
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PUBLIK DI KANTOR RADIO REPUBLIK INDONESIA, MALANG**

Nunuk Harianti
Taher Alhabsy
Soekarto

(Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang, Jalan Baiduri No. 1 Malang Jawa
Timur, Telp. (0341) 553401, 562768, Fax. (0341) 562768)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan publik di RRI Kantor Malang; untuk mengidentifikasi dan menjelaskan pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat; serta untuk mengidentifikasi dan menjelaskan pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* kepuasan sebagian masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa deskripsi layanan perijinan berkualitas untuk kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dan dijelaskan melalui lima (5) variabel, yaitu: *tangibles* (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), *assurance* (X_4) dan empati (X_5). Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa orang yang menerima layanan dari Kantor RRI Malang dan dalam hal ini sebagai responden, rata-rata mempunyai respon positif terhadap variabel-variabel ini. Dengan mengetahui nilai pengaruh masing-masing variabel tersebut, maka dapat diketahui bahwa variabel yang dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah variabel *reliability*.

Kata kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan, kepuasan publik

THE EFFECTS ON THE QUALITY OF PUBLIK SATISFACTION IN RADIO REPUBLIK INDONESIA, MALANG

ABSTRACT

The purposes of this research were describe the public service quality and public satisfaction at RRI Malang Office; identify and explain the influence of the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles simultaneously towards public satisfaction of the public; as well as identify and explain the influence reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles in most of public satisfaction. Method of this research used explanatory research. Results of this study concluded that description of quality licensing services to public satisfaction can be shown and described through five (5) variables, namely: tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4) and empathy (X_5). This research showed that people who receive services from the Office of RRI Malang as respondents got positive respond towards these variables. By knowing the value of the influence of each variables, then it can be concluded that the dominant variable of public satisfaction in this research were reliability variable.

Keyword: publik service, service quality, publik satisfaction

PENDAHULUAN

Menghadapi berkembangnya arus teknologi dan informasi dalam komunikasi, menjadikan persaingan antar media elektronik semakin meningkat. Untuk itulah perusahaan harus mampu eksis dan lebih mengamati diri dalam menghadapi setiap persaingan yang semakin mengglobal. Dalam setiap organisasi maupun bidang usaha dan perusahaan membutuhkan individu-individu yang mampu memiliki ide kreatif maupun inisiatif yang tinggi sehingga mampu bersaing dalam setiap perubahan global maupun lokal.

Melihat fenomena yang semakin banyaknya stasiun radio non RRI yang terus berkembang dengan pesat dan terus bersaing dalam menyajikan siaran yang berkualitas demi mendapatkan perhatian dari masyarakat diperlukan adanya strategi yang dilakukan dengan baik dan intensif, untuk dapat bertahan ditengah-tengah persaingan tersebut. Hal ini karena banyaknya jumlah pendengar yang mengikuti siaran radio baik untuk mendapatkan informasi-informasi yang aktual maupun hiburan yang berkualitas.

Peningkatan kualitas pelayanan di RRI ditengah-tengah persaingan dengan stasiun-stasiun radio lainnya merupakan bagian yang sangat penting dan tidak

terpisahkan dari kebaraan stasiun radio tersebut. Semua pihak yang terkait di perusahaan tersebut, mulai dari manajer sampai karyawan-karyawannya perlu mengetahuinya. Oleh karenanya, mereka menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan istilah yang dipergunakan untuk meringkas suatu himpunan aksi/tindakan yang terlihat, terkait dengan produk dan jasa (Supranto, 2007:35). Pengetahuan dan sikap pelanggan tentang kualitas pelayanan akan meningkatkan peluang untuk merebut keputusan bisnis menjadi lebih baik. Organisasi akan mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan dan akan menentukan, apakah memang dapat memenuhi dengan cara yang memuaskan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting bagi tiap perusahaan supaya tetap dapat bertahan dalam persaingan termasuk bisnis melalui media radio.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadinya proses pembelian (*postpurchase action*) (Kotler, 1997). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap suatu produk kepada orang lain, sedangkan pelanggan yang tidak puas dapat melakukan tindakan pengembalian produk, atau secara ekstrim bahkan dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan melalui pengacara.

Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut di atas, maka dalam penelitian ini peneliti ingin mengkaji lebih mendalam lagi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik dengan mengambil lokasi penelitian di Kantor Radio Republik Indonesia Malang. Adapun rumusan penelitian tersebut, antara lain:

1. Bagaimanakah deskripsi kualitas pelayanan pada Kantor RRI Malang dan kepuasan publik, khususnya pendengar RRI Malang?
 2. Bagaimana pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan publik, khususnya pendengar RRI Malang?
 3. Bagaimana pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan publik, khususnya pendengar RRI Malang?
-

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan antara lain:

1. Untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan publik di RRI Kantor Malang;
2. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat; serta untuk mengidentifikasi dan menjelaskan pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* kepuasan sebagian masyarakat.

LANDASAN TEORETIS

Konsep Pelayanan

Pelayanan menurut Anwar (2001) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa. Definisi pelayanan menurut Kotler (2007), adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produknya mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik. Moenir (2002) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Menurut Batinggi (dalam Cahyono, 2008), pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Selanjutnya Batinggi (dalam Cahyono, 2008) mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

- (1) Sistem, prosedur, dan metode;
- (2) Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparat/petugas;
- (3) Sarana dan prasarana; serta
- (4) Masyarakat sebagai pelanggan.

Selanjutnya Tjiptono (2004) mengemukakan 4 (empat) aspek dalam pelayanan yakni:

- (1) *Intangibility* atau tidak memiliki wujud;
 - (2) *Inseparability* atau bersifat dijual terlebih dahulu, baru kemudian dipakai dan diproduksi secara bersamaan;
 - (3) *Variability* atau memiliki banyak variasi bentuk, jenis, dan kualitas; serta
-

(4) *Perishability* atau merupakan komoditas.

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (2007) antara lain:

- (1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- (2) Kecocokan untuk pemakaian;
- (3) Perbaikan berkelanjutan;
- (4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; serta
- (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah termasuk RRI, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2007) mengemukakan bahwa dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut: (a) kenyataan (*tangibles*); (b) kehandalan (*reliability*); (c) ketanggapan (*responsiveness*); (d) jaminan (*assurance*); serta (e) empati (*empathy*). Selanjutnya menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu: (a) prosedur pelayanan; (b) persyaratan pelayanan; (c) kejelasan petugas pelayanan; (d) kedisiplinan petugas pelayanan; (e) tanggung jawab petugas pelayanan; (f) kemampuan petugas pelayanan; (g) kecepatan pelayanan; (h) keadilan pelayanan; (i) kesopanan petugas pelayanan; (j) kewajaran biaya pelayanan; (k) kepastian biaya pelayanan; (l) kepastian jadwal pelayanan; (m) kenyamanan lingkungan; serta (n) keamanan pelayanan.

Kepuasan Publik

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang

diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Namun jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Selanjutnya Jacobalis dalam Suprpto (2006) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Berdasar dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik

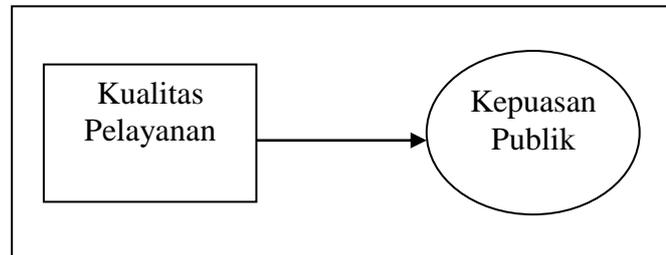
Melayani masyarakat dan memberi penerangan adalah tugas utama dari Kantor RRI Malang. Seperti apa yang telah menjadi tujuan didirikannya RRI Malang yaitu memberikan pelayanan informasi, pendidikan, hiburan yang sehat, kontrol dan perekat sosial, serta melestarikan budaya bangsa untuk kepentingan seluruh lapisan masyarakat melalui penyelenggaraan penyiaran radio yang menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kuncinya adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat, karena dengan pelayanan yang memuaskan maka apa yang dikehendaki masyarakat telah diwujudkan, seperti kemudahan prosedur, kejelasan biaya, pelayanan yang ramah, proses yang lebih cepat dan murah, dan sebagainya.

