

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT PELAYANAN
TEKNIS PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN
ANAK (UPT PPA) PROVINSI RIAU**

SKRIPSI



OLEH :

SYAFLIANNA FITRI
NPM: 168110073

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT PELAYANAN
TEKNIS PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN
ANAK (UPT PPA) PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau
Untuk Memenuhi sebagian dari Syarat-Syarat Guna Mencapai derajat Sarjana
Strata Satu Psikologi



Diajukan Oleh :

SYAFLIANNA FITRI
NPM: 168110073

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT PELAYANAN TERPADU
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (UPT PPA)
PROVINSI RIAU**

SYAFLIANNA FITRI
168110073

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal

02 Oktober 2020

DEWAN PENGUJI

Yanwar Arief, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Syarifah Farradinna, S.Psi., M.A

Irma Kusuma Salim, S.Psi., M.Psi., Psikolog

TANDA TANGAN



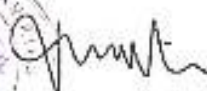
**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Psikologi**

Pekanbaru, 26 Oktober 2020

Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi




Yanwar Arief, M.Psi Psikolog

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya Syaflinna Fitri dengan disaksikan oleh dewan penguji skripsi, dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut.

Pekanbaru, 2 Oktober 2020

Yang Menyatakan,

Syaflinna Fitri

PERSEMBAHAN

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

Dengan izin Allah SWT

Kupersembahkan karya ini
Untuk Kedua Orangtua Yang Membesarkan, Membimbing,
Menyayangi, Mendo'akan, dan Memotivasi ku
Agar Tidak Pernah Menyerah dan Putus Asa.

Ayah H.Syafuruddin.,SH & Ibu Hj.Liliwati

Serta untuk kakak dan adikku tercinta

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar Ra’d : 11)

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakan” (An Najm : 39)

“Bersemangatlah untuk memperbaiki hidupmu sendiri sehingga kamu tidak punya waktu untuk membenci, berdebat ataupun membicarakan orang lain”

-Kinand

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim.....

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat teriring salam tercurah kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Unit Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau"**, dan dibuat untuk memenuhi syarat gelar sarjana Psikologi Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam penyelesaian penelitian penulis banyak menerima bantuan, baik berupa dorongan, semangat, maupun sumbangan pikiran dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H.,M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Yanwar Arief.,M.Psi., Psikolog, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau dan selaku pembimbing yang selalu memberikan waktu luang untuk penulis sabar dan menyakinkan penulis bahwa semua proses ini akan segera selesai pada akhirnya. Dan banyak memberi masukan dalam penyelesaian skripsi ini
3. Ibu Syarifah Farradinna.,S.Psi.,M.A, selaku penguji I yang telah memberikan masukan dalam penyempurnaan materi penelitian ini.
4. Ibu Irma Kusuma Salim.,M.Psi.,Psikolog, selaku penguji II yang telah memberikan masukan dalam penyempurnaan materi penelitian ini.
5. Kedua orangtuaku Ayah Syafruddin, SH dan Ibu Liliwati terimakasih atas usaha, support, didikan dan bimbingan yang selama ini kalian berikan kepadaku, aku akan berjuang hingga apa yang kalian inginkan bisa kuwujudkan karena itu juga menjadi impian dan cita-citaku selama ini. Ayah dan Ibu yang senantiasa menjadi penyemangat dalam segala aktivitas demi meraih keberhasilan dalam pendidikanku.

6. Segenap dosen Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau: Ibu Yulia Herawaty, S.Psi,M.A, Ibu dr. Rayhanatu Bin Qolbi, Ibu Lisfarika Napitupulu, M.Psi, Ibu Icha Herawati, S.Psi.,M.Soc.Sc, Pak Tukiman Khateni.,S.Ag.,M.Si.,Ph.D, Pak Dr. Fikri, S,Psi.,M.Si dan seluruh dosen Psikologi yang telah menjadi fasilitator untuk mendidik dan membimbing penulis dalam proses perkuliahan.
7. Segenap pengurus Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau yang telah membantu dalam berbagai urusan administrasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
8. Buat kakak-kakaku dr. Norhalisyia Utami, Rizza Syaflinda Putri dan adik-adikku Alisyia Muliani, Asti Amiroh dan Audisti Quinnia terimakasih atas kebaikan dan dukungannya selama ini untuk tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan perkuliahan.
9. Buat teman-teman terbaikku Hasyir Jumanuddin, S.KM, Siti Martuti, Tania Melisa, Viga Amanda K, Masyitah Sri Rezeki., S.Pd, Rilla Septria Andini, Tengku Khairani, Angga Zulkarnaen terimakasih atas kebaikan dan kebersamaan yang selama ini kita jalani bersama baik suka maupun duka, semoga pertemanan ini terus.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga telah memberikan bantuan baik moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga apa yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, Amin.

Skripsi ini mungkin belum sepenuhnya sempurna. oleh karena itu, kritik saran dan masukan menjadi sesuatu yang berarti dalam menyempurnakan skripsi ini untuk menjadi lebih baik sehingga dapat menjadi referensi penulisan bagi peneliti selanjutnya.

Wassalamm...,

Pekanbaru, 2 Oktober 2020

Syaflianna Fitri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 . Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 . Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2. Pelayanan Publik.....	11
2.1.3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2 Kepuasan Pelanggan/Masyarakat.....	15
2.2.1. Pengertian Kepuasan.....	15
2.2.2. Kepuasan Masyarakat.....	17
2.2.3. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan/Masyarakat.....	19
2.2.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	21

2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di UPT PPA Provinsi Riau.....	21
2.4 Dinamika Psikologi.....	23
2.5 Hipotesis.....	25
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	26
3.1 . Identifikasi Variabel Penelitian.....	26
3.2 . Defenisi Operasional Variabel.....	26
3.3 . Subjek Penelitian.....	27
3.4 . Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 . Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	35
3.6 . Teknik Analisis Data.....	37
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 . Persiapan Penelitian.....	39
4.1.1 Orientasi Kancan Penelitian.....	39
4.1.2 Uji Coba Skala.....	43
4.1.3 Hasil Uji Coba.....	44
4.2 . Pelaksanaan Penelitian.....	51
4.3 . Hasil Analisis Data.....	52
4.3.1 Deskripsi Data Penelitian.....	52
4.3.2 Uji Asumsi.....	55
4.3.3 Uji Hipotesis.....	58
4.3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	59
4.3.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.4 . Pembahasan.....	61
BAB 5 PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.1 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. <i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Pelanggan/Masyarakat Sebelum <i>Tryout</i>	46
Tabel 4.2. <i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Pelanggan/Masyarakat Setelah <i>Tryout</i>	47
Tabel 4.3. <i>Blueprint</i> Skala Kualitas Pelayanan Sebelum <i>Tryout</i>	49
Tabel 4.4. <i>Blueprint</i> Skala Kualitas Pelayanan Setelah <i>Tryout</i>	50
Tabel 4.5. Deskripsi Data Penelitian	52
Tabel 4.6. Kriteria Penilaian Skala Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.7. Kriteria Penilaian Skala Kepuasan Masyarakat	54
Tabel 4.8. Hasil Uji Asumsi Normalitas Sebaran Data	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Asumsi Linieritas	58
Tabel 4.10. Hasil Uji Korelasi	59
Tabel 4.11. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	59
Tabel 4.12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 : <i>Alat Pengumpul Data Penelitian</i>	71
Lampiran 2 : <i>Uji Reliabilitas dan Daya Beda Item Skala</i>	85
Lampiran 3 : <i>Hasil Uji Reliabilitas dan Daya Beda Item Skala</i>	88
Lampiran 4 : <i>Hasil Uji Asumsi Linearitas Hubungan Variabel</i>	91
Lampiran 5 : Hasil Kolerasi Speraman's Rank Correalation.....	93
Lampiran 6 : Kurva Histogram Kualitas Pelayanan	96
Lampiran 7 : Kurva Histogram Kepuasan Masyarakat.....	96
Lampiran 8 : Data Induk Penelitian	97
Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian Fakultas	98
Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian DPMPTSP	99
Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian Kesbangpol	100
Lampiran 12 : Surat Selesai Penelitian.....	101

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau

Syaflianna Fitri

Fakultas Psikologi
Universitas Islam Riau
Pekanbaru

Abstrak

Permasalahan yang mendasari penelitian ini adalah masih rendahnya pengetahuan masyarakat khususnya di Provinsi Riau dalam melakukan proses pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak. Indikasinya adalah banyaknya masyarakat yang tidak melaporkan kejadian-kejadian kekerasan yang dialami oleh perempuan dan anak, jumlah masyarakat yang melakukan pengaduan cenderung sedikit dan peningkatan jumlah tindak kekerasan semakin meningkat. Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak diasumsikan sebagai salah satu faktor yang mendasari rendahnya niat masyarakat dalam melakukan pengaduan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan skala sebagai alat pengumpulan data penelitian. Adapun skala yang digunakan adalah skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan masyarakat, dimana sampel yang digunakan adalah masyarakat yang melakukan pengaduan di UPT PPA Provinsi Riau sebanyak 60 orang yang diambil dengan teknik *quota sampling*. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan teknik korelasi *Spearman's rank correlation* ditemukan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,661 dengan signifikansi (p) sebesar 0,000 ($p < 0,01$). Dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Provinsi Riau selaku pengguna jasa pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak di UPT PPA Provinsi Riau.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, masyarakat provinsi
riau*

***Correlations Between Service Quality and Community Satisfaction in the
Integrated Service Unit for the Protection of Women and
Children (UPT PPA) Riau Province***

Syaflianna Fitri

*Faculty Of Psychology
Riau Islamic University*

Abstract

The underlying problem of this research is still low level of public knowledge, especially in Riau Province, in the process of complaints of violence against women and children. The indications are that many people do not report incidents of violence experienced by women and children, the number of people who make complaints tends to be small and the increase in the number of acts of violence is increasing. The low level of community satisfaction with the quality of service for complaints of violence against women and children is assumed to be one of the factors that underlie the low intention of the community in making complaints. This type of research is quantitative study using a scale used is the scale of service quality and the scale of community satisfaction, where the sample used is the people who make complaints at the UPT PPA Riau Province as many as 60 people who are taken by quota sampling technique. Based on the results of data analysis using the Speraman's rank correlation technique, it was found that the correlation coefficient (r) was 0.661 whit a significance (p) of 0.000 ($p < 0.01$). it can be concluded that there is a significant relationship between service quality and community satisfaction. In Riau Province as users of complaints of violence against women and children at UPT PPA Riau Province.

Keywords: *quality of service, satisfaction of the people, Riau Province community*

العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المجتمع في وحدة الخدمات الفنية لحماية النساء والأطفال بمحافظة رياو

شافليانا فطري

كلية علم النفس
الجامعة الإسلامية الرياوية
باكنبارو

الملخص

المشكلة الكامنة في هذا البحث هي المستوى المنخفض لمعرفة المجتمع خاصة في محافظة رياو في عملية الشكاوى من العنف ضد النساء والأطفال. تشير الدلائل إلى العدد الكبير من الأشخاص الذين لا يبلغون عن حوادث العنف التي تتعرض لها النساء والأطفال، ويميل عدد الأشخاص الذين يتقدمون بشكاوى إلى أن يكون صغيراً، كما أن الزيادة في عدد أعمال العنف آخذة في الازدياد. يُفترض أن المستوى المنخفض لرضا المجتمع عن جودة الخدمات المتعلقة بشكاوى العنف ضد النساء والأطفال هو أحد العوامل التي تكمن وراء قلة نية المجتمع في تقديم الشكاوى. هذا النوع من البحث هو بحث كمي باستخدام مقياس كوسيلة لجمع بيانات البحث. المقياس المستخدم هو مقياس جودة الخدمة ومقياس رضا المجتمع، حيث تكون العينة المستخدمة هي الأشخاص الذين يقدمون شكاوى في وحدة الخدمات الفنية لحماية النساء والأطفال بمحافظة رياو بما يصل إلى 60 شخصاً تم أخذهم من خلال تقنية أخذ عينات الحصص. بناءً على نتائج تحليل البيانات باستخدام تقنية ارتباط، الرتب في سبيرمان وجد أن معامل الارتباط (ر) كان 661,0 مع دلالة (ب) بقيمة 000,0 ($p > 0,01$). يمكن أن نستنتج أن هناك علاقة مهمة بين جودة الخدمة ورضا المجتمع في وحدة الخدمات الفنية لحماية النساء والأطفال بمحافظة رياو.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، رضا المجتمع، مجتمع محافظة رياو

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan masyarakat memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya di ukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kepuasan masyarakat merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen saat ini. Hal ini juga dibutuhkan oleh instansi pemerintah dimana kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur kualitas pelayanan yang diterima.

