

PENGARUH PROSEDUR PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Hani Fitria Rahmani, Universitas Nasional Pasim

ABSTRAK

PENGARUH PROSEDUR PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Dalam melaksanakan kegiatan menyusun suatu prosedur pelayanan sebagai landasan dalam pelaksanaan kegiatannya dan fasilitas pelayanan merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya. Untuk mencapai hal tersebut dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari prosedur dan fasilitas yang berjalan lancar dan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah prosedur dan fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode deskriptif dan asosiatif. Dengan didukung oleh teori-teori yang berkaitan untuk diambil kesimpulan yang berlaku secara umum dengan sampel sebanyak 55 orang dan kemudian dilanjutkan dengan uji analisis jalur / path serta uji hipotesis t dan F.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan antara prosedur pelayanan (X1) dan fasilitas pelayanan (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara bersama – sama (simultan) sebesar 85 %. Sementara sisanya 15 % dipengaruhi hal lain diluar variabel yang diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci : Prosedur Pelayanan, Fasilitas pelayanan, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan kegiatan menyusun suatu prosedur sebagai landasan dalam pelaksanaan kegiatannya. Prosedur disusun sebaik-baiknya agar dapat tercapai tujuan kegiatan yang direncanakan. Suatu kegiatan membutuhkan cara atau prosedur untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut dan sesuai dengan apa yang direncanakan. Prosedur arti umumnya dikenal sebagai suatu sistem atau tata cara dalam suatu kegiatan.

Tujuan menyusun prosedur adalah prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi, prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin, prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana, prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan bertanggung jawab, prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

Tabel 1
Fenomena Prosedur Pelayanan

	Prosedur Pelayanan	Target	Realisasi
	Pelayanan pada uji kir	100%	70%
	Pembayaran pada uji kir	100%	75%
	Informasi yang disampaikan oleh petugas	100%	70%

Sumber: Dinas XXX, 2018

Fasilitas pelayanan merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, Untuk mencapai keputusan itu dituntut

kualitas pelayanan yang tercermin dari fasilitas adalah suatu bentuk pembelian dari perusahaan kepada konsumen yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang.

Tujuan Fasilitas Pelayanan di organisasi adalah transparan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntability Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial. Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Tabel 2
Fenomena Fasilitas Pelayanan

	Fenomena Fasilitas	Target	Realisasi
	Ruang tunggu dan tempat duduk yang kurang memadai	100%	80%
	Kurang maksimalnya pengujian speedometer pada angkutan umum	100%	75%
	Pemeriksaan jarak alat uji lampu	100%	70%

Sumber: Dinas XXX, 2018

Kualitas pelayanan terdiri dari sejumlah keistimewaan yang memenuhi keinginan pelanggan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Menurut J.Supranto (2006:226) kualitas adalah kata bagi penyedia jasa merupakan

sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan menurut Philip Kotler (2007:48) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Kualitas pelaynan adalah tingkatan baik buruknya suatu upaya yang dilakukan oleh perusahaan baik barang maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli

barang atau jasa. pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Tabel 3
Fenomena Kualitas Pelayanan

	Fenomena Kualitas	Target	Realisasi
	Ruang tunggu kurang luas	100%	70%
	Ruang tunggu Ac nya kurang dingin	100%	75%
	Waktu pelayanan kurang cepat	100%	75%

Sumber : Dinas XXX, 2018

Dinas xxx meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan sistem pelayanan transportasi yang tertib, lancar, aman, selamat dan mampu menjangkau masyarakat dan wilayah. Dalam upaya mengurangi tingkat kecelakaan lalu lintas, upaya yang dilakukan tidak saja bertumpu kepada penyediaan fasilitas keselamatan. Meningkatkan sistem pelayanan komunikasi dan distribusi informasi yang menjangkau masyarakat dan wilayah. Dalam upaya mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan, upaya yang dilakukan

tidak saja kepada penyediaan infrastruktur komunikasi, namun intensitas diseminasi dan distribusi informasi pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan melalui berbagai ruang media. Mendorong perwujudan transportasi perkotaan dan perdesaan yang berkualitas, efisien, dan berkelanjutan dalam pelayanan.

Adapun hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Prosedur berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Hipotesis 2 : Fasilitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Hipotesis 3 : Prosedur dan Fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

TINJAUAN PUSTAKA

1. Prosedur Pelayanan

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya perusahaan menyusun suatu prosedur sebagai landasan dalam pelaksanaan kegiatannya. Prosedur disusun sebaik-baiknya agar dapat tercapai tujuan kegiatan yang direncanakan. Suatu kegiatan membutuhkan cara atau prosedur untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut dan sesuai dengan apa yang direncanakan. Prosedur arti umumnya dikenal sebagai suatu sistem atau tata cara dalam suatu kegiatan.

