diagonal yang artinya data tersebut terbilang normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, 2012, p. 102) menyatakan tujuan dari uji multikolinearitas ini ialah apakah ada hubungan antara model regresi dengan variabel bebas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized B	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	Statistics VIF
Constant	0,550	0,76	0,729	0,469		
Kualitas Pelayanan	0,193	0,01	0,882	15,469	0,000	1,000

Sumber : Data Diolah

Uji multikolinearitas di atas menunjukkan hasil bahwa VIF pada variabel kualitas pelayanan < 10. Artinya tidak terjadi multikolinearitas yang dimaksud adalah tidak adanya hubungan ketat antara variabel bebas yang ada.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2005) dalam (Prasetio, 2012) mengemukakan bahwa tujuan uji ini yaitu apakah model regresi mengalami perbedaan varian dari residu penelitian satu dengan lainnya.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandar dized B	Coefficient s Std. Error	Standar dized		Sig.
			Coefficient s Beta	t	
(Constant)	0,830	0,528		1,570	0,121
Kualitas Pelayana n	-0,002	0,009	-0,032	-0,268	0,790

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan pedoman dalam uji heteroskedastisitas nilai signifikan minimumnya adalah > 0,05. Dapat dilihat dari hasil uji di atas menunjukkan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan 0,790 atau sama dengan 0,790 > 0,005. Artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas atau tidak terjadi ketidaksamaan varian dalam model regresi.

Uji Pengaruh

Uji Regresi Linear Berganda

Menurut (Sugiyono, 2017a) dalam (Taupik Ismail, 2021) uji regresi bertujuan untuk menentukan naik dan turun variabel X, dengan faktor prediksi variabel Y dua atau lebih.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandar dized B	Coefficient s Std. Error	Standar dized		Sig.
			Coefficient s Beta	t	
(Constant)	0,373	0,730		0,510	0,612
Tangibles	0,046	0,058	0,079	0,791	0,432
Realibility	0,372	0,120	0,265	3,112	0,003
Responsiveness	0,534	0,187	0,364	2,849	0,006
Assurance	0,060	0,179	0,041	0,333	0,740
Empaty	0,189	0,101	0,236	1,882	0,064

a. Dependent Variable : Kepuasan Publik

Sumber : Data Diolah

Persamaan dari hasil uji:

$$Y = 0,373 + 0,046X_1 + 0,372X_2 + 0,534X_3 + 0,060X_4 + 0,189X_5$$

Interpretasinya:

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 0,373 artinya jika variabel kualitas pelayanan (tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy) mempunyai nilai 0, maka variabel kepuasan memiliki nilai positif sebesar 0,373.
2. Nilai variabel tangibles (X_1) sebesar 0,046 artinya variabel tangibles memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan publik. Dapat dipastikan jika ruang kantor Bakesbangol yang bersih dan nyaman serta fasilitas yang lengkap maka akan menambah kepuasan publik yang mengunjungi Bakesbangpol Kota Bandung.
3. Nilai variabel realibility (X_2) sebesar 0,372 artinya variabel realibility memiliki pengaruh positif terhadap kepuasn publik, jika pelayanan dilakukan dengan teliti serta ditingkatkan maka kepuasan publik pun akan meningkat.
4. Nilai variabel responsiveness (X_3) sebesar 0,534 artinya pada variabel responsive memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan publik. Jika pelayanan yang diberikan semakin cepat dan tanggap maka kepuasan publik pun semakin tinggi.
5. Nilai variabel assurance (X_4) sebesar 0,060 artinya variabel assurance memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan publik. Jika pegawainya meningkatkan jaminan identitas publik yang dilayani serta bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat juga kepuasan publik.
6. Nilai variabel empathy (X_5) sebesar 0,189 artinya variabel empathy memiliki pengaruh yang positif pada kepuasan publik. Jika sikap pelayanan semakin baik dan ikhlas maka akan semakin tinggi kepuasn publik.

Uji Koefisiensi Determinasi

Menurut (Widarjono, 2018) mengatakan uji ini dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi dan besarnya variasi pada variabel terikat (X).

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	0,882 ^a	0,779	0,775	0,981

Sumber : Data Diolah

Diketahui dari data di atas bahwa R square = 0,779 atau 77,9%. Artinya pengaruh besar dimiliki kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik sebesar 0,779 (77,9%).

Uji Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2018, p. 223) uji ini untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak dari hasil perhitungan statistik.