Bandura (dalam Fiest & Feist, 2008) menyebutkan adanya standar performa (dalam hal ini adalah harapan-harapan pelanggan) yang menjadi dasar seseorang dalam melakukan evaluasi terhadap objek (jasa layanan). Apabila kegiatan pelayanan yang menjadi objek pengamatan sesuai atau bahkan melebihi standar performa (harapan), maka kegiatan pelayanan akan dinilai positif sehingga pelanggan termotivasi melaporkan segala bentuk kekerasan terhadap perempuan dan anak, sebaliknya, bila kegiatan pelayanan tidak mampu memberikan nilai sesuai standar performa, maka kegiatan akan dinilai negatif.

Sejak krisis 1997 hingga sekarang, kualitas perempuan belum menunjukkan peningkatan yang signifikan, terutama di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, politik dan hukum, serta perlindungan perempuan dan anak. melawan tindak kekerasan dan perdagangan manusia. Dampak kesenjangan gender membuat perempuan semakin rentan. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kualitas perempuan dan melindungi anak dari tindak kekerasan

yang merugikan dan mengancam kelangsungan hidup perempuan dan anak, perlu dibentuk dan dikembangkan suatu bentuk partisipasi dan kerjasama masyarakat antar masyarakat, pemerintah dan dunia Konsep layanan terpadu penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan salah satu upaya PPA yaitu perempuan lahir dari kebutuhan untuk memberikan akses keadilan kepada perempuan korban dan sebagai strategi untuk merespon kebutuhan korban dalam proses pemulihan. Sedangkan pengalaman kekerasan yang dialami perempuan membutuhkan pendekatan dan penanganan yang beragam. Sehingga konsep pelayanan terpadu dibangun dan menjadi langkah maju dalam pemberian pelayanan kepada perempuan korban kekerasan.

Inisiatif masyarakat dalam penanganan dan pemulihan korban merupakan bagian penting dari lahirnya konsep kebijakan dan pelayanan yang terintegrasi. Integrasi layanan yang dimaksudkan untuk memperkuat mekanisme koordinasi antar lembaga penyedia layanan, sehingga korban dapat lebih cepat dirawat dan dirawat. Pemerintah merespon kebutuhan mendesak tersebut dengan pembangunan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (UPT PPA) pada tahun 2002 dan diperkuat melalui kebijakan Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Nomor 5 Tahun 2010 tentang Pedoman Pembentukan dan Pengembangan Pusat Layanan Terpadu. Kebijakan ini juga merespon Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) yang sebelumnya didirikan di Rumah Sakit (berbasis Rumah Sakit) atau Lembaga Penyedia Layanan lainnya.

Masalah terbesar yang dirasakan masyarakat adalah ketidakadilan terhadap perempuan dan anak. Oleh karena itu, sebagian besar program PPA berfokus pada

perlindungan anak dan peningkatan kesejahteraan anak, Termasuk program untuk meningkatkan kualitas perempuan dalam keluarga (baik sebagai ibu rumah tangga atau sebagai perempuan karir).

Pusat Pelayanan Terknis Pemberdayaan Perempuan dan Anak (UPT PPA) merupakan wadah pengabdian masyarakat untuk pemberdayaan perempuan dan anak. Dalam menjalankan fungsinya, PPA memiliki bagian-bagian sesuai dengan kebutuhan dan pokok permasalahan yang menjadi fokus perhatian di setiap daerah. Strategi pelayanan PPA yaitu Membentuk aliansi yang melibatkan peran sektor atau instansi terkait, organisasi kemasyarakatan, dan masyarakat dalam pengelolaan dan pelaksanaan tugas sehari-hari, karena pada prinsipnya PPA dibentuk dari, oleh dan untuk masyarakat.

Namun demikian dalam perkembangannya, tidak seluruh PPA dapat menjalankan perannya sebagai mekanisme pemulihan bagi perempuan dan anak, korban kekerasan. Minimnya dukungan Pemerintah Daerah terutama dalam penyediaan anggaran, merupakan suatu tantangan yang hingga saat ini belum sepenuhnya terselesaikan. Selain permasalahan anggaran, keterbatasan sumber daya manusia dan ketiadaan sistem tata kelola PPA juga menjadi penyebab PPA tidak dapat menjalankan peran dan fungsinya secara optimal.

Ombudsman Indonesia mencatat, jumlah laporan publik tentang perempuan dan anak pada tahun 2015 sebanyak 32 laporan, 5 di antaranya adalah kasus KDRT. Hingga Mei 2016, terdapat 14 pengaduan terkait KDRT. Hasil pemeriksaan Ombudsman, di temukan adanya maladministrasi dalam penanganan kasus diantaranya : (1) Lemahnya koordinasi P2TP2A dan unit

PPA , petugas yang tidak punya latar belakang psikolog, seperti di Jawa Barat dan Sulawesi Selatan, sehingga tidak terfalitasnya layanan lanjutan. (2) Kurangnya waktu pelayanan yang di sediakan oleh P2TP2A. (3) Di temukan Beberapa kantor masih belum memiliki rumah singgah, ruang tindakan, ruang rawat inap, bahkan ada yang belum memiliki gedung / kamar perkantoran, sehingga selama beraktivitas mereka masih bertempat tinggal di kantor Pemerintah Daerah. (4) Keengangan masyarakat melaporkan kejadian yang terjadi karena keadaan kantor instansi tidak menjamin kenyamanan dan keamanan dalam melaporkan perkara. (5) Koordinasi antara lembaga di beberapa daerah terkait yaitu P2TP2A dengan unit PPA dan Rumah sakit (Pemda setempat) kurang optimal.

Berkaitan dengan hal tersebut, berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Juli – September 2019 menggunakan metode wawancara pelapor dan responden untuk mendapatkan informasi terkait kepuasan pelapor dan responden saat menerima jasa UPT PPA Provinsi Riau. Diketahui bahwa Hasil menunjukkan bahwa ada pelapor dan terlapor yang merasa puas dan tidak puas terhadap kualitas pelayanan UPT PPA Provinsi Riau tersebut.

Aspek mekanisme penganganan kasus terhadap perempuan dan anak tentunya hanya dapat satu indikator yang dapat diukur terkait pelayanan publik Pemberdayaan Perempuan dan Anak. Pelayanan yang berkualitas tentu saja lebih dari sekedar persoalan prosudur dan tahapan prosesnya. Pelayanan yang berkualitas itu sendiri memiliki standar yang menjadi tolak ukur untuk pencapaian yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh lembaga sumber daya manusia sebagai pelaku pelayanan, termasuk didalamnya kualitas cara kerja

(Anoraga, 2014), sikap dalam layanan, orientasi dalam melakukan pelayanan (Rahmayanty, 2010).

Sesuai data kasus yang ditangani oleh UPT PPA Provinsi Riau tahun 2012 sampai dengan September 2020 diketahui bahwa kasus KDRT berjumlah 393 kasus, Kejahatan seksual berjumlah 353 kasus, Hak asuh anak berjumlah 169 kasus, ABH berjumlah 52 kasus, penganiayaan berjumlah 54 kasus, anak hilang berjumlah 21 kasus, trafficking berjumlah 27 kasus, kekerasan psikis berjumlah 34 kasus, pendidikan anak berjumlah 36 kasus, kekerasan fisik berjumlah 10 kasus, pidana murni berjumlah 23 kasus, kenakalan remaja berjumlah 34 kasus, penelantaran tenaga kerja berjumlah 1 kasus, pencemaran nama baik berjumlah 2 kasus, diskriminasi perempuan berjumlah 1 kasus, narkoba berjumlah 5 kasus, pelanggaran HAM berjumlah 2 kasus, bullying berjumlah 2 kasus, sementara hak anak berjumlah 1 kasus, dan jumlah keseluruhan kasus yang ditangani oleh UPT PPA Provinsi Riau sebanyak 1220 kasus.

Sementara kasus perempuan dan anak yang mendapatkan penanganan di UPT PPA Provinsi Riau Januari – September tahun 2020 untuk kota Pekanbaru jumlah kasus penelantaran sebanyak 3 kasus, kekerasan psikis sebanyak 1 kasus, kekerasan fisik 1 kasus, hak asuh anak 6 kasus, penganiayaan 2 kasus, anak hilang 1 kasus, kejahatan seksual 1 kasus dan pendidikan anak 2 kasus. Sementara kabupaten Dumai terdapat kasus penelantaran 2 kasus, kekerasan psikis 1 kasus, kejahatan seksual 1 kasus, hak asuh anak 1 kasus. Kabupaten Bengkalis terdapat kasus kekerasan fisik sebanyak 1 kasus, kejahatan seksual kdrt 4 kasus, kejahatan seksual anak 5 kasus. Kabupaten Indra Giri Hilir tidak terdapat kasus kekerasan

terhadap perempuan dan anak. Kabupaten Indra Giri Hulu terdapat kasus penganiayaan sebanyak 1 kasus, kejahatan seksual 2 kasus. Kabupaten Kampar terdapat kasus penelantaran sebanyak 1 kasus, kejahatan seksual kdr 1 kasus, kejahatan seksual anak 2 kasus. Kabupaten Kuansing terdapat kasus kejahatan seksual anak 2 kasus. Kabupaten Kepulauan Meranti terdapat kasus kekerasan psikis 1 kasus. Kabupaten Pelalawan terdapat 4 kasus penelantaran, 1 kasus kekerasan fisik, kejahatan seksual kdr sebanyak 1 kasus, hak asuh anak 2 kasus, penganiayaan 1 kasus, kejahatan seksual anak 2 kasus, dan kenakalan remaja 1 kasus. Kabupaten Rokan Hilir terdapat kejahatan seksual kdr 1 kasus, kejahatan seksual anak 8 kasus. Kabupaten Rokan Hulu terdapat kasus penelantaran 2 kasus, kekerasan psikis 1 kasus, hak asuh anak 1 kasus, penganiayaan 1 kasus, dan kejahatan seksual anak 2 kasus. Kabupaten Siak terdapat 2 kasus hak asuh anak, 8 kasus kejahatan seksual anak, kenakalan remaja 1 kasus, dan bullying 1 kasus.

Index Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 39 responden menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan UPT PPA “Baik” hal ini ditunjukkan dengan hasil kepuasan prosedur bernilai 3 (baik), persyaratan pelayanan dan jenis pelayanan bernilai 2,84 (baik), kejelasan informasi dari petugas pelayanan bernilai 2,97 (baik), kemampuan petugas memberi pelayanan bernilai 3,02 (baik), perilaku petugas dalam memberi pelayanan 3,02 (baik), pelaksanaan ketepatan jadwal waktu pelayanan bernilai 2,89 (baik), kenyamanan lingkungan unit pelayanan bernilai 2,94 (baik), maklumat pelayanan bernilai 2,89 (baik), kualitas sarana dan prasarana bernilai 2,76 (baik), dan penanganan pengaduan pengguna layanan bernilai 2,94 (baik).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Putra (2017), yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada nasabah BPJS program jaminan hari tua (JHT) yang berada di Samarinda dengan nilai $r=0.496$ dan $p=0.031$, terdapat hubungan pada penelitian ini senada dengan pendapat Kotler dan Keller (2013) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Ditambahkan oleh Fahrozy (2017), bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RSUD Abdul Wahab Samarinda dengan nilai korelasi (r) 0.624 yang artinya terjadi hubungan yang positif yang kuat dan signifikan antara sistem pelayanan terhadap kepuasan pasien. Adapun kategorisasi diperoleh jumlah paling besar pada kategori cukup puas yaitu 26 pasien atau sebesar 33,8%. Hal ini senada dengan hasil kategorisasi pada kualitas pelayanan yang diperoleh paling banyak pada kategori cukup baik yaitu sebanyak 20 pasien atau sebesar 26,0%. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan sehingga dapat mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan dapat ditarik disimpulkan bahwa Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin rendah tingkat kepuasan masyarakat.

Konsep ini memberikan tinjauan yang relevan dengan fungsi kepuasan pelanggan/masyarakat melapor tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak berdasarkan kualitas Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian ini yaitu “Apakah ada Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menentukan dan menambahkan untuk teori maupun menambah hasil informasi ilmiah

khususnya dibidang ilmu Psikologi sebagai bahan referensi yang berminat untuk memperdalam masalah kualitas dan kepuasan masyarakat tentang unit pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak.

2. Manfaat Praktis

1) Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian, peneliti dapat melakukan riset yang bertujuan untuk memberikan informasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

2) Pemerintah / UPT PPA

Penelitian ini diharap menjadi masukan bagi pemerintah khususnya UPT PPA Provinsi Riau terhadap kualitas pelayanan UPT, sehingga dapat diharapkan memberikan pandangan atau penilaian positif terhadap kepuasan bagi masyarakat terhadap pelayanan UPT PPA Provinsi Riau.

3) Masyarakat

Agar masyarakat dapat memahami akan manfaat pelayanan yang diberikan oleh UPT PPA Provinsi Riau, masyarakat dapat melaporkan segala tindakan kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan dengan kualitas yang baik adalah keinginan konsumen dan merupakan perusahaan yang sukses. Menurut Parasuramana, *et al* (dalam Hardiyansyah, 2001) Kualitas layanan adalah konsep yang sulit dipahami dan tidak jelas karena karakteristiknya yang unik *intangibility*, ketidak pastian dan variabilitasnya, kualitas pelayanan merupakan persepsi keseluruhan kinerja pelayanan suatu institusi, lembaga atau perusahaan.