Menurut Mulyadi (2008:5) prosedur merupakan suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen transaksi perusahaan yang terjadi berulang. Berdasarkan pengertian diatas dimensi prosedur

pelayanan menurut Mulyadi yaitu pelayanan dan kenyamanan.

Menurut Nafarin (2009:9) prosedur adalah urutan-urutan seri tugas yang saling berkaitan dan dibentuk guna menjamin pelaksanaan kerja yang seragam.

Sedangkan menurut Cole, yang diterjemahkan oleh Zaki baridwan (2007:3) prosedur adalah suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian/lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

2. Tujuan Prosedur

Karakteristik prosedur dikemukakan oleh Mulyadi (2008:6) diantaranya sebagai berikut :

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi

2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan bertanggung jawab
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

3. Fasilitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler (2012:75), mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Berdasarkan pengertian diatas dimensi fasilitas pelayanan menurut Philip Kotler sebagai berikut : pertimbangan atau perencanaan parsial, perancang ruang, perlengkapan tua perabotan, tata cahaya, warna, pesan- pesan yang disampaikan secara grafis.

Menurut Sulastiyono (2006:98) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan- perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan

aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2006:150) fasilitas merupakan alat untuk membedakan program lembaga pendidikan yang satu dari pesaing yang lainnya.

Berdasarkan pengertian menurut Dalam Sinambela (2010:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk mencapai keputusan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari : Para ahli diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa fasilitas adalah suatu bentuk pembelian dari perusahaan kepada konsumen yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang.

4. Tujuan Fasilitas Pelayanan

- a. Transparan, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntability, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- c. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

5. Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas

Menurut Fajar Laksana (2008:89) menyatakan bahwa kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan

produk yang memenuhi keinginan pelanggan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

Menurut J.Supranto (2006:226) kualitas adalah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Sedangkan menurut Philip Kotler (2007:48) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Berdasarkan pendapat di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas adalah tingkatan baik buruknya suatu upaya yang dilakukan oleh perusahaan baik barang maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Alwi Hasan (2007: 845) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Lukman dalam Sinambela (2006:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan

dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2006:27) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya.

Sedangkan menurut Gronros dalam Ratminto dan Winarsih (2012:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan seseorang yang bertugas untuk memberikan pelayanan yang memberikan

keuntungan bagi pelanggan perusahaan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler (Alma 2007:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

6. Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Mukhadiono dan Widyo Subagyo (2011:56) menerangkan bahwa:

1. Prosedur pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, semakin baiknya prosedur pelayanan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan
2. Fasilitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas

pelayanan yang memadai membuat petugas lebih mudah dalam bekerja sehingga pelayanan kepada masyarakat akan lebih lancar.

3. Prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya menurut Ratminto dan Winarsih (2012: 42) menyatakan bahwa, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Sumber data yang

diperoleh dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa Dinas XXX yaitu sebanyak 124 orang dan kemudian dilakukan pengambilan sampel sebanyak 55 orang. Pra kuesioner atau angket disusun dengan menggunakan skala Likert.

Sedangkan untuk menganalisis asosiatif menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) karena untuk menjelaskan hubungan kausal antara variable independen terhadap dependen atau variable independen terhadap variabel independen. Dan kemudian dilakukan pengujian hipotesis uji t dan uji F.

HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis jalur pada variabel prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4
Nilai *Standardized Coefficients Beta* pada prosedur terhadap kualitas pelayanan
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	15.167	2.225	6.815	.000
	Prosedur	.878	.149	5.876	.000
	Fasilitas Pelayanan	.502	.094	5.319	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh bahwa pengaruh variabel prosedur terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut: Pengaruh Prosedur terhadap kualitas pelayanan

$$= (P_{yx1})^2 = 0,512^2 = 0,262 = 26,2\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh bahwa pengaruh prosedur terhadap kualitas pelayanan

adalah sebesar 26,2%. Selanjutnya dihitung pengaruh tidak langsung, akan tetapi sebelum menghitungnya peneliti melakukan analisis korelasi terlebih dahulu antara variabel prosedur (X_1) dengan variabel fasilitas pelayanan (X_2), hasil korelasi ditunjukkan pada tabel di bawah ini

Tabel 5
Nilai Korelasi Antara Variabel Prosedur Pelayanan dengan Fasilitas Pelayanan
Correlations