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

Kerangka Pikir

Kerangka pikir yang melandasi penelitian ini dapat ditinjau dari dua sudut pandang, yaitu dari konsep kualitas pelayanan yang didasarkan pada konsep Zeithaml dan Parasuraman dalam Tjiptono (2007) serta konsep kepuasan pelanggan yang didasarkan pada konsep Jacobalis dalam Suprpto (2006). Dari penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.
Kerangka Konseptual



Sumber: Data Diolah (2012)

Model Hipotesis

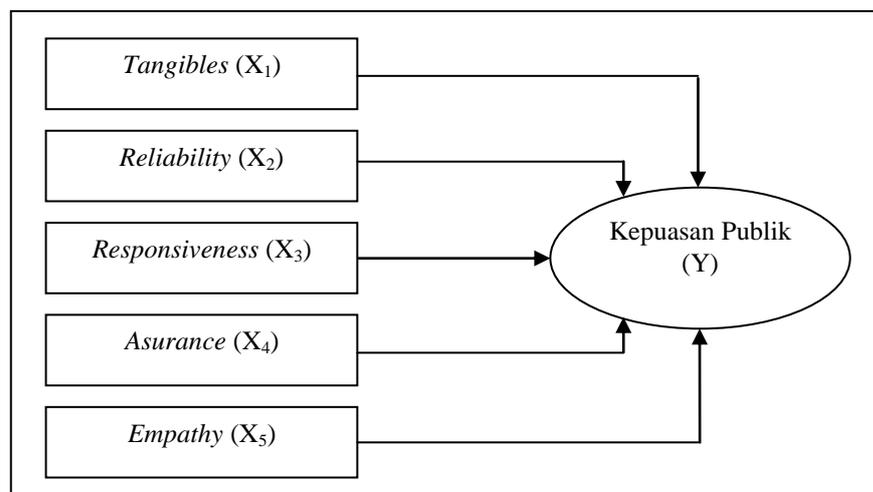
Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini akan memaparkan hal-hal sebagai berikut:

1. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, secara simultan terhadap kepuasan publik;
2. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan publik.

Berdasarkan hipotesis diatas, penulis dalam penelitian ini mempunyai model hipotesis sebagai berikut:

Gambar 2.
Model Hipotesis



Sumber: Data Diolah (2012)

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Radio Republik Indonesia Malang.

Pada penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang datang ke RRI Malang, dalam kurun waktu Pebruari s/d Juni 2012 dengan jumlah populasi 170 orang. Dari populasi tersebut dapat dimasukkan dalam 3 (tiga) lembaga dengan rincian sebagai berikut: instansi pemerintah sebanyak 56 orang, swasta sebanyak 42 orang, dan perorangan sebanyak 72 orang. Dari besarnya populasi tersebut dapatlah dikompokkan dan diprosentasekan kelompok sampel sebagai berikut:

Tabel 1.
Kelompok sampel pada RRI Malang

No.	Kelompok	Jumlah	Prosentase
1.	Instansi Pemerintah	38	32,94%
2.	Swasta	28	24,71%
3.	Perorangan	48	42,35%
Jumlah		114	100,00%

Sumber: Data Diolah (2012)

Selanjutnya metode pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan daftar pertanyaan dan wawancara langsung dengan responden. Adapun beberapa teknik yang digunakan adalah: 1) teknik kuesioner dan angket; 2) interview; serta 3) dokumentasi. Dalam penelitian ini, analisis data dikelompokkan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu: (1) teknik analisis statistik deskriptif dan (2) teknik analisis statistik inferensial. Peneliti menggunakan teknik *alpha Cronbach* untuk melakukan uji reliabilitas. Penyelesaian pengujian validitas menggunakan program SPSS for Windows versi 15.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan memperhatikan hasil penelitian, maka deskripsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik dapatlah diuraikan dan dirinci sebagai berikut:

1. Deskripsi variabel *tangibles* (X_1)

Berdasarkan analisis deskriptif variabel *tangibles* (X_1), rata-rata jawaban responden berada pada daerah sangat positif, yaitu sebesar 4,08. Jadi, kerapian karyawan, ketersediaan dan kemudahan dalam pelayanan, tata letak kantor, penerangan kantor, kenyamanan kantor yang ada selama ini sudah baik dan mempengaruhi kepuasan publik di lingkungan Kantor RRI Malang;

2. Deskripsi variabel *reliability* (X_2)

Berdasarkan analisis deskriptif variabel *reliability* (X_2), rata-rata jawaban responden berada pada daerah sangat positif, yaitu sebesar 4,05. Jadi, kecepatan pelayanan, kecepatan memecahkan masalah, kecepatan penanganan keluhan, ketepatan pencatatan, ketepatan pelayanan, kesesuaian antara biaya resmi dengan biaya sebenarnya yang ada selama ini sudah baik dan mempengaruhi kepuasan publik di lingkungan Kantor RRI Malang;