Pendapat senada dikemukakan oleh Zethami, Berry & Parasuraman (dalam Tjiptono, 1996) Persepsi kualitas didefinisikan sebagai evaluasi konsumen atas keseluruhan keunggulan suatu produk, sedangkan kualitas layanan yang dipersepsikan adalah pertimbangan keseluruhan yang terkait dengan keunggulan layanan. Kualitas adalah karakteristik umum dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang tersurat maupun tersirat (Kotler, 2004).

Menurut Aryani & Rosinta (2010) terdapat tiga konsep yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam pemberian jasa layanan yang berkualitas, yaitu:

1. Pelayanan berkualitas berdasarkan konsep sikap (*attitude*) yaitu pelayanan kepada pelanggan yang mengedepankan sikap yang baik dan menarik.

2. Pelayanan berkualitas berdasarkan konsep perhatian (*attention*) yaitu suatu layanan kepada pelanggan.
3. Pelayanan berkualitas berdasarkan konsep aksi (*action*) yaitu serangkaian tindakan konkrit yang dilakukan untuk melakukan penyediaan layanan terbaik bagi pelanggan.

Pelayanan merupakan proses interaksi antara seseorang yang berupaya memenuhi kebutuhan dengan seseorang yang ingin terpenuhi kebutuhannya. Pelayanan juga berkaitan dengan tingkah laku manusia secara langsung maupun tidak langsung.

2.1.2 Pelayanan Publik

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberi pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu, segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah penyediaan metode bagi suatu organisasi untuk memberikan pelayanan atau memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan dalam organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan dan bertujuan untuk menyediakan kepuasan kepada penerima layanan.

Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pada pemerintah daerah. Nurcholish (dalam Maulidiah, 2014) memberikan pengertian dalam kata publik sebagai sejumlah orang yang memiliki persatuan, berpikir, merasakan, mengharapkan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai dan norma yang mereka bagi dan sepakati. Menurut Wasistiono (dalam Maulidiah, 2014) pelayanan publik adalah suatu bentuk pemberian pelayanan oleh unsur pemerintah, swasta atas nama pemerintah atau swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dan /atau kepentingan komunitas.

Secara khusus dalam konteks bahasan penelitian ini, institusi yang dimaksud adalah Unit Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau adalah fungsinya menyediakan pelayanan bagi perempuan dan anak korban tindak kekerasan dan penerlantaran di Provinsi Riau yang meliputi pelayanan medis, pelayanan hukum, pelayanan psikis dan pelayanan rehabilitasi sosial.

2.1.3 Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan Publik

Maulidiah (2014), menyatakan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi dimensi-dimensi yang terkait dengan pelayanan publik tersebut, yakni sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu penyelenggaraan pelayanan publik berkaitan erat dengan waktu tunggu dan proses.

2. Kualitas dari pelayanan yang dilaksanakan mengenai ketepatan atau kecukupan pelayanan publik.
3. Kualitas dari pelayanan berkaitan erat dengan kesopanan dan kelamahan dari pelaku bisnis.
4. Kualitas pelayanan terkait dengan tanggung jawab dalam menangani pengaduan pelanggan.
5. Kualitas pelayanan terkait dengan jumlah petugas yang bertugas dan fasilitas penunjang lainnya.
6. Kualitas pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan lokasi, ruang dan ruang pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk/panduan pelayanan lainnya.
7. Kualitas dari pelayanan publik berhubungan erat dengan kondisi dan keadaan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu pelayanan, fasilitas musik, AC , alat komunikasi, dan lain - lain.

Menurut Ratnasari & Aksa (2006) aspek-aspek kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Kinerja (*Performance*)

Kinerja dalam konteks ini adalah karakteristik jasa dalam atribut aspek-aspek kinerja yang dapat diukur berdasarkan indikator perilakunya.

2) Keragaman Layanan Jasa (*Features*)

Merupakan sumbangsih aspek-aspek lain dalam pelayanan yang memberi nilai pada konsumen sehingga menjadi hal yang juga di pertimbangkan konsumen dalam menilai suatu produk jasa.

3) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan suatu jasa layanan yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen sehingga dijadikan dasar keputusan pemandaatan suatu jasa layanan.

4) Kesesuaian (*Conformance*)

Kecukupan pelayanan diukur dari tingkat ketelitian dan waktu penyelesaian , termasuk perhitungan kesalahan yang terjadi, penundaan yang tidak terduga dan berbagai kesalahan lainnya.

5) Ketahanan atau daya tahan (*Durability*)

Ukuran ketahanan suatu produk jasa meliputi segi teknis, secara teknis ketahanan suatu produk jasa didefinisikan sebagai sejumlah kemampuan dalam pelayanan yang dapat dilakukan petugas.

6) Kemampuan pelayanan (*Serviceability*)

Kemudahan servis juga bisa disebut sebagai kecepatan, kompetensi, kegunaan, dan efisiensi layanan.

7) Estetika (*Aesthetics*)

Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu penampilan jasa layanan dipersepsikan oleh konsumen.

8) Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*)

Kualitas layanan jasa yang dievaluasi secara umum mencakup beberapa aspek atau akumulasi dari berbagai aspek yang membentuk asumsi konsumen terhadap suatu produk jasa layanan.

2.1.4 Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Maulidiah (2014), Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, dan publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat. Dalam prakteknya kualitas pelayanan publik akan berjalan dengan baik dan akan memuaskan masyarakat sebagai klien jika didukung oleh faktor - faktor seperti yaitu :

1. Kesadaran para dari pejabat atau pimpinan pemerintah.
2. Kesadaran dari unsur pelaksana teknis pelayanan publik.
3. Adanya aturan pelayanan publik yang memadai
4. Organisasi dan mekanisme sistem pelayanan yang lebih dinamis
5. Pendapatan atau imbalan jasa pegawai yang cukup memadai.
6. Kemampuan dan keterampilan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan
7. Tersedianya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik

2.2 Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai, menurut Goncalves & Sampaio (2012) kepuasan adalah penilaian konsumen terhadap penampilan kerja dan kinerja barang atau jasa itu sendiri. Yang memberikan tingkat pemenuhan keinginan, hasrat dan tujuan konsumen berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan termasuk tingkat *under-fullfilment* dan *over-fullfilment*.

Menurut Kotler (2004), perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan mereka tentang kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan mereka. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Tjiptono (1996) bahwa kepuasan ini adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dan kinerja (hasil) suatu produk dan layanan terhadap harapan mereka. Dengan kata lain kepuasan merupakan kesan dari kinerja yang diharapkan, jika kinerja dibawah ekspektasi maka pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas.

Sementara menurut Engel, Ronger & Miniard (dalam Aryani & Rosinta, 2010) kepuasan tersebut merupakan evaluasi pasca konsumen untuk memilih berbagai alternatif agar dapat memenuhi harapan. Pengertian tersebut memberikan pemahaman tentang kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Kepuasan masyarakat dalam hal ini masyarakat adalah sejauh mana ekspektasi seseorang terpenuhi dari suatu kinerja suatu produk dari jasa yang diterima dari suatu badan, lembag atau perseorangan. Dengan kata lain, kepuasan merupakan kesan kinerja. Jika kinerjanya di bawah ekspektasi maka pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas.

Menurut Kotler (2004) Kepuasan yaitu ungkapan perasaan senang atau kecewa pada individu yang merupakan hasil dari tolak ukur harapan dan kinerja suatu produk atau layanan. Jika kinerja produk atau jasa tidak sesuai harapan, orang tersebut akan sangat kecewa. Sebaliknya jika kinerja produk atau jasa

sesuai dengan yang diharapkan maka orang tersebut akan merasa sangat senang dan akan menggunakan kembali produk atau jasa tersebut di kemudian hari.

Sementara menurut Goncalves & Sampaio (2012) mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap penilaian ketidaksesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan di atas dan kinerja aktual yang dirasakan setelah digunakan. Konsep relevansi dengan ekspektasi pelanggan menjadi kata kunci dalam kepuasan pelanggan menggunakan jasa layanan, yang artinya juga ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan akan memberikan efek ketidakpuasan.

Dedy (dalam Ismail & Nasirin, 2001) mengatakan tentang hal ini, bahwa Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah hasil dari perbedaan antara ekspresi konsumen dan kinerja yang dirasakan konsumen tersebut dengan kata lain, kepuasan konsumen merupakan respon terhadap perilaku konsumen yang merupakan evaluasi pasca pembelian atas suatu barang atau jasa yang dipersepsikan (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen. Menurut Moenir (2001) terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan.

2.2.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan strategi pelayanan yang menekankan pada strategi dalam hal kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Oleh karena itu, klien membutuhkan perhatian yang serius untuk mengelola penyedia layanan yang dapat digunakan sebagai strategi untuk menang dengan hasil yang semakin kompetitif. Tjiptono (1996) setiap unit berusaha

memiliki tujuan untuk memuaskan konsumen dengan berbagai cara antara lain dengan berbagai cara antara lain dengan memberikan segala sesuatu yang diinginkan oleh konsumen, bahwa pelanggan adalah raja, kepuasan konsumen adalah tujuan perusahaan baik swasta ataupun instansi pemerintah.

Menurut Day (dalam Tjiptono, 1996) mengatakan kepuasan dapat dilihat dari respon konsumen terhadap penilaian persepsi ketidaksesuaian antara ekspektasi awal dan kinerja produk aktual yang dirasakan setelah mendapatkan produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau sering disebut juga dengan total *customer/satisfaction* menurutl Barkelay & Saylor (dalaml Trianto, 2004) merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas.

Kepuasan pelanggan/masyarakat dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan melalui produk yang dikonsumsi (Nasution, 2004). Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca konsumsi suatu produk atau jasa layanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Irwan, 2003).

Tjiptono,(1996) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respons emosional terhadap evaluasi pengalaman konsumen atas suatu produk atau layanan. Pengalaman konsumen dalam konteks ini yang akan memungkinkan seorang pelanggan atau pengguna jasa layanan mendeskripsi sebagai informasi produk dalam sentuhan produk yang lebih personal dan manusiawi. Kepuasan pelanggan meliputi perbedaan harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan,

karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil, maka pelanggan menentukan kualitas produk.

2.2.3 Aspek-Aspek Kepuasan Masyarakat

Menurut Rahmayanty (2010) aspek-aspek kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Sikap pendekatan pegawai dengan pelanggan

Kecenderungan pegawai dalam memberikan pelayanan apakah dengan sikap yang cenderung menyenangkan, berperilaku empatik ketika menemukan masalah yang dihadapi pelanggan, memiliki inisiatif dalam mencari solusi dari masalah layanan, sikap yang bersungguh-sungguh dalam pelayanan, serta menghargai keluhan pelanggan.

2. Kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan

Perilaku layanan dalam tanggapan pelanggan, mencakup adanya keramahan, jaminan pelayanan, transparansi, keyakinan pelanggan tidak adanya pungutan diluar biaya administrasi serta kejelasan administrasi.

3. Prosedur administrasi

Mencakup ketertiban dalam antrian saat proses pelayanan, kecendrungan petugas untuk tidak bersikap diskriminatif, pelayanan yang diupayakan semudah mungkin dan tidak berbelit-belit, adanya petunjuk administrasi yang mudah dimengerti serta bebas dari campur tangan pihak ketiga.

4. Waktu untuk pelanggan dalam menunggu proses pelayanan.

Ada kapasitas waktu penyelesaian suatu layanan sesuai waktu yang ditentukan sehingga tampak tidak adanya upaya petugas dalam menunda-nunda, pengguna jasa layanan diberi penjelasan jika terjadi penundaan serta mengkondisikan

waktu proses layanan yang tidak sampai membuat pelanggan bosan dan kecewa.

5. Fasilitas umum yang disediakan

Ada ruang tunggu, tempat parkir yang aman, ruang informasi, kamar mandi, ruangan dalam pengawasan.

6. Hasil atau pelayanan yang diterima pelanggan

Evaluasi terhadap proses pelayanan yang dinilai oleh pengguna jasa layanan apakah memuaskan sesuai harapan pelanggan, tidak membuang-buang waktu pelanggan sehingga terbangun kepercayaan pada pelayanan serta menumbuhkan motivasi untuk terus menggunakan jasa layanan.

Menurut Kotler (2004) aspek-aspek yang dapat dijadikan indikator berfungsinya kepuasan pelanggan adalah :

1. Proses peningkatan kualitas layanan

Artinya, semua kegiatan termasuk dalam identifikasi, penelitian dan pengembangan layanan baru dengan cara yang sesuai, meningkatkan kualitas layanan .

2. Proses manajemen sediaan (fasilitas yang disediakan)

Segala kegiatan berupa pengembangan dan pengolahan untuk meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada konsumen .

3. Proses pemesanan sampai dengan pembaaran (administrasi)

Semua aktivitas berupa pesanan, menyetujui dan pembayaran.

4. Proses pelayanan kepada konsumen

Segala aktivitas dilakukan dalam bentuk kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan, merespon, dan menyelesaikan permasalahan konsumen.