	Prosedur Pelayanan	Fasilitas Pelayanan
Prosedur Pelayanan Pearson Correlation	1	.788**
Sig. (2-tailed)		.000
	55	55
Fasilitas Pelayanan Pearson Correlation	.788**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
	55	55

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

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi pada Tabel 5 di atas

diketahui bahwa korelasi antara prosedur pelayanan dengan fasilitas

pelayanan adalah sebesar 0,788. Sehingga perhitungan pengaruh tidak langsung, dapat dihitung sebagai berikut:

$$= (P_{yx1}) \times r_{x1x2} \times (P_{yx2})$$

$$= 0,512 \times 0,788 \times 0,463$$

$$= 0,187 = 18,7\%$$

Kemudian pengaruh total variabel prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar:

$$= 0,262 + 0,187$$

$$= 0,449 = 44,9\%$$

Hasil di atas menunjukkan bahwa pengaruh langsung antara variabel Prosedur terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 26,2% kemudian pengaruh tidak langsung diperoleh sebesar 18,7% sehingga dapat diperoleh pengaruh total variabel Prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 44,9%.

Hasil pengujian hipotesis diketahui sesuai dengan data sebagai berikut.

Tabel 6

Hasil Uji Hipotesis Prosedur Pelayanan terhadap kualitas pelayanan

Hipotesis	Nilai t-hitung	Nilai t-tabel	Keputusan
H1	5,876	2,006	Terima hipotesis alternatif (Ha)

Sumber: Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan Tabel 6 di atas diketahui bahwa nilai t-hitung lebih besar dibandingkan dengan dengan nilai t-tabel sehingga keputusan yang harus diterima adalah “Terdapat pengaruh variabel prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan”.

2. Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan

Selanjutnya untuk menganalisis mengenai fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di sajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 7
Nilai *Standardized Coefficients Beta* pada Fasilitas Pelayanan terhadap kualitas pelayanan
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	15.167	2.225		
	Prosedur Pelayanan	.878	.149	.512	5.876 .000
	Fasilitas Pelayanan	.502	.094	.463	5.319 .000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh bahwa pengaruh variabel fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut: Pengaruh Fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan

$$= (P_{yx1})^2 = 0,463^2 = 0,214 = 21,4\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh bahwa pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 21,4%. Selanjutnya dihitung pengaruh tidak langsung, akan tetapi sebelum

menghitungnya peneliti melakukan analisis korelasi terlebih dahulu antara

variabel fasilitas pelayanan (X_1) dengan variabel fasilitas pelayanan (X_2), hasil korelasi sebagaimana telah ditunjukkan pada Tabel 5 dan perhitungan di atas yaitu sebesar 18,7%.

Kemudian pengaruh total variabel fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar:

$$= 0,214 + 0,187$$

$$= 0,401 = 40,1\%$$

Hasil di atas menunjukkan bahwa pengaruh langsung antara variabel Fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah

sebesar 21,4% kemudian pengaruh tidak langsung diperoleh sebesar 18,7% sehingga dapat diperoleh pengaruh total variabel Fasilitas

pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 40,1%. Hasil pengujian hipotesis diketahui sesuai dengan data sebagai berikut.

Tabel 8
Hasil Uji Hipotesis Fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan

Hipotesis	Nilai t-hitung	Nilai t-tabel	Keputusan
H2	5,319	2,006	Terima hipotesis alternatif (Ha)

Sumber: Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan Tabel 8 di atas diketahui bahwa nilai t-hitung lebih besar dibandingkan dengan dengan nilai t-tabel sehingga keputusan yang harus diterima adalah “Terdapat pengaruh variabel fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan”. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas pelayanan yang memadai membuat petugas lebih mudah dalam bekerja sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih lancar.

3. Pengaruh prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan

Analisis selanjutnya yang penulis lakukan mengenai pengaruh variabel prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan Terhadap Kualitas pelayanan, adapun hasil perhitungan pengaruh secara total penulis memerlukan output atau hasil dari *R-square* (R²) diperoleh:

Tabel 9
Nilai R square Pengaruh Variabel Prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan Terhadap Kualitas pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 ^a	.850	.844	2.038

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelayanan, Prosedur Pelayanan

