

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN PASAMAN BARAT

Hariman Syaleh

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Haji Agus Salim Bukittinggi

Email : harimansyaleh@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 orang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner dengan model skala likert kemudian diuji ke validan dan kehandalan dari kuisioner tersebut. Teknik analisa data yang digunakan adalah metode Binery logistik dengan menggunakan program SPSS 20.00. Tujuan dari Binery logistik untuk melihat keterkaitan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari penelitian ini adalah a). Bukti fisik (X1) terdapat pengaruh positif dan signifikan Terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat. b). Kehandalan (X2) terdapat pengaruh positif dan signifikan Terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat. c). Daya tanggap (X3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat d.) Jaminan (X4) terdapat pengaruh positif dan signifikan Terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat. e). Empati (X5) terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan Terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan.

PENDAHULUAN

Terwujudnya keadaan dan rasa aman adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status keamanan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu diantaranya ialah menyelenggarakan pelayanan penanggulangan keamanan dari bahaya kebakaran. Penyelenggaraan pelayanan penanggulangan bahaya kebakaran untuk masyarakat adalah melalui Dinas Pemadam Kebakaran yang merupakan unit organisasi fungsional di Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola penanggulangan bahaya kebakaran bagi masyarakat di seluruh wilayah dari Kabupaten/ Kotamadya yang bersangkutan.

Sebagai lembaga dan organisasi yang bermisi meningkatkan rasa aman masyarakat dari bahaya kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan rasa aman masyarakat dari bahaya kebakaran tersebut. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Dinas Pemadam Kebakaran tersebut adalah

sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, maka Dinas Pemadam Kebakaran di tuntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, khususnya dalam memberikan pelayanan penanggulangan bahaya kebakaran di lingkungan masyarakat.

Pelayanan yang telah di terapkan di Dinas Pemadam Kebakaran ini yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya. Diantaranya pencegahan, pemadaman dan penyelamatan di segala medan, selain itu Dinas Pemadam Kebakaran juga memberi pelatihan dan penyuluhan kepada masyarakat tentang bahaya kebaran serta cara menghadapi bahaya kebakaran itu sendiri sehingga nantinya masyarakat bisa mengatasi secara dini sebelum kebakaran itu meluas dan lebih membahayakan lagi. Di jelaskan oleh Dwiyanto (2008) Pelayanan, yaitu kesesuaian dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pada umumnya.

Kinerja dan pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan faktor yang sangat diperlukan bagi setiap organisasi terutama organisasi yang bergerak dalam bidang jasa dalam menghadapi tantangan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dinas Pemadam Kebakaran termasuk salah satunya, yaitu lembaga yang juga dimiliki dan dikelola oleh pemerintah di kabupaten Pasaman Barat.

Dalam menjalankan tugasnya Dinas Pemadam Kebakaran harus mengutamakan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasanya dalam hal penanggulangan bahaya kebakaran. Hal ini sejalan dengan tujuan utama dari organisasi pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (*public service*) di berbagai bidang termasuk bidang jasa pelayanan umum di Kabupaten Pasaman Barat. Sebagaimana diketahui pelaksanaan pelayanan yang baik menghendaki prakondisi yang kondusif. Pelayanan yang baik akan sulit terwujud apabila ketersediaan infrastruktur, alat dan sumber daya manusia untuk memfasilitasi dan melayani masyarakat itu tidak memadai, dan hal ini akan memicu kekecewaan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan umum itu sendiri.

Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat sendiri saat ini memiliki 1 kantor induk, 3 posko pembantu, 4 unit mobil pemadam kebakaran dan 100 orang personil lapangan, disamping itu jarak tempuh dari kantor Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat terhadap lokasi – lokasi yang di tuju membutuhkan waktu lebih kurang 2 jam sehingga sering terjadi keterlambatan dalam menangani bencana tersebut karena jarak tempuh ini. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, pertanggung jawaban kualitas pelayanan publik mengenai pelayanan umum Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat sangat penting untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan ataupun kegagalan dalam melayani masyarakat dalam hal musibah kebakaran.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti akan mengkaji lebih dalam dan tertarik mengangkat permasalahan untuk di teliti, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan tinjau dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan teknik pengumpulan data dan informasi, dalam penelitian ini menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survei (Singarimbun dan Effendi, 1991). Alasan memilih teknik survei adalah keterbatasan waktu dan biaya, dan karakteristik responden sesuai dengan permasalahan penelitian (Malhotra, 2004).