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Moison, Walter & White (dalam Irawan, 2003) menyebutkan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Karakteristik produk, meliputi penampilan kantor layanan, dan kebersihan
2. Harga sudah termasuk harga produk atau jasa
3. Pelayanan yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai
4. Lokasi meliputi letak kantor dan lingkungannya
5. Fasilitas, kelengkapan fasilitas turut mempengaruhi kepuasan pelanggan.
Fasilitas yang dimaksud misalnya sarana dan prasarana, tempat parkir, dan ruang tunggu yang nyaman.
6. *Image*, yaitu citra, reputasi dan kepedulian terhadap lingkungan.
7. Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit.
8. Komunikasi, yaitu cara informasi yang diberikan kepada pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pelanggan.

2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau dengan Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2001) mengatakan kepuasan itu adalah respons emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau layanan yang dibeli. Nasution (2004) menyatakan bahwa kepuasan sangat bergantung pada

persepsi dan harapan konsumen. Menurut Thio (2001), dalam kondisi pemerintahan yang demokratis hal utama yang harus di prioritaskan oleh lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat Kualitas barang atau jasa ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang diinginkan oleh masyarakat, oleh karena itu penjaminan mutu menjadi salah satu prioritas utama dari setiap instansi pemerintah sebagai tolak ukur keunggulan. Konsumen publik tidak hanya menilai hasil layanan, tetapi juga proses penyampaian layanan tersebut (Gronross, 2007).

Secara spesifik dalam bahasan ini faktor-faktor kualitas pelayanan yang dinilai adalah: kinerja dari petugas (UPT PPA) Provinsi Riau sejauh mana memiliki nilai orientasi pada pelapor, nilai pelayanan yang diberikan dengan mengutamakan kebutuhan pelayanan, sejauh mana pelapor dapat hasil yang memuaskan dari petugas, kemampuan pelayanan dalam kondisi tertentu yang menuntut inisiatif, estetika tempat dan pelayanan, serta kualitas pelayanan.

Objek-objek yang dinilai pelanggan/pelapor dalam melakukan pengaduan atas tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak diatas mengembalikan hasil evaluasi sebagai kepuasan setelah ditafsirkan sejauh mana objek-objek tersebut memberi makna bagi pelanggan/pelapor dalam hal ini masyarakat. Objek yang dipersepsikan oleh pelanggan/pelapor pengaduan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak dalam penelitian ini yang menjadi dasar fungsi kepuasan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh (UPT PPA) Provinsi Riau yang didalamnya mencakup sistem, teknologi dan manusia (SDM).

Dalam penulisan, penelitian ini menggunakan dua penelitian terdahulu yang sangat bermanfaat sebagai referensi oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian Ade Pradepta Putra (2017) dan penelitian Andry Fahrozy (2017) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan masyarakat.

2.4 Dinamika Psikologis

Kepuasan layanan masyarakat merupakan salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Pelayanan selalu berhubungan dengan kegiatan manusia. Selain itu, pelayanan juga berkaitan dengan tingkah laku manusia secara langsung maupun tidak langsung. Psikologi perlu dipelajari dalam industri jasa pelayanan tidak lain karena mempunyai maksud sebagai pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial, artinya manusia membutuhkan orang lain dalam hidup ini, dan oleh karena itu kita perlu memahami orang lain. Kemudian pemahaman akan orang lain akan memudahkan kita dalam memberikan pelayanan kepada orang tersebut. Pemahaman akan orang lain menjadikan kita yang bekerja di dalam industri jasa pelayanan dapat mencoba atau berusaha bertindak sebijaksana mungkin terhadap orang yang kita layani ataupun diri kita sendiri.

Menurut Maslow setiap individu memiliki tingkat kebutuhan tertentu, dari yang terendah sampai yang tertinggi, kebutuhan-kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hierarki kebutuhan. Kebutuhan pada tiap hierarki harus dipenuhi. Walgito menjelaskan ada beberapa komponen dalam diri manusia yang

mempengaruhi dan membentuk perilaku dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini berkaitan dengan dinamika psikologis.

1. komponen Kognitif (Komponen Perseptual)

merupakan komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, dan keyakinan, yang mana berhubungan dengan seseorang mempersepsi terhadap objek perilaku atau kejadian yang sedang dialami. Disini masyarakat yang menerima pelayanan dapat mempersepsikan seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pandangan masyarakat terhadap kinerja dari upt ppa.

2. Komponen Afektif (Komponen Emosional).

Komponen ini berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek perilaku. Disini masyarakat dapat merasakan senang atau tidak menerima pelayanan yang diberikan oleh upt ppa. Ada masyarakat yang datang dalam keadaan sedih lalu setelah mendapatkan pelayanan masyarakat menjadi senang.

3. Komponen Konatif (Komponen Perilaku atau *action component*).

Komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek. Komponen ini menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku dan komponen ini juga menunjukkan bagaimana perilaku manusia terhadap lingkungan sekitar. Disini masyarakat bertindak atau berperilaku terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Masyarakat dapat kembali datang melaporkan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak apabila pelayanan yang di berikan dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa definisi dinamika psikologis adalah gambaran perubahan kondisi psikologi seseorang sebelum dan sesudah menerima pelayanan di UPT PPA Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di unit pelayanan perlindungan perempuan dan anak (UPT PPA) Provinsi Riau.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa manusia berperilaku selalu mengalami ketiga aspek psikologis yaitu emosi, kognitif dan sosial. Sebab pijakan kepribadian manusia berdasarkan apa yang telah dipikirkan, dirasakan dan diperbuat oleh manusia itu sendiri.

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah hubungan antara kualitas pelayanan teknis perlindungan perempuan dan anak (UPT PPA) Provinsi Riau dengan kepuasan masyarakat. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak maka akan semakin tinggi kepuasan masyarakat, demikian sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan pelayanan pemberdayaan perempuan dan anak maka semakin rendah kepuasan masyarakat Provinsi Riau.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel Penelitian

Mengacu pada judul dalam penelitian ini tentang hubungan kualitas unit pelayanan teknis perlindungan perempuan dan anak (UPT PPA) Provinsi Riau dengan kepuasan masyarakat. Maka identifikasi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen : Kualitas Pelayanan (X)
2. Variabel Dependen: Kepuasan Masyarakat (Y)

3.2 Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari apa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan atau jasa. Kepuasan tersebut selalu dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang berdasarkan oleh evaluasi antara apa yang menjadi keinginan masyarakat, kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, prosedur administrasi, waktu untuk pelanggan dalam menunggu proses layanan, fasilitas umum yang disediakan, hasil atau pelayanan yang diterima oleh masyarakat, yang digunakan. Apabila evaluasi terhadap layanan (UPT PPA) melebihi harapan maka akan timbul kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna jasa.

Kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa layanan pengaduan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak diukur dengan skala kepuasan yang

dirumuskan oleh Rahmayanty (2010) dengan aspek-aspek kepuasan pelanggan sebagai berikut : (1) sikap pendekatan pegawai kepada pelanggan, (2) kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan, (3) prosedur administrasi, (4) waktu untuk pelanggan dalam menunggu proses layanan, (5) fasilitas umum yang disediakan, (6) hasil atau pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

3.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah interpretasi atau persepsi seseorang terhadap layanan kualitas yang dirasakan saat menggunakan pelayanan atau jasa. Apabila masyarakat Provinsi Riau memberikan kesan terhadap pelayanan (UPT PPA) Provinsi Riau dengan kesan yang positif, maka semakin berkualitas pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan diukur dengan skala kualitas pelayanan yang disusun oleh peneliti berdasarkan teori Ratnasari & Aksa (2006), dengan aspek-aspek kualitas pelayanan sebagai berikut : kinerja (*Performance*), (2) keragaman layanan jasa (*Features*), (3) keandalan (*Reliability*), (4) kesesuaian (*Comformance*), (5) ketahanan atau daya tahan (*Durability*), (6) kemampuan pelayanan (*Serviceability*), (7) Estetika (*Aesthetics*), (8) kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*).

3.3 Subjek Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Arikunto (2006) Populasi adalah sekelompok subjek yang ingin dijadikan subjek generalisasi hasil penelitian. Yusuf (2005) menyebut populasi sebagai totalitas sebagai nilai yang mungkin dari ciri-ciri rangkaian objek yang

akan dipelajari untuk propertinya. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Provinsi Riau yang menggunakan layanan jasa (UPT PPA) Provinsi Riau.

Populasi dalam penelitian ini termasuk dalam populasi yang jumlah anggotanya tidak dapat atau tidak mungkin dihitung (*nonprobability ampling*), sehingga tidak diketahui secara pasti berapa jumlah anggota populasi tersebut, oleh karena itu tidak mungkin untuk mengambil sampel populasi secara adil, memberikan setiap anggota kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel, mengambil sampel secara acak (Amirin, 2009).

3.3.2 Sampel Penelitian

Azwar (2013) menyatakan sampel adalah bagian dari populasi. Jika populasinya besar maka tidak memungkinkan untuk melakukan semua sampel penelitian, maka penelitian dapat dilakukan dengan sistem representatif (sampel) yang diambil dari populasi tersebut, dimana temuan penelitian dari sampel tersebut dapat diterapkan pada populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Sebagaimana dijelaskan didalam populasi penelitian yang tidak memberi peluang yang adil, yang sama kepada setiap anggota menjadi sampel. Maka teknik-teknik pengambilan sampel dari populasi tak terhingga ini dikelompokkan dalam rumpun *nonprobability sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama kepada setiap anggota untuk diambil sebagai sampel, atau *nonrandom sampling* (cara pengambil sampel yang tidak acak) (Amirin, 2009).

Berdasarkan jenis populasi diatas maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *quota sampling* yaitu penemuan jumlah sampel berdasarkan jumlah (*quota* yang diinginkan) yang dianggap cukup memadai untuk

memperoleh data penelitian yang mencerminkan (representatif) keadaan populasi (Sujarweni & Endrayanto, 2012).

Dasar pemikiran yang menjadi pertimbangan menggunakan teknik *quota sampling* dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah karena mempertimbangkan karakteristik populasi yang sulit untuk menghitung jumlah pelanggan dalam konteks ini masyarakat Provinsi Riau selaku pengguna jasa layanan perlindungan perempuan dan anak. Dimana hal ini menjadi kesulitan untuk memberi peluang yang sama kepada setiap masyarakat yang menggunakan jasa layanan perlindungan perempuan dan anak untuk diambil sebagai sampel. Dengan demikian pengambilan jumlah sampel ditentukan peneliti dengan tetap mempertimbangkan aspek representatif (jumlah sampel cukup memadai merepresentasikan jumlah populasi).

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan sebanyak $\pm$ 60 orang masyarakat pengguna layanan perlindungan perempuan dan anak provinsi Riau.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Skala yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan jasa pengaduan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Provinsi Riau. Aitem skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan masyarakat pengguna layanan jasa pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak dengan menggunakan mode skala Likert yang adaptasi. Skala Likert menggunakan lima kategorisasi yaitu Sangat Setuju (*Strongly Agree*), Setuju (*Agree*), Ragu-ragu

(*Undecided*), Tidak Setuju (*Disagree*) dan Sangat Tidak Setuju (*Strongly Disagree*).

Sementara skala dalam penelitian ini menggunakan empat kategori, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Menurut Hadi (2001) cara ini disebut dengan adaptasi skala Likert, yaitu menghilangkan kategori jawaban yang ditengah, alasannya adalah :

- 1 Jawaban *Unsecided* (ragu - ragu) mempunyai arti ganda, bisa berarti belum dapat memberi jawaban atau bersikap netral diri, dalam arti *setuju* tidak, *tidak setuju* juga tidak.
- 2 Adanya kecenderungan responden untuk memilih jawaban yang mempunyai posisi tengah.
- 3 Kategorisasi SS–S–TS–STS adalah kecenderungan responden kearah setuju, atau tidak setuju.

3.4.1 Skala Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Skala kepuasan pelanggan/masyarakat yang digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat sebagai objek pengguna layanan pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak Provinsi Riau dalam penelitian ini terdapat skala yang dijabarkan oleh penulis berdasarkan teori yang dikemukakan Rahmayanty (2010) dengan aspek-aspek kepuasan masyarakat sebagai berikut :

- 1 Sikap pendekatan pegawai kepada pelanggan

Kecenderungan pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah dengan sikap yang cenderung menyenangkan, berperilaku empatik, ketika menemukan masalah yang dihadapi pelanggan, memiliki inisiatif dalam mencari solusi dari

masalah layanan, sikap yang bersungguh-sungguh dalam pelayanan serta menghargai keluhan pelanggan.

2 Kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Perilaku layanan dalam tanggapan pelanggan, mencakup adanya keramahan, jaminan pelayanan, transparansi, keyakinan pelanggan tidak adanya pungutan diluar biaya administrasi serta kejelasan administrasi.

3 Prosedur administrasi.

Mencakup ketertiban dalam antrian saat proses pelayanan, kecenderungan petugas untuk tidak bersikap diskriminatif, pelayanan yang diupayakan semudah mungkin dan tidak berbeli-belit, adanya petunjuk administrasi yang mudah dimengerti serta bebas dari campur tangan pihak ketiga.