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandar dized B	Coefficient s Std. Error	Standardiz ed Coefficient s Beta	t	Sig
(Constant)	0,373	0,730		0,510	0,612
Tangibles	0,046	0,058	0,079	0,791	0,432
Realibility	0,372	0,120	0,265	3,112	0,003
Responsiveness	0,534	0,187	0,364	2,849	0,006
Assurance	0,060	0,179	0,041	0,333	0,740
Empaty	0,189	0,101	0,236	1,882	0,064

a. Dependent Variable : Kepuasan Publik

Sumber : Data Diolah

Dengan menggunakan SPSS V.26, nilai $t_{Tabel} = 1,997$, tabel di atas menghasilkan penjelasan:

1. Variabel tangibles (X_1) terhadap kepuasan publik (Y), menyatakan bahwa t hitung $0,791 < t$ tabel $1,997$ dan nilai signifikan untuk tangibles sebesar $0,432 > 0,05$, artinya tangibles tidak berdampak signifikan H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak sehingga tangibles tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan publik di Bakesbangpol Kota Bandung dikarenakan ruangan masih terbatas, serta kebersihan dan kerapihannya masih kurang.
2. Variabel realibility (X_2) terhadap kepuasan publik (Y), menyatakan bahwa nilai t hitung $3,112 > t$ tabel $1,997$ dan nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,05$, artinya pengaruh realibility terhadap kepuasan publik H_0 ditolak sedangkan H_1 dapat diterima sehingga realibility berdampak signifikan terhadap kepuasan publik di Bakesbangpol Kota Bandung dikarenakan para pegawainya sudah cukup teliti serta cepat tanggap dalam memberikan bantuan.
3. Variabel responsiveness (X_3) terhadap kepuasan publik (Y), mengatakan bahwa nilai t hitung $2,849 > t$ tabel $1,997$ dan nilai signifikan responsiveness sebesar $0,006 < 0,05$, artinya responsiveness H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima. Sehingga responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan publik di Bakesbangpol Kota Bandung sebab pemberian informasi dan kejelasan saat menyampaikan dianggap sudah cukup baik.

4. Variabel assurance (X_4) terhadap kepuasan publik (Y), menyatakan bahwa t hitung $0,333 < t$ tabel $1,997$ dengan nilai signifikan sebesar $0,740 > 0,05$, artinya assurance H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak sehingga assurance tidak berdampak signifikan pada kepuasan publik di Bakesbangpol Kota Bandung dikarenakan kecepatan dalam pelayanannya masih dianggap kurang sebabnya masih ada publik yang harus menunggu lama.
5. Variabel empathy (X_5) terhadap kepuasan publik (Y), menyatakan bahwa t hitung $1,882 < t$ tabel $1,997$ dengan nilai signifikan sebesar $0,064 > 0,05$, artinya empathy H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak sehingga empathy tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan publik dikarenakan pelayanan yang masih kurang baik, ada beberapa pegawai yang masih kurang memperhatikan orang yang dilayaninya .

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	230,098	1	230,098	239,291	0,000
Residual	65,388	68	0,962		
Total	295,486	69			

Sumber : Data Diolah

Dari hasil pengujian di atas diperoleh F hitung $239,291 > F$ tabel $3,98$ dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima maka variabel kualitas pelayanan (X) secara simultan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan publik (Y).

PEMBAHASAN

Untuk mempertahankan kepercayaan publik sebuah perusahaan atau instansi memiliki keharusan menjaga kualitas pelayanannya. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan publik. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya dari (Kereta, 2014) analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum Kabupaten Flores Timur, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan indeks dari kualitas pelayanan dapat dibahas berikut ini: Bukti langsung Kondisi fisik yang pertama dilihat dan dinilai ialah kebersihan kantor serta fasilitas yang memadai. dilihat dari hasil *kuesioner* di Bakesbangpol poin ini sudah cukup baik namun masih ada beberapa publik yang merasa bahwa pada area ruang tunggu masih kurang nyaman, tersedianya toilet yang bersih namun kadangkala suka tidak ada air. Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan dapat dilakukan dengan

cara menjaga kebersihan kantor, tambahkan suasana yang nyaman di ruang tunggu dan memberikan larangan untuk tidak merokok di dalam ruangan.

1. Reliabilitas

Kedisiplinan para pegawai juga menjadi penilaian para publik, bagaimana para pegawai dapat bekerja sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Di Bakesbangpol para pegawai cukup dapat diandalkan namun kekurangannya masih ada yang berpendapat bahwa kurang disiplin pada saat waktu istirahat berakhir kadang masih suka lebih lama dari yang seharusnya sebabnya banyak publik yang harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan.

2. Daya tanggap

Dari indikator daya tanggap dinilai sudah cukup baik, dimana dalam menjelaskan informasi persyaratan yang dijelaskan oleh pegawai Bakesbangpol mudah dipahami oleh publik.