3. Deskripsi variabel *responsiveness* (X_3)

Berdasarkan analisis deskriptif variabel *Responsiveness* (X_3), rata-rata jawaban responden berada pada daerah sangat positif, yaitu sebesar 4,10. Jadi, waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan, tanggapan pegawai terhadap kesalahan penulisan, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan pegawai mempermudah proses pelayanan yang ada selama ini sudah baik dan mempengaruhi kepuasan publik di lingkungan Kantor RRI Malang;

4. Deskripsi variabel *assurance* (X_4)

Berdasarkan analisis deskriptif variabel *assurance* (X_4), rata-rata jawaban responden berada pada daerah sangat positif, yaitu sebesar 4,04. Jadi jaminan atas kerahasiaan dokumen yang diserahkan, jaminan atas kerahasiaan segala informasi yang diberikan, jaminan yang jelas apabila ada kelalaian dari pegawai, rasa aman dan ketiadaan ancaman pungutan liar yang ada selama ini sudah baik dan mempengaruhi kepuasan publik di lingkungan Kantor RRI Malang;

5. Deskripsi variabel *empathy* (X_5)

Berdasarkan analisis deskriptif variabel *empathy* (X_5), rata-rata jawaban responden berada pada daerah sangat positif, yaitu sebesar 4,08. Jadi, kemampuan pegawai menjawab setiap pertanyaan masyarakat, keramahan pegawai kepada masyarakat, dan kemampuan komunikasi pegawai dengan masyarakat, memberikan kepercayaan kepada masyarakat yang ada selama ini sudah baik dan mempengaruhi kepuasan publik di lingkungan Kantor RRI Malang.

Pengaruh Variabel *Tangibles* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), dan *Empathy* (X₅) secara Simultan terhadap Variabel Kepuasan Publik (Y)

Berdasarkan hasil analisis statistik inferensial dengan analisis regresi linear berganda, terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan publik. Jadi, hipotesis penelitian sudah teruji. Hal ini dapat diketahui dengan melihat signifikansi F yang lebih besar dari 0,05, yang berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,631 yang berarti bahwa kontribusi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan publik adalah sebesar 63,1% dan sisanya 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel bebas yang diteliti. Kontribusi kelima variabel bebas tersebut sangat besar terhadap kepuasan publik di Kantor RRI Malang. Jika kelima variabel tersebut ditingkatkan dan ditambah dengan variabel lain yang relevan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pengaruh Variabel *Tangibles* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), dan *Empathy* (X₅) secara Parsial terhadap Variabel Kepuasan Publik (Y)

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda untuk mengetahui variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial, diperoleh nilai signifikansi masing-masing variabel sebesar 0,000 untuk X₁; 0,000 untuk X₂; 0,000 untuk X₃; 0,000 untuk X₄, dan 0,000 untuk X₅. Sehingga sig (p) < 0,05. Jadi, keputusan terhadap hipotesis tersebut adalah H₀ ditolak dan H₁ diterima.

1. Untuk variabel *tangibles* (X₁)

Nilai koefisien regresi (b) untuk variabel *tangibles* 0,013 dan bertanda positif. Hal ini berarti bahwa setiap penambahan 1 satuan *tangibles* akan meningkatkan kepuasan publik sebesar 0,013 satuan, bila variabel bebas lainnya dianggap konstan. Koefisien determinasi (r²) sebesar 0,511, menunjukkan bahwa kontribusi variabel *tangibles* terhadap kepuasan publik sebesar 51,1%.

2. Untuk variabel *reliability* (X₂)

Nilai koefisien regresi (b) untuk variabel *reliability* 0,051 dan bertanda positif. Hal ini berarti bahwa setiap penambahan 1 satuan *reliability* akan meningkatkan kepuasan publik sebesar 0,051 satuan, bila variabel bebas

lainnya dianggap konstan. Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,682, menunjukkan bahwa kontribusi variabel *tangibles* terhadap kepuasan publik sebesar 68,2%.

3. Untuk variabel *responsiveness* (X_3)

Nilai koefisien regresi (b) untuk variabel *tangibles* 0,479 dan bertanda positif. Hal ini berarti bahwa setiap penambahan 1 satuan *responsiveness* akan meningkatkan kepuasan publik sebesar 0,479 satuan, bila variabel bebas lainnya dianggap konstan. Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,501, menunjukkan bahwa kontribusi variabel *responsiveness* terhadap kepuasan publik sebesar 50,1%.