4 Waktu untuk pelanggan dalam menunggu proses pelayanan.

Adanya kepastian waktu penyelesaian suatu layanan sesuai waktu yang ditentukan sehingga tampak tidak adanya upaya dalam menunda-nunda, pengguna jasa layanan diberi penjelasan jika terjadi penundaan serta mengkondisikan waktu proses layanan yang tidak sampai membuat pelanggan bosan.

5 Fasilitas umum yang disediakan

Ada ruang tunggu, tempat parkir yang aman, ruang informasi, kamar mandi, ruang dalam pengawasan.

6 Hasil atau pelayanan yang diterima oleh pelanggan

7 Evaluasi terhadap proses pelayanan yang dinilai oleh pengguna jasa layanan apakah memuaskan sesuai harapan pelanggan, tidak membuang-buang waktu

pelanggan sehingga terbangun kepercayaan pada pelayanan serta menumbuhkan motivasi untuk terus menggunakan jasa layanan.

Aspek-aspek skala kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dijabarkan dalam bentuk item-item yang terdiri dari pernyataan yang *favourable* dan pernyataan yang *unfavorable*, disusun dalam bentuk pernyataan dimana alternatif jawaban dari skala tersebut merupakan adaptasi skala Likert yang terdiri dari empat pilihan yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (ST), Sangat Tidak Setuju (STS).

Nilai variabel pernyataan yang disukai adalah sangat setuju untuk mendapatkan nilai 4 sampai sangat tidak setuju dengan nilai 1. Adapun pertanyaan yang tidak disukai adalah Sangat tidak setuju diperoleh nilai 4, Tidak setuju diperoleh nilai 3, Setuju mendapat nilai 2 dan Sangat setuju mendapat nilai 1. Semakin tinggi skor yang diperoleh, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh subjek maka semakin rendah pula tingkat kepuasan masyarakat.

3.4.2 Skala Kualitas Pelayanan

Skala kualitas pelayanan yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak Provinsi Riau dalam penelitian ini adalah skala yang disusun penulis berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Ratnasary & Aksa (2006), dengan aspek-aspek kualitas pelayanan sebagai berikut :

1 Kinerja (*Performance*)

Kinerja dalam konteks ini adalah karakteristik jasa dalam atribut aspek-aspek kinerja yang dapat diukur berdasarkan indikator perilakunya.

2 Keragaman Layanan Jasa (*Features*)

Merupakan sumbangsih aspek-aspek lain dalam pelayanan yang memberi nilai pada konsumen sehingga menjadi hal yang juga di pertimbangkan konsumen dalam menilai suatu produk jasa.

3 Keandalan (*Reliability*)

Reliabilitas suatu layanan yang menunjukkan tingkat kualitas sangat signifikan bagi konsumen, sehingga digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk menyewa suatu jasa.

4 Kesesuaian (*Conformance*)

Kesesuaian layanan diukur dengan tingkat ketelitian dan waktu penyelesaian, termasuk perhitungan kesalahan yang terjadi, penundaan yang tidak terduga, dan berbagai kesalahan lainnya..

5 Ketahanan atau daya tahan (*Durability*)

Ukuran ketahanan suatu produk jasa meliputi segi teknis, secara teknis ketahanan suatu produk jasa didefinisikan sebagai sejumlah kemampuan dalam pelayanan yang dapat dilakukan petugas.

6 Kemampuan pelayanan (*Serviceability*)

Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan, dan efektivitas dalam pelayanan.

7 Estetika (*Aesthetics*)

Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu penampilan jasa layanan dipersepsikan oleh konsumen.

8 Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*)

Kualitas layanan jasa yang dievaluasi secara umum mencakup beberapa aspek atau akumulasi dari berbagai aspek yang membentuk asumsi konsumen terhadap suatu produk jasa layanan.

Aspek-aspek skala kualitas pelayanan dalam penelitian ini dijabarkan dalam bentuk aitem-aitem yang terdiri dari pernyataan yang *favourable* dan pernyataan yang *unfavorable*, disusun dalam bentuk pernyataan dimana alternatif jawaban dari skala tersebut merupakan adaptasi skala Likert yang terdiri dari empat pilihan yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (ST), Sangat Tidak Setuju (STS).

Nilai variabel pernyataan yang disukai adalah sangat setuju untuk mendapatkan nilai 4 sampai sangat tidak setuju dengan nilai 1. Adapun pertanyaan yang tidak disukai adalah Sangat tidak setuju diperoleh nilai 4, Tidak setuju diperoleh nilai 3, Setuju mendapat nilai 2 dan Setuju sekali mendapat nilai 1. Semakin tinggi skor yang didapat, semakin tinggi kualitas layanan. Sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh subjek maka semakin rendah kualitas layanannya.

3.5 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

3.5.1 Validitas Alat Ukur

Menurut Azwar (2011), sebelum digunakan suatu alat ukur harus diuji terlebih dahulu, untuk mengetahui ketelitian dan ketepatan dalam pelaksanaan fungsi pengukurannya yang dikenal dengan istilah validitas. Validitas juga berkaitan dengan sejauh mana keakuratan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melaksanakan fungsi pengukurannya, suatu alat ukur yang dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi, apabila alat ukur tersebut mampu untuk menjalankan fungsi pengukurannya atau memberikan hasil pengukuran sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan. Tingkat validitas dinyatakan dengan nomor yang dipanggi *koefisien validitas* (Azwar, 2011).

Uji validitas untuk kedua skala dalam penelitian ini dilakukan dengan validitas isi (*content validity*), dan ini ditentukan melalui pendapat profesional dalam telaah butir berdasarkan kisi - kisi skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan masyarakat. Validitas butir dinyatakan dalam bentuk koefisien kolerasi diperoleh dari perhitungan dengan skor kriteria. Hadi (2001) mengemukakan bahwa skor setiap respon untuk setiap item pernyataan dan skor kriteria ada dua jenis, yaitu kriteria internal dan kriteria eksternal. Kriteria internal adalah kriteria yang diambil dari alat ukur itu sendiri. Sedangkan kriteria eksternal diambil dari instrumen pengukuran Konsistensi internal dan kekuatan pembedaan item dalam penelitian ini diungkapkan dengan menggunakan kriteria internal. Artinya, dengan mentolerir skor tiap item dengan kriteria internal berupa skor total.

Azwar (2011) mengatakan bahwa validitas dinyatakan oleh nilai koefisien validitas, penentuan kriteria validitas. Menurut Azwar (2011) yang menyatakan bahwa indeks daya diskriminasi item tersebut paling sedikit 0,30. Dengan demikian, item yang koefisien validitasnya $<0,30$ dinyatakan tidak valid, sedangkan item yang dianggap valid adalah item $\geq 0,30$. Uji validitas kedua skala dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

3.5.2 Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas sering disamakan dengan *consistency stability* atau *dependability* yang pada dasarnya menunjukkan sejauh mana pengukuran tidak dapat memberikan hasil yang relatif berbeda bila diukur ulang pada subjek yang sama (Azwarl, 2011). Reliabilitas alat ukur berkaitan dengan sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya.

Reliabilitas ditunjukkan dengan konsistensi skor yang diperoleh subjek dengan menggunakan instrumen pengukuran yang sama, instrumen pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi merupakan instrumen pengukuran yang stabil yang selalu memberikan hasil yang relatif konstan (Azwarl, 2011). Tingkat keandalan alat ukur dinyatakan dengan angka atau nilai *Alpha Cronbach*. Semakin tinggi *Alpha Cronbach* berarti menunjukkan tingkat reliabilitas semakin baik. Besar nilai *Alpha Cronbach* berkisar antara 0,00 sampai 1,00 dan tidak ada patokan yang pasti. Namun demikian besar *Alpha Cronbach* semakin mendekati nilai 1,00 berarti terdapat konsistensi hasil yang semakin sempurna.

Penggunaan pendekatan konsistensi internal dengan menggunakan *Alpha Cronbach* dalam menguji keandalan (reliabilitas) alat ukur karena Dapat

digunakan untuk item dikotomi atau non nirdikatomy, tidak berhubungan dengan item, tingkat kesulitannya seimbang dan dapat digunakan untuk menguji kuesioner atau tes (Hadi, 2001). Analisis hasil uji reliabilitas item skala ini menggunakan bantuan SPSS.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Prasyarat Analisis

Dalam penelitian ini terdapat data kuantitatif. Untuk itu, data akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan statistik. Ada dua hal yang akan dilakukan dalam menganalisis data kuantitatif dalam penelitian ini, yaitu: (1) uji persyaratan analisis yang meliputi uji normalitas sebaran dan uji linieritas hubungan. (2) menguji hipotesis penelitian. :

1. Uji Normalitas Sebaran Data

Uji normalitas sebaran digunakan untuk mengetahui apakah skor variabel yang diteliti mengikuti sebaran normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan terhadap variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat. Menurut Hadi (2001) bahwa kaidah yang digunakan untuk mengetahui normal tidaknya sebaran data ialah jika $p > 0,05$, dari nilai Z maka sebarannya normal, sebaiknya jika $p < 0,05$, maka sebarannya tidak normal.

2. Uji linearitas hubungan

Uji ini bertujuan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung. Uji linearitas dalam pelaksanaannya menggunakan pendekatan analisis varian. Uji linieritas juga dapat mengetahui taraf keberartian penyimpangan dari linearitas hubungan tersebut, apa bila

penyimpangan tersebut tidak berarti maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dianggap linear. Menurut Hadi (2001), kaidah yang digunakan adalah apabila $p > 0,05$, dari nilai F *Deviation of Linierity* maka hubungan antara kedua variabel adalah linier.

3.6.2 Uji Hipotesis

Setelah dilakukan uji asumsi atau uji prasyarat analisis yang terdiri dari uji normalitas data dan uji linieritas, maka dilakukan uji hipotesis. Seperti yang ditunjukkan di atas, penelitian ini untuk mengetahui hubungannya antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di UPT PPA Provinsi Riau, teknik statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kolerasi *speraman's rank correalation* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut, dan menguji apakah kolerasi itu signifikan atau tidak signifikan. Penyelesaian analisis dilakukan dengan bantuan komputer program *SPSS 20.0 for Windows*.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Persiapan Penelitian

4.1.1 Orientasi Kancan Penelitian

1 *Profile* UPT PPA Provinsi Riau

PPA berada dibawah koordinasi Badan Perlindungan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BPPPAKB) Provinsi Riau yang berlokasi di Jalan Pepaya Nomor 167 Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. UPT PPA terletak di Jalan Diponegoro No.36 A (Komplek gedung Dharma Wanita Provinsi Riau) Pekanbaru. Jarak tempuh dari kantor Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau ke UPT PPA yaitu 0,62 km.

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak termasuk Kementerian yang menangani urusan pemerintahan dalam rangka penajaman, koordinasi, dan sinkronisasi program pemerintah. Susunan organisasi kementerian yang menangani urusan pemerintah dalam rangka penajaman, koordinasi, dan sinkronisasi program pemerintah yaitu sebagai berikut: Pemimpin: Menteri, Pembantu pemimpin: Sekretariat kementerian, Pelaksana: Deputi kementerian, Pengawas: Inspektorat kementerian Tahapan pembangunan perlindungan perempuan adalah sebagai berikut:

- 1) Tahun 1978-1983, Menteri Muda Urusan Peranan Wanita (MENMUDUPW), oleh Ny. Lasijah Soetanto.
- 2) Tahun 1983-1987, Menteri Negara Urusan Peranan Wanita (MENUPW), oleh Ny. Lasijah Soetanto.

- 3) Tahun 1987-1988, Menteri Negara Urusan Peranan Wanita (MENUPW), oleh Ny. Sulasikin Moerpratomo.
- 4) Tahun 1988-1993, Menteri Negara Urusan Peranan Wanita (MENUPW), oleh Ny. Sulasikin Moeroratomo.
- 5) Tahun 1993-1998, Menteri Negara Urusan Peranan Wanita (MENUPW), oleh Ny. Mien Soegandi. Dalam GBHN 1993-1998 mengamanatkan bahwa melalui upaya pembangunan, potensi sumberdaya nasional diarahkan menjadi kekuatan ekonomi, sosial budaya, politik, dan keamanan yang nyata, didukung oleh SDM yang berkualitas, yang memiliki ilmu pengetahuan dan teknologi(iptek) serta kemampuan manajemen. Dengan demikian, aspirasi, peranan, dan kepentingan SDM termasuk perempuan sebagai penggerak pembangunan nasional, dipadukan kedalam gerak pembangunan bangsa melalui peran aktif dalam seluruh kegiatan.
- 6) Tahun 1998-1999, Menteri Negara Peningkatan Peranan Wanita (MENPERTA), oleh Ny. Tuty Alawiyah AS.
- 7) Tahun 1999-2001, Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan (MenegPP), oleh Ny. KhofifahIndar Parawansa.
- 8) Tahun 2001-2004, Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan (Kementrian PP) oleh Ny. Sri Redjeki Sumarjoto, SH.
- 9) Tahun 2004-2009, Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan (Kementrian Negara PP), oleh Prof DR. Meutia Hatta Swasono.
- 10) Tahun 2009-2014, Menteri Negara Perempuan dan Perlindungan Anak (Kementrian PP dan PA), oleh Linda Amalia Sari Gumelar, S.IP.