3. Jaminan

Indikator ini menjadi aspek yang diharapkan publik Bakesbangpol, dimana para pegawai bisa memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Diharapkan untuk pegawai Bakesbangpol untuk lebih meningkatkan lagi memberikan pelayanan dengan cepat.

4. Empati

Pegawai Bakesbangpol dalam poin ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam membantu permasalahan yang dialami oleh publik. Publik menginginkan pelayanan yang baik dan jujur, maka dari itu pegawai yang bertugas diharapkan dapat memberikan penjelasan dengan jujur sesuai aturan, membantu dalam menyelesaikan masalah yang dialami publik dalam pelayanan.

Kepuasan publik adalah salah satu respon timbal balik publik untuk merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan instansi kepada publik.

KESIMPULAN

Melihat dari pembahasan yang dipaparkan dan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik dapat dibuktikan melalui uji simultan diperoleh F hitung $239,291 > F$ tabel $3,98$ terhadap kepuasan publik. Dan menurut uji koefisien didapatkan hasil R square $0,779$, yang berarti kepuasan publik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar $77,9\%$. Yang menunjukkan sebetulnya kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan pada kepuasan publik.

Dari simpulan yang sudah dipaparkan dan hasil uji hipotesis, masih banyak publik yang mengeluh akan pelayanannya yang kurang cepat, tempat menunggu yang masih kurang nyaman maka dari itu saran yang bisa diberikan penulis agar Bakesbangpol dapat terus menerima kritik dan masukan dari publik untuk bisa membenahi atau memperbaiki kekurangan yang dapat mempengaruhi kepuasan publik.

Serta. Karena kepuasan publik menjadi hal penting untuk integritas instansi dimana jika publik semakin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula integritas yang diterima instansi, maka dari itu perlu ditingkatkan kembali kualitas pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung.

Kualitas pelayanan dan Kepuasan pelanggan adalah variabel yang saling terikat, maka untuk penelitian ini akan dapat terus dilakukan. Saran untuk peneliti selanjutnya jika melakukan suatu penelitian dengan jenis yang sama, agar memperhatikan lebih fenomena yang ada serta variabel yang dapat dikembangkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim. (2008). *TEORI DAN KONSEP PELAYANAN PUBLIK SERTA IMPLEMENTASINYA*. <https://library.unismuh.ac.id/opac/detail-opac?id=104273>
- Andreas B. Eisingerich, G. R. (2010). Journal of International Marketing. *Drivers of Brand Commitment: A Cross-National Investigation*, 18(2), 79. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1509/jimk.18.2.64>
- Andriyana, K., Dewi, R. K., & Zulbetti, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kawalayaan Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 423. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.358>
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 68–81.
- Ghozali. (2005). *Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang Badan Penerbit UNDIP. <https://onesearch.id/Record/IOS2863.JATEN000000000188182>
- Ghozali. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20* (6th ed.). Semarang BP Undip. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=10080&pRegionCode=PRBNSSBY&pClientId=711>
- H. Rohaeni, M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 2(2), 312–318. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- J, S. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar*. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=552410>
- Johannes. (n.d.). *konsultan SPSS*. <http://konsultanspss.blogspot.com/p/uji-reliabilitas.html#:~:text=Cronbach's Alpha merupakan sebuah ukuran,Cronbach's Alpha minimum 0%2C70>
- Kereta, L. B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores

- Timur. *None*, 1(3), 96–116.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia V.2*. Saint Joseph's University. <https://www.onesearch.id/Record/IOS2785.slims-19945#details>
- Leon G. Schiffman and Leslie Lazar Kanuk. (2004). *Consumer behavior*. Prentice-Hall Private Limited. http://opac.library.um.ac.id/index.php?s_data=bp_buku&s_field=0&s_teks=Schiffman;&mod=b&cat=1
- Prasetyo, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.
- Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima* (Pertama). Graha Ilmu.
- Siadari, C. (2015). *Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli*. <https://www.kumpulanpengertian.com/2015/11/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut.html>
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cet.26). Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018. <http://katalogdisippustrenggalek.perpusnas.go.id/detail-opac?id=15208>
- Sugiyono, D. (2017b). Metode penelitian kuantitatif , kualitatif dan R & D / Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta*.
- Taniredja, T. (2012). *Penelitian kuantitatif (sebuah pengantar)*. Bandung: Alfabeta , 2012. <https://onesearch.id/Record/IOS3504.libra-140011274#toc>
- Taupik Ismail. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1124–1135.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik* (kedua). CV.Andi.
- Widarjono, A. (2018). *EKONOMETRIKA Pengantar dan Aplikasinya* (kelima). UPP STIM YKPN. <https://onesearch.id/Record/IOS15567.4369#holdings>