4. Untuk variabel *assurance* (X_4)

Nilai koefisien regresi (b) untuk variabel *assurance* 0,053 dan bertanda positif. Hal ini berarti bahwa setiap penambahan 1 satuan *assurance* akan meningkatkan kepuasan publik sebesar 0,053 satuan, bila variabel bebas lainnya dianggap konstan. Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,555, menunjukkan bahwa kontribusi variabel *assurance* terhadap kepuasan publik sebesar 55,5%.

5. Untuk variabel *empathy* (X_5)

Nilai koefisien regresi (b) untuk variabel *empathy* 0,355 dan bertanda positif. Hal ini berarti bahwa setiap penambahan 1 satuan *empathy* akan meningkatkan kepuasan publik sebesar 0,355 satuan, bila variabel bebas lainnya dianggap konstan. Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,642, menunjukkan bahwa kontribusi variabel *empathy* terhadap kepuasan publik sebesar 64,2%.

Secara keseluruhan hasil penelitian ini menemukan bahwa kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan *adjusted R Square*, yaitu sebesar 0,631. Hal ini berarti kontribusi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan publik adalah sebesar 63,1% dan sisanya 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

- a. Deskripsi kualitas pelayanan perijinan terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dan dijabarkan melalui 5 (lima) variabel yaitu: *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy*
-

(X₅). Adapun responden dalam penelitian ini rata-rata memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel-variabel tersebut. Hal ini terbukti dengan diketahuinya variabel *tangibles* (X₁) dengan mean = 4,08; *reliability* (X₂) dengan mean = 4,05; variabel *responsiveness* (X₃) dengan mean = 4,10, variabel *assurance* (X₄) dengan mean = 4,04, dan variabel *empathy* (X₅) dengan mean = 4,08; serta variabel kepuasan publik (Y) dengan mean = 4,09.

- b. Dengan diketahuinya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,631 maka dapatlah diketahui bahwa pengaruh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara simultan terhadap kepuasan publik adalah sebesar 63,1% dan sisanya 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel bebas yang diteliti.
- c. Pengaruh Variabel *tangibles* (X₁), *reliability* (X₂), *responsiveness* (X₃), *assurance* (X₄), dan *empathy* (X₅) Secara Parsial Terhadap Variabel Kepuasan Publik (Y) dapatlah dirinci sebagai berikut: variabel *tangibles* (X₁) sebesar 51,1%, variabel *reliability* (X₂) sebesar 68,2%, variabel *responsiveness* (X₃) sebesar 50,1%, variabel *assurance* (X₄) sebesar 55,5%, dan variabel *empathy* (X₅) sebesar 64,2%.
- d. Dengan demikian, diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat adalah variabel *reliability*. Kenyataan ini diperkuat dengan ditemukannya nilai *r square* sebesar 0,682, yang artinya bahwa variabel ini mempunyai pengaruh sebesar 68,2% terhadap variabel terikat (kepuasan publik).

2. Saran

- a. Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan publik perlu dilakukan secara terus-menerus oleh Kantor RRI Malang seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat dan kemajuan teknologi.
 - b. Kantor Radio Republik Indonesia (RRI) Malang perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang ada dan untuk ke depannya agar ditingkatkan lagi (diselaraskan dengan perkembangan ilmu dan teknologi).
 - c. Penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan menggunakan sampel yang sama dengan lokasi yang berbeda, sehingga dapat membandingkan antara lokasi satu dengan lokasi yang lain, serta dapat menambahkan variabel lain, sehingga diharapkan hasilnya lebih sempurna.
 - d. Dengan diketahuinya variabel *reliability* yang lebih dominan dalam penelitian ini, hendaknya dalam memberikan pelayanan kecepatan dan
-

ketepatan pelayanan ditingkatkan, di samping variabel-variabel lain yang perlu untuk ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Desi. (2001). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Karya Abditama.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi V). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- _____. (2008). *Prosedur Penelitian* (Edisi Revisi). Bandung: Rineka Cipta.
- Cahyono, Giri. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Malang: Universitas Terbuka.
- Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Kotler, Philip. (2005). *Marketing Management, (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan)*. Jakarta: PT Indeks.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Supratono, Suryo. (2006). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr, MURJANI*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Tjiptono, Fandi. (2004). *Service, Quality, and Satisfaction*". Yogyakarta: Andi Offset
- _____. (2007). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valerie A. etc. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press A Division of Macmillan, Inc.
-