Peraturan pemerintah RI dalam Nomor 38 Tahun 2017 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota mengamanat bahwa program perlindungan perempuan dan perlindungan anak menjadi urusan yang wajib untuk diselenggarakan oleh pemerintah daerah Provinsi, kabupaten dan Kota Terutama terkait dengan pelaksanaan pelayanan dasar, P2TP2A Provinsi Riau disahkan dalam bentuk SK Gubernur Provinsi Riau No: KPTS/65/I2011 Tanggal 11 Januari 2011 tentang pembentukan Pusat Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau.

Dengan adanya amanat dari Kementrian Perlindungan Perempuan Republik Indonesia untuk membuat UPT. P2TP2A maka, pemerintah Provinsi Riau merencanakan pembuatan P2TP2A yang bernama UPT. P2TP2A dan disahkan di dalam peraturan Gubernur Riau Nomor 56 Tahun 2017 Tanggal 7 November 2017. UPT P2TP2A ini memiliki tugas dan fungsi menyelesaikan kasus-kasus menyangkut tentang perlindungan perempuan dan anak.

Dalam melaksanakan tugas UPT PPA menerima dan mengklarifikasi pengaduan masyarakat. Melakukan pendekatan tidak langsung kepada korban yang dilaporkan. Selesaikan pemrosesan kasus. Lindungi korban di tempat penampungan sementara, memfasilitasi pendampingan pelayanan rujukan kesehatan, rehabilitasi sosial, *shelter* (rumah aman) pada perempuan dan anak korban kekerasan. Memfasilitasi proses pemulangan dan reintegrasi sosial pada perempuan dan anak korban kekerasan. Melakukan mediasi, memberikan bantuan hukum selama proses pengalihan, restitusi dan bantuan selama proses peradilan, serta bantuan hukum lainnya, membantu korban dalam upaya Pemulihan.

Melakukan pendampingan psikologis. Melakukan penjemputan dan *home visite* pada perempuan dan anak korban kekerasan.

2 Visi dan Misi UPT PPA Provinsi Riau

Visi UPT PPA Provinsi Riau yaitu mengendapkan perlindungan perempuan dan anak korban kekerasan sesuai dengan prinsip hak asasi manusia. Misi dari UPT PPA adalah membangun gerakan bersama untuk mencegah dan menghapuskan kekerasan dan perdagangan perempuan dan anak. Memberikan layanan yang mencakup bantuan psikologis, promosi berita, informasi bagi perempuan dan anak yang pernah mengalami tindak kekerasan. Menjadikan PPA sebagai landasan perlindungan perempuan dan anak secara preventif, kuratif dan rehabilitas.

3 Struktur Organisasi UPT PPA Provinsi Riau



Gambar 4.1. Struktur Organisasi
Sumber : UPT PPA (Tahun 2020)

4.1.2 Uji Coba Skala

Uji coba skala dilakukan 9 Juni – 24 Juni 2020 kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang datang melaporkan pengaduan kasus kekerasan perempuan dan anak di PPA Kota Pekanbaru yang memiliki karakteristik sama dengan subjek penelitian. Untuk uji coba alat ukur penelitian dilakukan dengan cara menemui subjek ke PPA Kota Pekanbaru pada saat subjek melakukan proses pengaduan. Uji coba dilakukan dengan meminta kesediaan dan waktu subjek pada saat setelah selesai melakukan pengaduan tindak kekerasan untuk mengisi skala. Sebelum menyelesaikan skala uji coba, subjek terlebih dahulu ditanya apakah bersedia dan tidak merasa wajib membantu menyelesaikan skala uji coba. Penulis kemudian memberikan penjelasan tentang tata cara penyelesaian skala uji coba, selama

pengisian skala penulis menunggu sampai selesai dan buku skala uji coba dikembalikan kepada peneliti sesuai dengan jumlah skala yang dibagikan yaitu 60 skala uji coba.

4.1.3 Hasil Uji Coba

Hasil pengujian alat ukur dinyatakan dengan nilai koefisien validitas yang ditentukan berdasarkan kriteria validitas dalam indeks daya diskriminasi item sebagai salah satu parameter alat ukur yang baik, di dalam hal ini skala kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan menggunakan indeks daya diskriminasi butir 0,30, dengan demikian butir yang koefisien validitasnya $<0,30$ dinyatakan tidak valid, sedangkan butir yang dianggap valid dinyatakan tidak valid. item yang memiliki indeks kekuatan diskriminatif $\geq 10,30$. Uji validitas kedua skala dalam penelitian ini menggunakan *SPPS 20. for Window*.

Sedangkan parameter kedua yang menjadi indikator digunakan tidaknya suatu alat ukur untuk pengumpulan data penelitian adalah reliabilitas (*consistency stability* atau *dependability*) yang pada dasarnya menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif berbeda jika pengukuran baru dilakukan pada responden yang sama (Azwar, 2011). Reliabilitas ditunjukkan dengan konsistensi skor yang diperoleh subjek dengan menggunakan alat yang sama. Alat ukur yang memiliki reliabilitas tinggi merupakan alat ukur yang stabil yang selalu memberikan hasil yang relatif konstan (Azwar, 2011).

Tingkat reliabilitas alat ukur dinyatakan dengan angka yang disebut koefisien korelasi, yang artinya tingkat reliabilitasnya semakin meningkat. Koefisien reliabilitas berkisar dari 0,00 hingga 1,00 dan tidak ada patokan yang

ditentukan. Namun semakin tinggi koefisien reliabilitas yang mendekati nilai 1,00 berarti konsistensi hasil semakin sempurna (Azwar, 2011). Uji reliabilitas dalam penelitian ini didasarkan pada nilai *Alpha Cronbach's*.

1) Skala Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Berdasarkan hasil uji coba skala kepuasan masyarakat didapatkan nilai reliabilitas (*Alpha*) sebesar 0,889 sebelum pemilihan item dilakukan, setelah pemilihan item dilakukan nilai reliabilitas (*Alpha*) meningkat menjadi 0,915 sedangkan perbedaan kekuatan item ditemukan menjadi nilai yang berubah dari -0,028 menjadi 0,759 dengan perbedaan kekuatan item valid berpindah dari 0,331 menjadi 0,759. Berdasarkan hasil pengujian, ditemukan 10 item dinyatakan tidak valid dari 40 item yang diujikan yaitu jumlah 2,5,6,8,9,13,21,30,38, dan 40. Hasil seleksi item skala kepuasan masyarakat sebelum dan sesudah uji coba dapat dilihat pada **tabel 4.1 – 4.2 blueprint** skala kepuasan masyarakat dibawah :

Tabel 4.1*Blueprin skala kepuasan masyarakat sebelum tryout*

No	Aspek	Indikator	No. Item		Jmlah
			Favourable	Unfavourable	
1	Sikap pendekatan pegawai terhadap pelanggan	Memiliki inisiatif			
		Bersungguh-sungguh dalam pelayanan	17,25,33	<u>21</u> ,29,35	6
2	Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan	Menghargai keluhan pelanggan			
		Transparansi			
2		Tidak ada pungutan di luar biaya administrasi	18,26,34	22, <u>30</u> ,36,37	7
		Kejelasan adminitrasi			
3	Prosedur adminitrasi	Ketertiban dalam antrian			
		Tidak diskriminatif	1, <u>2</u> ,19,39	<u>5</u> , <u>13</u> ,23	7
4	Waktu pelanggan menunggu proses pelayanan	Petunjuk adminitrasi mudah di mengerti			
		Ada kepastian waktu			
4		Selesai sesuai waktu yang ditentukan	<u>2</u> ,10,27	<u>6</u> ,14,31, <u>38</u>	7
		Diberi penjelasan jika terjadi penundaan			
5	Fasilitas umum yang disediakan	Ada ruang tunggu			
		Tempat parkir yang aman	3,11,28, <u>40</u>	7,15,32	7
6	Hasil pelayanan yang diterima pelanggan	Kamar mandi			
		Memuaskan			
6		Sesuai harapan pelanggan	4,12,20	<u>8</u> ,16,24	6
		Tidak membuang-buang waktu pelanggan			
Total			20	20	40

Ket : **No. Item** adalah item yang gugur

Tabel 4.2*Blueprin skala kepuasan masyarakat sebelum tryout*

No	Aspek	Indikator	No. Item		Jmlah
			Favourable	Unfavourable	
1	Sikap pendekatan pegawai terhadap pelanggan	Memiliki inisiatif			
		Bersungguh-sungguh dalam pelayanan	17,25,33	29,35	5
2	Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan	Menghargai keluhan pelanggan			
		Transparansi			
3	Prosedur administrasi	Tidak ada pungutan di luar biaya administrasi	18,26,34	22,36,37	6
		Kejelasan adminitrasi			
4	Waktu pelanggan menunggu proses pelayanan	Ketertiban dalam antrian			
		Tidak diskriminatif	1,19,39	23	4
5	Fasilitas umum yang disediakan	Petunjuk administrasi mudah di mengerti			
		Ada kepastian waktu			
6	Hasil pelayanan yang diterima pelanggan	Selesai sesuai waktu yang ditentukan	10,27	14,31	4
		Diberi penjelasan jika terjadi penundaan			
7	Fasilitas umum yang disediakan	Ada ruang tunggu			
		Tempat parkir yang aman	3,11,28	7,15,32	6
8	Hasil pelayanan yang diterima pelanggan	Kamar mandi			
		Memuaskan			
9	Hasil pelayanan yang diterima pelanggan	Sesuai harapan pelanggan	4,12,20	16,24	5
		Tidak membuang-buang waktu pelanggan			
Total			17	13	30

Jumlah item pada skala kepuasan masyarakat yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian sebanyak 30 item sesuai dengan jumlah item yang dinyatakan valid berdasarkan uji coba. Pertimbangan penggunaan jumlah item dalam 30 item skala kepuasan masyarakat didasarkan pada pendapat Azwar (2013) tentang persyaratan jumlah item dan skala disebutkan bahwa tes yang berisi terlalu banyak item akan membutuhkan waktu administrasi yang lama dan seringkali akan mengurangi motivasi subjek untuk merespon. dan dapat menyebabkan kinerja subjek dipengaruhi oleh kelelahan dan faktor lain yang tidak relevan dengan tujuan tes.

2) Skala Kualitas Pelayanan

Setelah dilakukan pengujian skala kualitas pelayanan diperoleh nilai reliabilitas (*Alpha*) sebesar 0,916 sebelum pemilihan item dilakukan, setelah pemilihan item dilakukan nilai reliabilitas (*Alpha*) meningkat menjadi 0,926 sedangkan untuk rentang selisih butir diperoleh nilai dari -0,007 sampai 0,775 dengan selisih aitem yang valid berubah dari 0,322 menjadi 0,775. Menurut hasil pengujian, ditemukan bahwa 8 aitem dinyatakan tidak valid dari 40 aitem yang diuji, yaitu nomor 9, 10, 14, 19, 27, 32, 36, dan 38. Hasil seleksi item skala kualitas pelayanan sebelum dan setelah seleksi item dapat dilihat pada tabel 14.3 – 14.4 *blueprint* skala kualitas pelayanan dibawah ini :

Tabel 4.3
Blueprint skala kualitas pelayanan sebelum tryout

No	Aspek	Indikator	No. Item		Jml h
			Favourable	Unfavourable	
1	Kinerja (<i>performance</i>)	Prioritas pekerjaan Memastikan pekerjaan selesai	4, 22, 33	8, <u>27</u>	5
2	Keragaman produk (<i>features</i>)	Menanggapi urusan pelanggan terkait pengurusan SIM Memberi saran-saran pengurusan	5, 23	<u>9</u> , 28, 34	5
3	Keandalan (<i>reliability</i>).	Mampu mengatasi permasalahan Mengambil tanggungjawab keluhan pelanggan Mendampingi	6, 12, 35	<u>10</u> , 17	5
4	Kesesuaian (<i>comformance</i>).	pelanggan yang bermasalah Memastikan solusi permasalahan	13, 24	18, 29, <u>36</u>	5
5	Ketahanan atau daya tahan (<i>durability</i>).	Adaptif dalam berbagai kebutuhan pelayanan Mampu bekerja dibawah tekanan	7, <u>14</u> , 37	11, <u>19</u>	5
6	Kemampuan pelayanan (<i>serviceability</i>)	Mengetahui kebutuhan pelanggan Tidak mendelegasikan pengurusan	15, 25	20, 30, <u>38</u>	5
7	Estetika (<i>aesthetics</i>).	Ruangan bersih, petugas rapi Petunjuk dalam ruangan komunikatif	1, 26, 39	21, 31	5
8	Kualitas yang dipersepsikan (<i>perceived quality</i>).	Hasil kerja sesuai harapan Meninggalkan kesan positif pada pelanggan	2, 16	3, <u>32</u> , 40	5
Total			20	20	40