Berdasarkan output tersebut diperoleh bahwa nilai R square adalah sebesar 0,850 artinya adalah 85% variabel Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh

$$e = \sqrt{1 - R^2}$$

$$e = \sqrt{1 - 0,850^2}$$

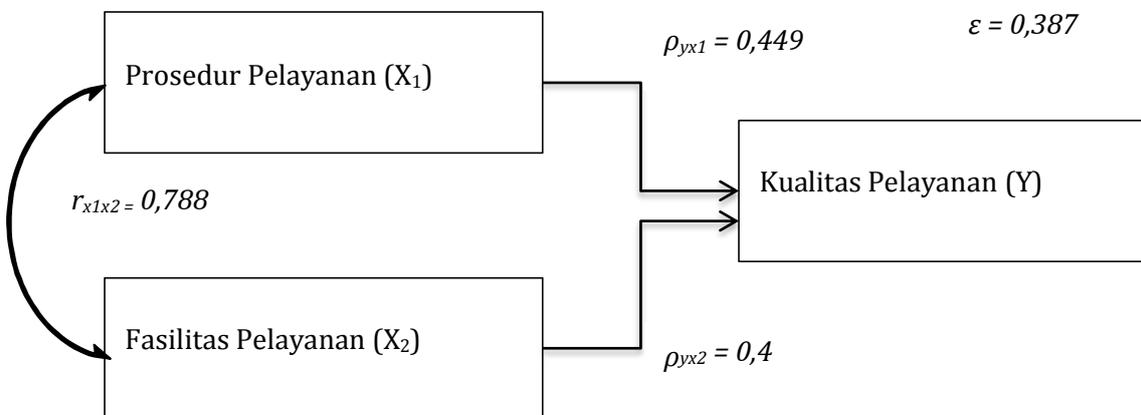
$$e = 0,387$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai error tersebut diketahui bahwa nilai error pada model yang diajukan hanya diperoleh 38,7%. Berdasarkan

variabel lain yang tidak dikaji oleh peneliti.

Kemudian perhitungan *error* yang dilakukan penulis dengan cara melakukan perhitungan sebagai berikut:

data tersebut, maka dapat digambarkan hasil analisis jalurnya adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Hasil Analisis Jalur

Berdasarkan hasil analisis jalur maka dapat diperoleh bahwa yang memiliki kontribusi terbesar terhadap kualitas pelayanan adalah variabel prosedur pelayanan yaitu sebesar

44,9%. Kemudian hanya 40,1% saja pengaruh fasilitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hasil pengujian mengenai berdasarkan tabel output di bawah ini. hipotesis secara simultan diketahui

Tabel 10
Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan Variabel Prosedur Pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap Kualitas pelayanan
 ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1224.958	2	612.479	147.532	.000 ^b
	Residual	215.878	52	4.151		
	Total	1440.836	54			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelayanan, Prosedur Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa F-hitung diperoleh nilai sebesar 147,532 sedangkan F-tabel untuk $n-k-1$ ($55-2-1 = 52$) adalah sebesar 3,180. Artinya nilai F-hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai F-tabel maka keputusan hasil penelitian ini menerima hipotesis alternatif yang menyatakan terdapat pengaruh secara bersama-sama pengaruh variabel prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa perpaduan antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan menjadi faktor penting untuk mendukung kualitas pelayanan

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang terbukti dari nilai *R square* sebesar 0,850 artinya adalah 85% variabel Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dan sisanya 15% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji oleh peneliti. Berdasarkan hasil analisis jalur maka dapat diperoleh bahwa yang memiliki kontribusi terbesar terhadap kualitas pelayanan adalah variabel prosedur pelayanan yaitu sebesar 44,9%. Kemudian hanya 40,1% saja pengaruh fasilitas pelayanan

memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pengujian hipotesis secara simultan terbukti menerima hipotesis alternatif yang menyatakan terdapat pengaruh secara bersama-sama pengaruh variabel prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan, karena nilai F-hitung lebih besar dibandingkan nilai F- tabel

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alwi Hasan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- [2] Bambang S, Soedibjo. 2013. *Pengantar Metode Penelitian*. Bandung : STIE-STIMIK PASIM.
- [3] Buchori Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [4] Cole, W. Gerald. 2007. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Diterjemahkan Zaki baridwan. Yogyakarta: BPFE.
- [5] Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [6] Fandy Tjiptono. 2006. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- [7] Fandy Tjiptono. 2007. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta..
- [8] J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta
- [9] Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- [10] Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- [11] Kotler, Philip dan Keller, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks
- [12] Kotler, Philip dan Keller, Kevin. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Jakarta : Erlangga.
- [13] Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta
- [14] Lupiyoadi dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- [15] Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- [16] Mukhadiono dan Widyo Subagyo. 2011. *Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas*

Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok. *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, Volume 6, No.1, Maret 2011

- [17] Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- [18] Nafarin. 2009. *Penganggaran Perusahaan*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta. Ratminto dan Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Belajar
- [19] Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta
- [20] Sulastiyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta

Riwayat Hidup:

Hani Fitria Rahmani, S.E., M.M. dosen tetap Fakultas Ekonomi Universitas Nasional Pasim