Data penelitian diperoleh secara langsung oleh peneliti dari responden untuk dijadikan sample penelitian. Data primer meliputi, pertama, data tentang karakteristik konsumen Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat. Kedua, data penelitian tentang bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*) dan perhatian (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat. Teknik pengumpulan data, yaitu menggunakan kuisioner yang berisi pernyataan tertulis yang disusun berdasarkan lima karakteristik kepuasan nasabah, yaitu bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*) dan perhatian (*empathy*) serta kepuasan itu sendiri.

Desain Penelitian

Untuk menyusun penelitian ini peneliti memerlukan data, informasi, menganalisis dan menjelaskan secara lengkap serta akurat, dengan itu menggunakan metode desain penentuan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Tujuan Penelitiannya. Penelitian terapan dilakukan dengan tujuan menerapkan, menguji, mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan masalah-masalah praktis.
2. Berdasarkan Metode Penelitiannya. Berdasarkan metode penelitian, rancangan penelitian ini termasuk penelitian survey yaitu penelitian yang dilakukan populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.
3. Berdasarkan Tingkat Eksplanasinya. Pada penelitian ini rancangan yang akan digunakan berdasarkan atas tingkat eksplanasi yang menjelaskan hasil penelitian termasuk pada penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.
4. Berdasarkan Jenis Analisisnya. Metode analisis data yang digunakan yaitu metode penelitian data kuantitatif karena data dan analisis yang digunakan secara kuantitatif yang memunculkan angka-angka untuk dianalisa.

Analisis Deskriptif

Analisis ini untuk menggambarkan keadaan lapangan daerah penelitian secara deskriptif dengan jalan menginterpretasikan hasil tabulasi data dengan harapan dapat mendukung hasil analisis penelitian, sehingga dapat menjabarkan secara rinci untuk mengetahui gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat.

a. Uji Validitas:

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan suatu kuesioner penelitian. Secara matematik memakai rumus korelasi Product Moment. Item pertanyaan dalam sebuah penelitian dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, di mana r_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$.

b. Uji Reliabilitas :

Alat uji yang digunakan untuk mengukur konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang samadi lain kesempatan dengan program SPSS. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila Alpha Cronbach > 0,60 (Sugiyono, 2005).

Analisis Inferensial

Analisis ini merupakan analisis statistik dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat. Dalam penelitian ini menggunakan satu prediktor yaitu kualitas pelayanan sebagai (X).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan analisis deskriptif dan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan pengujian instrument, yang digunakan untuk mendapatkan data yang sah (*valid*) dan handal (*reliabel*) secara empiris.

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur berhubungan dengan suatu pengujian item-item dalam kuisisioner yang akan digunakan. Dalam penelitian ini akan digunakan analisis korelasi yaitu dengan menghitung korelasi antara nilai keseluruhan yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dengan nilai keseluruhan atau skor totalnya. Skor total adalah skor yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item pernyataan. Apabila skor totalnya lebih besar dari 0,212 maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur tersebut mempunyai validitas. Menurut pendapat Azwar (2007), jika koefisien korelasi item pertanyaan melebihi 0,212 ($r_{hitung} > 0,212$ r_{tabel}) maka dianggap sudah valid, berikut hasil pengujian validitas dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen pada Tabel 4.2 dibawah ini :

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
A.	Kepuasan masyarakat			
1	1	0.370	0.212	Valid
2	2	0.675	0.212	Valid
3	3	0.382	0.212	Valid
4	4	0.655	0.212	Valid
5	5	0.390	0.212	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1 di atas, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel Kepuasan masyarakat (Y) dari 5 butir pertanyaan yang ada, ditemukan semua item Pernyataan valid untuk kepuasan masyarakat. Dari hasil uji validitas diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.212. Dengan demikian semua item Pernyataan variabel Kepuasan (Y) dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Selanjutnya berikut ini adalah hasil pengujian validitas untuk item Pernyataan pada variabel Kualitas pelayanan (X), akan disajikan pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan (X)

Item	Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
A.	Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (X1)			
6	1	0.304	0,212	Valid
7	2	0.661	0,212	Valid
8	3	0.355	0,212	Valid
9	4	0.624	0,212	Valid
10	5	0.347	0,212	Valid
B	Kehandalan (X2)			
11	1	0.619	0,212	Valid
12	2	0.447	0,212	Valid
13	3	0.763	0,212	Valid
14	4	0.647	0,212	Valid
15	5	0.751	0,212	Valid
C	Daya Tanggap (X3)			
16	1	0.363	0,212	Valid
17	2	0.436	0,212	Valid
18	3	0.571	0,212	Valid
19	4	0.395	0,212	Valid
20	5	0.369	0,212	Valid
D	Jaminan (X4)			
21	1	0.396	0,212	Valid
22	2	0.402	0,212	Valid
23	3	0.334	0,212	Valid
24	4	0.326	0,212	Valid
25	5	0.425	0,212	Valid
E	Empati (X5)			
26	1	0.344	0,212	Valid
27	2	0.691	0,212	Valid
28	3	0.369	0,212	Valid
29	4	0.702	0,212	Valid
30	5	0.485	0,212	Valid