Ket : **No. Item** adalah item yang gugur

Tabel 4.4
Blueprin skala kualitas pelayanan sebelum tryout

No	Aspek	Indikator	No. Item		Jml h
			Favourable	Unfavourable	
1	Kinerja (<i>performance</i>)	Prioritas pekerjaan Memastikan pekerjaan selesai	4, 22, 33	8	4
2	Keragaman produk (<i>features</i>)	Menanggapi urusan pelanggan terkait pengurusan SIM Memberi saran-saran pengurusan	5,23	28, 34	4
3	Keandalan (<i>reliability</i>).	Mampu mengatasi permasalahan Mengambil tanggungjawab keluhan pelanggan Mendampingi	6,12,35	17	4
4	Kesesuaian (<i>comformance</i>).	pelanggan yang bermasalah Memastikan solusi permasalahan	13, 24	18, 29	4
5	Ketahanan atau daya tahan (<i>durability</i>).	Adaptif dalam berbagai kebutuhan pelayanan Mampu bekerja dibawah tekanan	7, 37	11	3
6	Kemampuan pelayanan (<i>serviceability</i>)	Mengetahui kebutuhan pelanggan Tidak mendelegasikan pengurusan	15, 25	20, 30	4
7	Estetika (<i>aesthetics</i>).	Ruangan bersih, petugas rapi Petunjuk dalam ruangan komunikatif	1, 26, 39	21, 31	5
8	Kualitas yang dipersepsikan (<i>perceived quality</i>).	Hasil kerja sesuai harapan Meninggalkan kesan positif pada pelanggan	2,16	3, 40	4
Total			19	13	32

Jumlah item skala kualitas pelayanan yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian sebanyak 32 aitem, sesuai jumlah item yang dinyatakan sah berdasarkan hasil uji coba. Pertimbangan untuk memakail jumlah item skala kualitas pelayanan sebanyak 32 item didasarkan pada pendapat Azwar (2013) tentang syarat-syarat jumlah item dalam skala, dinyatakan dalam suatu tes yang berisi terlalu banyak aitem akan memerlukan waktu administrasi yang lama dan seringkali menurunkan motivasi subjek dalam menjawab serta dapat menyebabkan performansi subjek terpengaruh oleh faktor kelelahan dan faktor lainnya yang tidak relevan dengan tujuan tes.

4.2 Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 12 Juni – 13 Juli 2020 dengan jumlah sampel sebanyak 60 masyarakat Provinsi Riau selaku pengguna jasa pelayanan pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak di UPT PPA Provinsi Riau. Peneliti melakukan penelitian dengan cara meminta kesediaan dan waktu subjek pada saat melakukan pengaduan di UPT PPA Provinsi Riau. Pertama, peneliti menjelaskan tujuan skala dan memberikan petunjuk tentang prosedur pengisian skala kepada subjek yang melakukan pengaduan baik pelapor maupun terlapor di UPT PPA Provinsi Riau dijadikan subjek penelitian. Setiap subjek menerima salinan instrumen pengukuran yang berisi kedua skala tersebut, yaitu 32 item kualitas layanan dan 30 item skala kepuasan masyarakat

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di UPT PPA Provinsi Riau. Setelah dilakukan scoring dan diolah dengan *SPSS 20.0 for windows* diperoleh gambaran seperti yang disajikan dalam **tabel 4.5**:

Tabel 4.5
Deskripsi Data Penelitian

Variabel Penelitian	Skor X diperoleh (empiris)				Skor X dimungkinkan (Hipotetik)			
	X max	X min	Mean	SD	X max	X min	Mean	SD
Kualitas Pelayanan	136	86	114.63	12.62	117	69	96.45	11.456
Kepuasan Masyarakat	125	86	111.70	9.487	103	65	88.23	8.905

Tabel di atas secara umum menggambarkan bahwa tingkat kualitas pelayanan subjek bervariasi, terlihat dari rentang skor yang diperoleh yaitu dari 86 menjadi 136. Sedangkan skor kepuasan masyarakat juga relatif bervariasi, bergerak antara 86 dan 125.

Tabel tersebut juga memberikan perbandingan antara skor yang mungkin diperoleh subjek (hipotetik) setelah penyelidikan dilakukan. Ternyata nilai rata-rata (mean) empiris variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berada di atas nilai rata-rata (mean) hipotetik, dengan rata-rata (mean) skor empiris pada variabel kualitas pelayanan sebesar 114,63 dengan mean hipotetik 96,45, yang berarti subjek memiliki kualitas intensitas pelayanan yang lebih besar dari pada estimasi hipotetik.

Sementara itu, pada variabel kepuasan masyarakat, mean empirik juga berada di atas mean hipotetik. Rerata (mean) skor empiris untuk variabel kepuasan masyarakat adalah 111,70 dengan rerata (mean) hipotetik sebesar 88,23 yang berarti subjek memiliki intensitas kepuasan masyarakat yang lebih tinggi daripada perkiraan hipotetik. Untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada subjek penelitian, penulis menggunakan kategori umum yang digunakan yaitu:

1. Sangat Tinggi : $X \geq M + 1,5SD$
2. Tinggi : $M + 0,5SD \leq X < M + 1,5SD$
3. Sedang : $M - 0,5SD \leq X < M + 0,5SD$
4. Rendah : $M - 1,5SD \leq X < M - 0,5SD$
5. Sangat Rendah : $X \leq M - 1,5SD$

Keterangan : M = rerata
SD = standar deviasi

Sumber: Azwar, 2001

1) Kualitas Pelayanan

Berdasarkan skor yang ditentukan dan jumlah item pada skala kualitas layanan, secara hipotetik variabel ini memiliki jarak sebaran 67 yang diperoleh dari hasil penurunan nilai setinggi mungkin dan nilai serendah mungkin. (136 - 69) sedangkan standar deviasi 11.4 ($1 / 6 \times 67$) dengan mean 96.4. Berdasarkan kategori evaluasi sebelumnya, dapat dibuat kriteria evaluasi variabel kualitas pelayanan seperti pada Tabel 4.6 :

Tabel 4.6
Kriteria Evaluasi Variabel Kualitas Pelayanan

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Tinggi	$X \geq 133,57$	3	5,0%
Tinggi	$120,94 \leq X < 133,57$	13	21,7%
Sedang	$108,31 \leq X < 120,94$	28	46,7%
Rendah	$95,68 \leq X < 108,31$	8	13,3%
Sangat Rendah	$X \leq 95,68$	8	13,3%

Dari kriteria evaluasi dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian memiliki tingkat kualitas pelayanan sedang dengan rerata 114,63. (lihat **tabel 4.5**)

2) Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan skor yang ditentukan dan jumlah item pada skala kepuasan masyarakat, secara hipotetik variabel ini memiliki jarak sebaran 60 yang diperoleh dari hasil penurunan nilai setinggi mungkin dan nilai terendah. mungkin (125 - 65) sedangkan standar deviasinya adalah 8,90 ($1 / \sqrt{60}$) dengan distribusi rata-rata 88,23. Berdasarkan kategori evaluasi variabel kepuasan masyarakat seperti pada tabel 4.7 :

Tabel 4.7
Kriteria Evaluasi Variabel Kepuasan Masyarakat

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Tinggi	$X \geq 125,93$	2	3,3%
Tinggi	$116,44 \leq X < 125,93$	6	10,0%
Sedang	$106,95 \leq X < 116,44$	33	55,0%
Rendah	$97,47 \leq X < 106,95$	14	23,3%
Sangat Rendah	$X \leq 97,47$	5	8,3%

Dari kriteria evaluasi dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian ini memiliki tingkat kepuasan masyarakat *sedang* dengan rata-rata (mean) sebaran 111,70. (dilihat **tabel 4.5**).

4.3.2 Uji Asumsi

1. Uji Normalitas Sebaran Data

Uji normalitas dilakukan untuk; mengetahui apakah distribusi data yang diperoleh berdasarkan kedua variabel penelitian mengikuti distribusi normal standar Gauss (Hadi, 2001). Aturan yang digunakan untuk menentukan berdistribusi normal atau tidak adalah jika signifikansi (p) $>0,05$ dari nilai *Kolmogorov-Smirnov Z*, maka data berdistribusi normal, dan jika signifikansi (p) $<0,05$ maka Distribusi data tidak berdistribusi normal (Hadi, 2001).

Hasil uji normalitas sebaran data kualitas pelayanan diperoleh skor *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar = 0,682 sedangkan signifikansi (p) sebesar 0,741 ($p>0,05$) yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara frekuensi empiris (yang diamati) dan frekuensi teoritis dari kurva normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebaran data variabel kualitas pelayanan berdistribusi *normal*.

Hasil distribusi normalitas data kepuasan masyarakat diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z*=1,384 dengan signifikansi (p)sebesar 0,043 ($p<0,05$). Artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara frekuensi empiris (observasi) dan frekuensi teoritis dari kurva normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebaran data untuk variabel kepuasan masyarakat *tidak berdistribusi normal*.

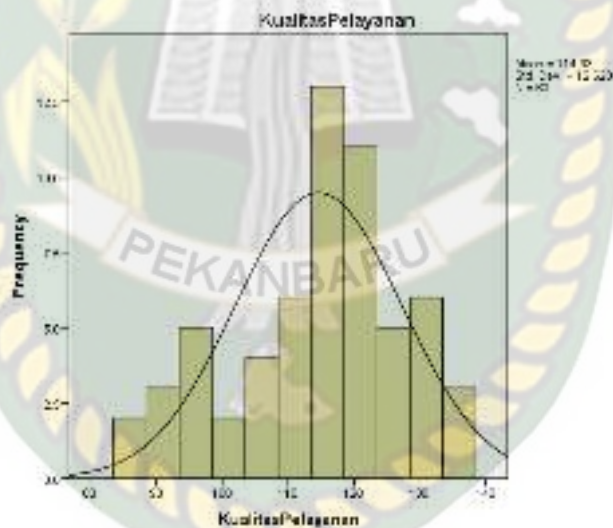
Perhitungan lengkapnya bisa dilihat di lampiran. Rangkuman hasil uji normalitas sebaran masing-masing variabel disajikan pada **tabel 4.8** berikut

Tabel 4.8
Hasil Uji Asumsi Normalitas Sebaran Data

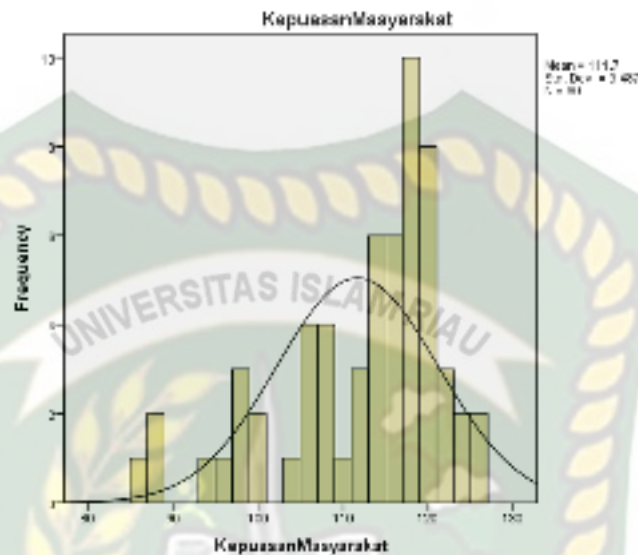
	Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Masyarakat
N	60	60
Kolmogorov-Smirnov Z	,682	1.384
Asymp. Sig. (2-tailed)	,741	,043

a. Test distribution is Normal

Gambar 4.2
Kurva Histogram Kualitas Pelayanan



Gambar 4.3
Kurva Histogram Kepuasan Masyarakat



2 Uji Linearitas Hubungan

Uji linearitas hubungan tersebut dilakukan untuk mengetahui linieritas hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat uji linieritas menggunakan aturan signifikansi (p) dari nilai F (*Deviasi from linearity*) $>0,05$ maka kedua hubungan variabel tersebut linier, tetapi jika signifikansi (p) dari nilai F (*Deviasi from linearity*) $<0,05$ maka hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen tidak itu linier. Kriteria uji linieritas menggunakan taraf signifikansi 5%. Hasil uji linieritas yang telah dilakukan dengan mengetahui F (*Deviation from linearity*) adalah 1,013 dengan signifikansi (p) 0,485 ($p>0,05$). Hasil uji linieritas untuk hubungan antar variabel tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut *linear*.

Perhitungan lengkapnya bisa dilihat di lampiran. Rangkuman hasil uji linieritas hubungan disajikan pada **tabel 4.9** berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Linearitas Hubungan Variabel

			F	Sig.
Kepuasan_Masyarakat_*	Between	(Combined)	2.862	.003
Kualitas_Pelayanan	Groups	Linearity	54.651	.000
		Deviation from Linearity	1.013	.485

Hasil analisis untuk kedua uji asumsi menunjukkan bahwa uji asumsi dalam penelitian ini terpenuhi, namun sebaran data pada kedua variabel berdistribusi normal dan tidak normal. Hubungan kedua variabel linear, dengan syarat jenis data yang terpenuhi maka menggunakan teknik *Spearman's rank correlation* dalam menguji hipotesis penelitian.

4.3.3 Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji korelasi *Spearman* untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini ditemukan, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Provinsi Riau selaku pengguna layanan pengaduan di PPA Provinsi Riau. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,661 dengan nilai $p=0,000$. ($p<0,01$). Hal ini menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, dengan arah hubungan yang positif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan masyarakat dengan kata lain hipotesis diterima, lihat **tabel 4.10** dibawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Kolerasi

	Kualitas_Pelayan an	Kepuasan_Masyara kat
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N 60	.661** .000 60
Kepuasan_Masyara kat	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N 60	.661** .000 60

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.3.4 Interpretasi Koefisien Kolerasi

Untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar; variabel dalam penelitian ini, koefisien korelasi (r) menurut temuan data penelitian akan dijabarkan ke dalam kategorisasi tingkat hubungan berdasarkan interval koefisien, korelasi, seperti yang ditunjukkan pada **tabel 4.11** dibawah ini:

Tabel 4.11
Pedomanl Interpretasil Koefesien Kolerasi

Interval Koefesien Kolerasi	Tingkat Hubungan
0,00–0,199	Sangat Rendah
0,20–0,399	rendah
0,40–0,599	sedang
0,60–0,799	tinggi
0,80–1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono, 2012

Berdasarkan pedoman penafsiran nilai koefisien korelasi tersebut di atas maka koefisien korelasi (r) menurut hasil data adalah 0,661 yang berada pada

kisaran koefisien korelasi 0,60 - 0,799 yang termasuk kategori tingkat kedekatan hubungan ‘tinggi’

4.3.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat nilai *Rsquared* pada *Output Model Summary (b)* seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

	Measures of Association			
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan_Masyarakat	.695	.484	.857	.735
* Kualitas_Pelayanan				

Berdasarkan temuan data koefisien determinasi pada tabel di atas didapatkan nilai *Rsquared* sebesar 0,484, nilai tersebut menunjukkan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tergantung dalam penelitian ini. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Provinsi Riau sebagai pengguna layanan pengaduan di PPA Provinsi Riau sebesar 48,4%. Sedangkan 51,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam pembahasan penelitian ini.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan analisis kolerasi dengan menggunakan *speraman's rank correlation* yang sebelumnya peneliti ingin menggunakan kolerasi *person product moment*, namun pada uji normalitas salah satu skala mendapatkan hasil data yang berdistribusi tidak normal, jadi peneliti kemudian menggunakan *speraman's rank correlation* didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di UPT PPA Provinsi Riau, dan hipotesis telah diajukan peneliti di terima.

Hasil analisis data untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan arah positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Provinsi Riau selaku pengguna layanan pengaduan di PPA Provinsi. Saat menguji data penelitian dengan menggunakan teknik korelasi Spearman didapatkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,661 dan signifikansi (p)=0,000 ($p < 0,01$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel independen dapat digunakan sebagai dasar untuk mengkaji kepuasan masyarakat Provinsi Riau sebagai pengguna layanan pengaduan di PPA Provinsi Riau.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa individu yang merupakan hasil evaluasi daei perbandingan antara harapan dan kinerja suatu produk atau jasa (Kotler, 2003). Perasaan senang atau kecewa merupakan respon emosional yang berkaitan dengan pengalaman-pengalaman selama menerima kualitas layanan (Tjiptono & Chandra, 2011). Apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa sangat puas. Begitupula sebaliknya.

Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil kesesuaian antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan di UPT PPA Provinsi Riau tergolong sedang.

Menurut Prianggono & Manupputy (2003) bahkan ketika lembaga atau organisasi telah merumuskan suatu standar pelayanan yang berkualitas, hal itu masih perlu di klarifikasi dilapangan berdasarkan tinjauan pengguna jasa layanan tersebut. Upaya tersebut bukan tanpa alasan mengingat banyak aspek yang dapat dijadikan pengguna layanan (dalam hal ini masyarakat Provinsi Riau) sebagai objek dari persepsi dan evaluasinya, termasuk didalamnya kualitas cara kerja, sikap dalam pelayanan, orientasi dalam pelayanan.

Aspek – aspek psikologis dalam pelayanan sebagaimana disebutkan diatas dalam konteks pelayanan yang berkualitas tidak hanya dipahami dan dijalankan sebagai suatu prosedur teknis semata-mata. Lebih dari sekedar fungsi teknis yang efektif sekalipun pelayanan yang berkualitas adalah kepedulian dari penyedia jasa layanan kepada masyarakat dengan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam memfasilitasi kemudahan pemenuhan agar selalu loyal kepada penyedia jasa layanan (Barata, 2004) dalam hal ini lembaga PPA Provinsi Riau.

Indikasi sikap pelayanan lembaga PPA Provinsi Riau yang berorientasi *customer oriented* dan mengutamakan pendekatan *equality* (kesimbangan) membebaskan pengguna layanan (Masyarakat Provinsi Riau) *image* tentang arogansi alat negara. Sikap *equal* petugas memberi rasa ‘dihargai’ dan ‘dianggap penting’ dalam diri pengguna jasa layanan, sehingga hal ini cenderung di persepsikan positif sebagaimana disebutkan Lupiyoadi (2008) bahwal faktor utama kepuasa pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2004) kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan kinerja layanan versus ekspektasi. Jika pelayanan di bawah ekspektasi berarti pelanggan tidak puas. Jika kinerja layanan memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Objek yang dipersepsikan oleh masyarakat pengguna layanan untuk melaporkan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Provinsi Riau dalam penelitian ini yang menjadi dasar fungsi kepuasan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT PPA Provinsi Riau. Sebagaimana yang disebutkan oleh Mjuran (dalam Tjiptono, 2001) bahwa kualitas pelayanan adalah kecocokan untuk pemakaian dimana terdapat penekanan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan.

Terbentuknya fungsi kepuasan pelanggan dalam konteks ini ketika pihak yang memberi pelayanan mengambil posisi memberikan bantuan untuk menyelesaikan suatu keperluan dari pihak yang dilayani. Berada di posisi yang memberi bantuan dalam hal ini merupakan kondisi psikologis yang dipersepsikan pelanggan dan menghasilkan interpretasi yang bermakna kepuasan (Thoha, 2008) pada masyarakat yang menggunakan jasa pengaduan di UPT PPA.

Fungsi kepuasan menurut Bandura (dalam Feist & Feist, 2008), dimungkinkan karena kapasitas manusia dalam mengevaluasi pengalaman mereka sendiri berdasarkan standar-standar internal dalam diri mereka, dimana hasil evaluasi terhadap pengalaman-pengalaman proses pengaduan di UPT PPA Provinsi Riau akan menghasilkan hasil evaluasi yang positif (memuaskan) jika sesuai atau melebihi dari standar-standar internal (ekspektasi atau harapan) dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan pengaduan di UPT PPA Provinsi Riau.

Pengalaman-pengalaman proses pengaduan di UPT PPA Provinsi Riau dalam konteks ini yang menjadi objek adalah tendensi pelayanan yang berkualitas. Semakin berkualitas pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dalam pengguna jasa layanan pengaduan maka semakin terbentuk fungsi kepuasan masyarakat terhadap UPT PPA Provinsi Riau.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian didapatkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,661 dan signifikansi (p)=0,000 ($p<0,01$). Dengan cara ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan arah yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Provinsi Riau selaku pengguna jasa pelayanan pengaduan di PPA Provinsi Riau, arah hubungan yang positif menunjukkan semakin meningkat kualitas pelayanan akan diikuti peningkatan kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan pengaduan di PPA Provinsi Riau, dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan akan diikuti penurunan tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan pengaduan di PPA Provinsi Riau.

Sumbangan efektif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan pengaduan di PPA Provinsi Riau adalah sebesar 48,4%. Besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan ini didasarkan pada nilai R^2 sebesar 0,484 pada tabel Koefisien Determinasi. Sisanya 51,6% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk bahasan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran-saran berikut dapat dibuat:

1. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang tertarik untuk memperdalam penelitiannya pada topik yang sama, disarankan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang diasumsikan berkontribusi pada fungsi kepuasan masyarakat dalam proses pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak, seperti pengalaman masa lalu, referensi pengalaman dari orang lain, efektifitas sosialisasi, karakteristik jasa. Dimana variabel-variabel tersebut dapat dijadikan dasar tinjauan terhadap peningkatan motivasi masyarakat dalam pengaduan terhadap tindak kekerasan perempuan dan anak, khususnya masyarakat Provinsi Riau.

2. Untuk Pemerintah / Instansi

Disarankan untuk tidak bersikap kaku dalam penerapan prosedur teknis pelaksanaan kerja karena prosedur teknis yang dirumuskan dalam skalabilitas kelembagaan juga didasarkan pada riset kebutuhan pelanggan terkait kebutuhan pelayanan. Untuk itu mempertimbangkan adanya misi sosial-edukasi untuk mencegah terjadinya kekerasan terhadap perempuan dan anak di Provinsi Riau. Fleksibilitas yang berorientasi kebutuhan pelayanan dapat dijadikan prioritas layanan dengan tetap mempertimbangkan batas-batas yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan dan kelembagaan.

3. Untuk Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan kepada masyarakat (khususnya masyarakat Provinsi Riau) pengguna jasa layanan pengaduan tindak kekerasan

terhadap perempuan dan anak untuk berperan aktif dalam kontribusinya meningkatkan layanan petugas layanan pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak di Provinsi Riau dengan memberi masukan baik pada proses pengaduan maupun akses informasi yang disediakan oleh petugas UPT PPA Provinsi Riau.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, T. M. (2009). Populasi dan sampel penelitian 3: Pengambilan sampel dari populasi tak-terhingga dan tak-jelas. Diunduh tanggal 12 Januari, 2014, dari <https://www.tatangmanguny.wordpress.com/2009/06/30/sampel-sampling-dan-populasi-penelitian-bagian-ii-teknik-sampling-ii/>
- Anoraga, P. (2014). *Psikologi kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktek*. Jakarta. Rineka Cipta
- Aryani, D & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17, 114-126.
- Azwar, S. (2011). *Reliabilitas & validitas* (Edisi 4). Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2013). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar pelayanan prima*, Jakarta : Gramedia
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan kualiotas pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di rumah sakit abdul wahab sjahranie Samarinda. *Ejournal Psikologi*, 5 (1), 118-124.
- Feist, J & Feist, G.J (2008). *Theories of personality*. [Edisi Keenam]. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Gronross, Cristian. (2007). *Service management and marketing 3*. Chichester, NY: Wiley
- Goncalves, H. M & Sampaio, P. (2012). The customer satisfaction-customer loyalty relationship : Reassessing customer and relational characteristics moderating effects. *Management Decision* 50, 1509-1526
- Hadi, S. (2001) *Statistik*. [Jilid II]. Yogyakarta : Andi Offset
- Hardiyansyah (2001) *Kualitas pelayanan publik; Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Irawan, H. (2003). *10 prinsip-prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elek Media Komputindo
- Ismail & Nasirin, C. (2001). *Manajemen pelayanan publik*. Malang : Ash Shiddiqy Press

- Kotler, P. (2004). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi dan kontrol*, [Edisi Sebelas. Alih Bahasa, Hendra Teguh]. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R, (2001), *Manajemen pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten*, Jatinagor: CV. Indra Prahasta
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir, H.A.S (2001). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : Bina Aksara
- Nasution, N. (2004). *Manajemen jasa terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang *Inovasi Daerah*
- Peraturan Gubernur (Pergub) Riau Nomor 56 Tahun 2017 Tanggal 7 November 2017. *Tentang Pembentukan Pusat Layanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak*.
- Prianggono, J & Manupputy, D.E.S. (2003). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan surat tanda nomor kendaraan di Samsat Balikpapan. *Jurnal Makna*, 1. 67-89
- Putra, A.P. (2017). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen BPJS ketenagakerjaan pada program jaminan hari tua (JHT) di Samarinda. *Ejournal Psikologi*, 5 (1), 107-114.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen pelayanan prima. Mencegah pembelotan dan membangun customers loyalty*. [Edisi Pertama, Cetakan Pertama]. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ratnasari, R.T & Aksa, M.H (2006). *Manajemen pemasaran jasa (Teori dan Kasus)*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V.W, & Endrayanto, P. (2012). *Statistik untuk penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Thio, S. (2001). *Membangun service quality untuk mencapai kepuasan konsumen di industri Hospitality*. Jurnal manajemen & kewirausahaan Vol. 3, No 1, Maret 2001, 61-71
- Thoha, M. (2008). *Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafino Persada
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi pemasaran*. [Edisi Kedua]. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trianto, A.A. (2004). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Pada WPOP yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan). *Naskah Publikasi*. Palembang : Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya
- Yusuf, A.M. (2005). *Metodologi penelitian*. Padang: UNP Press