Sumber : Data Primer yang sudah diolah 2018

Berdasarkan Tabel 2 di atas, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel kualitas pelayanan dimensi bukti fisik (X1) dari 5 butir pertanyaan yang ada dinyatakan semuanya valid, karena diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.212. Kemudian kehandalan (X2) dari 5 butir pertanyaan yang ada dinyatakan semuanya valid, karena diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.212, daya tanggap (X3) dari 5 butir pertanyaan yang ada dinyatakan semuanya valid, karena diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.212, jaminan (X4) dari 5 butir pertanyaan yang ada dinyatakan semuanya valid, karena diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.212 dan yang terakhir adalah kualitas pelayanan dimensi empati (X5) dari

5 butir pertanyaan yang ada dinyatakan semuanya valid, karena diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.212. Dengan demikian semua item Pernyataan variabel kualitas pelayanan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Metode yang digunakan dalam analisis reliabilitas ini adalah metode *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* (r alpha) dikatakan handal (reliabel) apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (Ghozali :2005).

Table 3 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepuasan (Y)	0.692	Reliabel
Bukti Fisik (X1)	0.696	Reliabel
Kehandalan (X2)	0.836	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0.664	Reliabel
Jaminan (X4)	0.747	Reliabel
Empati (X5)	0.736	Reliabel

Sumber : Data primer yang sudah diolah 2018

Dalam penelitian ini uji reabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai *cronbach alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* (α) > 60% yaitu bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama. Tetapi sebaliknya bila $\alpha < 60$ maka dianggap kurang handal, artinya bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda (Ghozali, 2006). Hasil pengujian reliabilitas dalam tabel menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian mempunyai koefisien *alpha* (α) yang cukup besar yaitu > 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuisisioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuisisioner yang handal.

Hasil Uji Binary Logistik

Model Regresi Logistik

Regresi logistik digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen selain itu juga untuk melihat variabel independen yang dominan dalam mempengaruhi variabel dependen. Dari hasil pengolahan data yang diperoleh dengan model regresi logistik sesuai dengan tampilan *variables in the equation*:

Tabel 4 Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a Bukti Fisik (X1)	.347	.336	1.069	1	.031	1.415
Kehandalan (X2)	.255	.178	2.059	1	.041	1.291
Daya tanggap (X3)	.281	.170	2.734	1	.028	1.325
Jaminan (X4)	.480	.201	5.731	1	.017	1.617
Empati (X5)	.232	.268	.754	1	.085	.793
Constant	16.842	4.556	3.668	1	.000	1.000

a. Variable(s) entered on step 1: VAR00032, VAR00033, VAR00034, VAR00035, VAR00036.

Sumber: Data primer diolah, 2018

Regresi Logistik dapat di substitusikan kedalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = 16,842 + 0,347 X1 + 0,255 X2 + 0,281 X3 + 0,480 X4 + 0,232 X5$$

Nilai konstanta adalah sebesar 16,842 satuan yang menjelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati adalah nol maka kepuasan masyarakat sudah ada pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat sebesar 16,842 satuan dengan asumsi tanpa ada variabel lain.

Penjelasan dari persamaan di atas yaitu bahwa variabel bukti fisik (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat adalah sebesar 0,347 satuan artinya apabila bukti fisik dinaikkan satu satuan maka kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat juga akan meningkat sebesar 0,347 satu dengan asumsi variabel lain tetap.

Persamaan variabel kehandalan (X2) di atas dapat diinterpretasikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat adalah sebesar 0,255 satuan artinya apabila kehandalan dinaikkan satu satuan maka kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat juga akan meningkat sebesar 0,255 satu dengan asumsi variabel lain tetap.

. Persamaan variabel daya tanggap (X3) di atas dapat diinterpretasikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat adalah sebesar 0,281 satuan artinya apabila daya tanggap dinaikkan satu satuan maka kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat juga akan meningkat sebesar 0,281 satu dengan asumsi variabel lain tetap.

Persamaan variabel jaminan (X4) di atas dapat diinterpretasikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat adalah sebesar 0,480 satuan artinya apabila jaminan dinaikkan satu satuan maka kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat juga akan meningkat sebesar 0,480 satu dengan asumsi variabel lain tetap.

Persamaan variabel empati (X5) di atas dapat diinterpretasikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat

adalah sebesar 0,232 satuan artinya apabila empati dinaikkan satu satuan maka kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat juga akan meningkat sebesar 0,232 satu dengan asumsi variabel lain tetap.

Uji Wald

Uji ini merupakan uji signifikansi pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat. Dari hasil analisis binary logistik diketahui bahwa pengujian variabel Kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Bukti fisik (X1) Kehandalan (X2) daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) dapat dilihat pada tabel 4.4 di atas dapat diartikan bahwa secara sendirian variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat, dapat dilihat dari nilai signifikan dari wald yaitu sebesar 0,031 lebih kecil dari tingkat alpha yang di tetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan secara persial dapat diterima.

Begitu juga dengan variabel kehandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat, dapat dilihat dari nilai signifikan dari wald yaitu sebesar 0,041 lebih kecil dari tingkat alpha yang di tetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan secara persial dapat diterima. Kemudian variabel ketiga dari kualitas pelayanan yaitu daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat, dapat dilihat dari nilai signifikan dari wald yaitu sebesar 0,028 lebih kecil dari tingkat alpha yang di tetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan secara persial dapat diterima. Kemudian variabel keempat dari kualitas pelayanan yaitu jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat, dapat dilihat dari nilai signifikan dari wald yaitu sebesar 0,017 lebih kecil dari tingkat alpha yang di tetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan secara persial dapat diterima. Kemudian variabel kelima dari kualitas pelayanan yaitu empati memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat, dapat dilihat dari nilai signifikan dari wald yaitu sebesar 0,085 lebih besar dari tingkat alpha yang di tetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan secara parsial ditolak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan temuan yang ada pada bab sebelumnya, tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pemadam Kebakaran Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Pasaman Barat”, dapat disimpulkan bahwa :

1. Bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran di Kabupaten Pasaman Barat.
2. Kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran di Kabupaten Pasaman Barat.
3. Daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran di Kabupaten Pasaman Barat.
4. Jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran di Kabupaten Pasaman Barat.

5. Empati memiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran di Kabupaten Pasaman Barat.

Saran

Dari beberapa keterbatasan maka peneliti menyarankan dan mengharapkan perbaikan untuk menjadi perhatian bagi peneliti yang akan datang seperti :

1. Kualitas pelayanan yang diterapkan pada Dinas Pemadam Kebakaran di Kabupaten Pasaman Barat sudah termasuk dalam kategori cukup dan untuk kedepannya diharapkan bagi pihak pimpinan agar meningkatkan kualitas pelayanan ini dengan cara memberika pelatihan bagi para pegawainya sehingga dalam menangani masalah para pegawai dapat memahami dan mengerti tentang apa yang dibutuhkan masyarakat ketika terjadi musibah terutama di bidang empati.
2. Untuk Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mencari cara lain dalam penyebaran daftar kuesioner koresponden yang menjadi objek dalam penelitian, sehingga peneliti mendapatkan hasil yang diinginkannya, untuk menghindari bias perseptual.
3. Penelitian yang akan datang diharapkan, untuk memperluas model penelitian ini dan menambahkan beberapa variabel yang mempengaruhi Kepuasan dari variabel yang peneliti gunakan ini, sehingga pada masa yang akan datang kita dapat menemukan bentuk model penelitian yang lebih baik untuk penelitian seperti ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Imelda Tamba. (2018). Kualitas Pelayanan SDM Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Credit Union STIE Perbankan Indonesia. *Jurnal Marketing* Vol . 1 No . 1 2018
- ASH Shadiq Egim. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank Sinarmas Cabang Padang STIE Perbankan Indonesia *Jurnal Marketing* Vol . 1 No . 1 2018 E ISSN 2621 – 6647, 1(1).
- Januar Efendi Panjaitan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, 11(2).
- Aryani, D. W. I. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, 17, 114–126.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM. SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Dedi Suharyadi. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko yoehan wanaherang bogor, 3(2), 289–296.
- Uus MD Fadli. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Saung Endah Karawang, 2(1), 208–216.
- Wijayanto, K. (2015.). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank, Vol. 17 No 1, 38–45.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi, 12, 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>

- Adi, Kadek., Yasa, Saputra (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Warnet Nadiputra Di Denpasar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia, 1798–1810.
- Eswika Nilasari & Istiatin (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer pt. Ramayana motor Sukoharjo, *13*(1), 1–12.
- Happy, W. A. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo), 1–87.
- Tari Ulfa Wardani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara).