IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP SIMPATDA DAN KEPUASAN SERTA LOYALITAS MASYARAKAT PENGGUNALAYANAN BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA SURAKARTA

IMPLEMENTATION OF QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES TOWARDS SIMPATDA AND SATISFACTION AND COMMUNITY LOYALTY USING AGENCY REVENUE, FINANCIAL MANAGEMENT AND REGIONAL ASSETS, CITY OF SURAKARTA

KURNIADI

S2 Magister Manajemen STIE AUB Surakarta

Abstrak

Tujuan riset ini membuktikan secara empiris terkait implementasi kualitas pelayanan administrasi terhadap Simpatda dan kepuasan serta loyalitas masyarakat pengguna layanan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Metode analisis uji instrument, uji linieritas, analisis regresi, analisis jalur, Uji t, Uji F, Uji koefisien determinasi dan analisis korelasi. Hasil penelitian bukti fisik dan empati berpengaruh positif dan tidak berpengaruh terhadap SIMPATDA. Keandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap SIMPATDA. Bukti fisik berpengaruh negatif dan tidk berpengaruh terhadap kepuasan. Keandalan berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap kepuasan. Daya tanggap berpengaruh positif dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Jaminan dan empati berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap Kepuasan. Bukti fisik, keandalan berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh terhadap loyalitas Masyarakat. Daya tanggap berpengaruh positif dan tidak berpengaruh terhadap loyalitas masyarakat. Jaminan, empati, SIMPATDA dan kepuasan berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap loyalitas Masyarakat. Nilai R^2 total sebesar 0,994 dapat diartikan variasi Loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dijelaskan oleh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, Empati, SIMPATDA dan kepuasan sebesar 99,4%. Hasil analisis jalur variabel intervening SIMPATDA untuk variabel bukti fisik, keandalan, adalah efektif. Penggunaan variabel intervening SIMPATDA untuk variabel daya tanggap, jaminan dan empati adalah tidak efektif. Penggunaan variabel intervening kepuasan, untuk variabel bukti fisik dan jaminan adalah efektif. Penggunaan variabel intervening kepuasan, untuk variabel keandalan, daya tanggap, dan empati adalah tidak efektif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Administrasi, SIMPATDA, Kepuasan, Loyalitas Masyarakat.

Abstract

The purpose of this research is to prove empirically related to the implementation of the quality of administrative services on Simpatda and the satisfaction and loyalty of the community using the services of the Surakarta City Regional Revenue, Financial and Asset Management Agency. Instrument test analysis method, linearity test, regression analysis, path analysis, t test, F test, coefficient of determination test and correlation analysis. The results of the research on physical evidence and empathy have a positive and no effect on SIMPATDA. Reliability, responsiveness and assurance have a positive and influential effect on SIMPATDA. Physical evidence has a negative effect and has no effect on satisfaction. Reliability has a positive effect and has an effect on satisfaction. Responsiveness has a positive effect and has no effect on satisfaction. Assurance and empathy have a positive and influential effect on satisfaction. Physical evidence, reliability has a negative effect and has no effect on community loyalty. Responsiveness has a positive effect and has no effect on community loyalty. Assurance, empathy, SIMPATDA and satisfaction have a positive and influential effect on community loyalty. The total R2 value of 0.994 can be interpreted as the variation of Community Loyalty in the Regional Revenue, Financial and Asset Management Agency of Surakarta City explained by the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, Empathy, SIMPATDA and satisfaction of 99.4%. The results of the path analysis of the SIMPATDA intervening variable for the physical evidence variable, reliability, are effective. The use of the SIMPATDA intervening variable for responsiveness, assurance and empathy variables is not effective. The use of the satisfaction intervening variable, for the physical evidence and assurance variables, is effective.

The use of the satisfaction intervening variable, for the variables of reliability, responsiveness, and empathy is not effective.
Keywords: Administrative Service Quality, SIMPATDA, Satisfaction, Community Loyalty.

PENDAHULUAN

Sangadji (2013:78) masyarakat yang loyal mempunyai karakteristik untuk melakukan penggunaaan jasa secara teratur, melakukan pelayanan secara berulang, merekomendasikan produk lain, tidak tertarik produk sejenis dari pesaing. Loyalitas masyarakat sangat penting bagi organisasi, agar tujuan visi dan misi organisasi Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dapat tercapai.

Visi Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta adalah Terwujudnya Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah yang Akuntabel dan Transparan, sehingga misi yang ingin dicapai oleh Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta adalah meningkatkan pendapatan daerah secara optimal, meningkatkan kelancaran dan ketertiban pengelolaan keuangan dan aset daerah sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Mewujudkan pengelolaan keuangan menjadi efektif efisien dan akuntabel dengan memperhatikan azas kepatutan dan keadilan dan meningkatkan pemberdayaan aset daerah secara efektif dan efisien.

Berdasarkan visi dan misi di atas, maka Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta perlu meningkatkan pelayanan agar masyarakat di Kota Surakarta merasa nyaman, puas dan loyal terhadap semua rangkaian pelayanan administrasi yang diberikan oleh Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Dapat diketahui bahwa Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta memberikan pelayanan administrasi di bidang perpajakan, misalnya pelayanan pajak PBB, pajak BPHTB, pajak restoran, pajak reklame, pajak hotel, pajak hiburan, pajak parkir dan lain sebagainya. Sehingga dalam pelayanan diperlukan transparasi pelayanan agar selalu mendapatkan kepercayaan masyarakat. Hal ini apabila semua pelayanan dilakukan secara transparan maka tingkat kepuasan dan loyalitas masyarakat akan meningkat. Berdasarkan tujuan, visi misi dan adanya fenomena lapangan yang diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini akan menganalisis kembali hubungan atau prediski peran kualitas pelayanan administrasi, kepuasan dan loyalitas masyarakat.

Loyalitas masyarakat memiliki hubungan searah dan terukur dengan kualitas jasa. Adanya sikap loyalitas pada masyarakat disebabkan adanya pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diterima masyarakat atas pelayanan yang sudah dilakukan organisasi. Loyalitas masyarakat dapat dipengaruhi dengan adanya kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengembangkan loyalitas masyarakat. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat akan menjadi loyal ketika mendapatkan pelayanan yang baik. Pada dimensi kualitas pelayanan atau jasa di dalamnya termasuk berbagai hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Kualitas yang bisa dipertahankan oleh suatu lembaga organisasi adalah yang bisa memberikan kepuasan dan loyalitas bagi masyarakat. Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin membutuhkan suatu kecerdasan yang maksimal termasuk di bidang pelayanan masyarakat dalam hal ini Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan organisasi atau perusahaan yang dipersepsikan dengan apa yang diharapkan masyarakat. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan organisasi, dan keberhasilan proses operasi organisasi ditentukan oleh banyak faktor, antara lain faktor pegawai, sistem, teknologi dan keterlibatan masyarakat.

Suatu layanan akan memberikan persepsi yang nyata berdasarkan konsep kualitas layanan yang telah diberikan. Dalam memenuhi harapan, kebutuhan dan keinginan konsumen maka perusahaan perlu melakukan revolusi dan mengubah

cara pandang pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dan konsisten. Lebih disesuiakan dengan kebutuhan dan perkembangan zaman, Hal ini sesuai dengan teori ”*Quality*” yang dikemukakan oleh Marcel (2013:192) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi masyarakat atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan masyarakat atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman (2011:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan.

Hasil temuan Hendrison dan Husda, (2010) dalam risetnya membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas, lebih lanjut penelitian Susnita, (2020) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sehingga dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan apabila kualitas pelayanan ditingkatkan, maka loyalitas masyarakat akan meningkat. Akan tetapi, hasil penelitian berbeda dilakukan oleh Gionita, (2019) menjelaskan kualitas pelayanan mempunyai hasil tidak signifikan terhadap kepuasan. Sehingga berdasarkan perbedaan hasil penelitian tersebut, timbul adanya *research gab* hasil penelitian, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan, dan pada penelitian ini kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel yang digunakan untuk mengukur loyalitas masyarakat yang menggunakan pelayanan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dengan kepuasan sebagai varibel mediasi atau intervening.

Sebagai instansi dalam pemerintahan yang melayani masyarakat yang bermisi meningkatkan kelancaran dan ketertiban pengelolaan keuangan dan aset daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku, Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta telah berperan dalam meningkatkan pelayanan dengan adanya sistem pengelolaan yang lebih efektif dan efisien bagi pengguna pelayanan Administrasi di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta.

Demi kelancaran semua pelayanan yang diberikan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta diperlukan adanya dukungan system yang mendukung, dalam hal ini system SIMPATDA menjadi salah satu aplikasi yang dapat menyajikan data secara *real-time* terhadap PAD, antara lain jumlah wajib pajak terhutang, realisasi per bulan, dapat menghasilkan keluaran (output) dari data-data pajak daerah secara cepat dan akurat dan dapat meminimalisasi kemungkinan terjadinya kesalahan data karena modul-modul yang ada bersifat khusus. Atas dasar uraian tersebut, dan didukung adanya penelitian Dengen dan Hatta, (2009) menjelaskan bahwa system SIMPATDA akan membantu mempermudah semua informasi. Dengan adanya keefektifan tersebut, maka tingkat kepuasan dan loyalitas masyarakat akan meningkat.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. (Tjiptono, 2014: 34). Kualitas juga dapat mengurangi biaya. Tjiptono, (2014: 34) menyatakan bahwa “*Quality is free”.* Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang timbul apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Parasuraman *et.,al* (2018:65) menyusun lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (*Tangible)*, keandalan (*Reliability)*, daya tanggap (*Responsiveness)*, jaminan (*Assurance)*, empati (*Empathy)*. Dengan memperhatikan lima dimensi tersebut, maka pemberi Pelayanan Administrasi Masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dapat membentuk layananan yang bermutu.

Kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan menjadi daya tarik dalam dunia global dan sangat menarik dalam mengambil alih isu masyarakat, baik itu besar maupun kecil, laba atau nirlaba, global atau lokal. Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memainkan peran penting untuk keberhasilan dan kelangsungan sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa. Salah satunya adalah

Pelayanan Administrasi Masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta yang memerlukan layanan berkualitas tinggi untuk dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang merupakan dari program pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan loyalitas masyarakat pengguna pelayanan Administrasi Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Dimensi layanan yang dibentuk adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dengan menggunakan variabel mediasi kepuasan masyarakat dan loyalitas masyarakat sebagai variabel dependen.

METODE

Lokasi dalam penelitian ini adalah pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Sedangkan objek penelitian adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan Administrasi di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta pada bulan November 2020. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta pada bulan November sebanyak 600 masyarakat. Sampel sebanyak 15% dari populasi, yaitu 90 dengan teknik *random sampling*. Analisis digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS dengan analisis regresi linier berganda dan analisis jalur.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Instrument

Hasil penelitian menunjukkan uji validitas menunjukkan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, dikarenakan hasil nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} = 0,205 dan hasil analisis mempunyai nilai r_{item} > dari nilai $r_{tabel.}$ Hasil reliabilitas menghasilkan hasil yang reliabel, karena nilai alpha cronbach > dari 0,60.

Hasil Uji Regresi

No	Variabel	Beta	t	Sig.
1	Bukti Fisik	0,003	0,052	0,959
2	Keandalan	0,219	2,422	0,018
3	Daya Tanggap	0,202	1,595	0,014
4	Jaminan	0,434	3,365	0,001
5	Empati	0,071	0,666	0,507

$Y_1 = 0{,}003X_1 + 0{,}219\ X_2 + 0{,}202\ X_3 + 0{,}434\ X_4 + 0{,}071\ X_5$

No	Variabel	Beta	t	Sig.
1	Bukti Fisik	-0,013	-0,211	0,833
2	Keandalan	0,239	2,542	0,013
3	Daya Tanggap	0,084	0,641	0,523
4	Jaminan	0,373	2,782	0,007
5	Empati	0,223	2,002	0,049

$Y_2 = -0{,}013\ X_1 + 0{,}239X_2 + 0{,}084\ X_3 + 0{,}373\ X_4 + 0{,}223\ X_4$

No	Variabel	Beta	t	Sig.
1	Bukti Fisik	-0,011	-0,350	0,728
2	Keandalan	-0,175	-3,356	0,001
3	Daya Tanggap	0,125	1,777	0,079
4	Jaminan	0,191	2,492	0,015
5	Empati	0,122	2,026	0,046
5	SIMPATDA	0,198	3,163	0,002
6	Kepuasan	0,525	9,045	0,000

$Y_3 = -0{,}011\ X_1 - 0{,}175\ X_2 + 0{,}125\ X_3 + 0{,}191\ X_4 + 0{,}122\ X_{5.} + 0{,}198\ X_6 + 0{,}545\ X_7$

Hasil Uji t

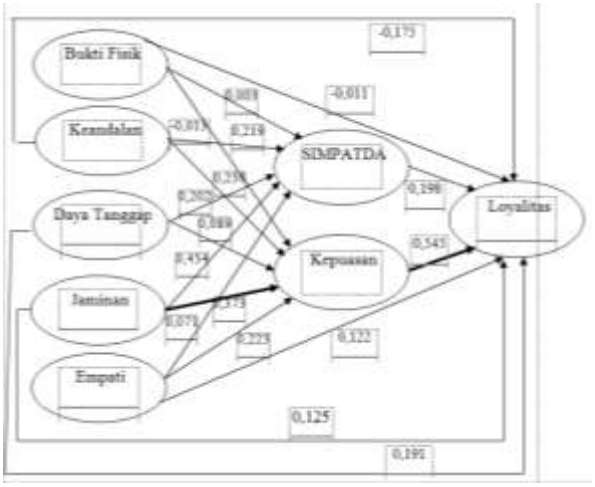
1. Persamaan pertama dapat disimpulkan bahwa Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap SIMPATDA. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi masing-masing variabel > 0,05. sedangkan variabel Empati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap SIMPATDA
2. Persamaan kedua dapat disimpulkan bahwa Variabel bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi masing-masing variabel > 0,05. Sedangkan untuk variabel daya tanggap berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan.
3. Persamaan ketiga dapat disimpulkan bahwa Variabel keandalan, daya tanggap, jaminan dan Empati, SIMPATDA dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas masyarakat, Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi masing-masing variabel < 0,05, sedangkan variabel bukti fisik berpengaruh positif tidak signifikan.

Analisis Korelasi

Variabel	Korelasi
Bukti fisik → SIMPATDA	-0,139
Keandalan → SIMPATDA	0,748
Daya tanggap → SIMPATDA	0,799
Jaminan → SIMPATDA	0,835
Empati → SIMPATDA	0,747
Bukti fisik → Kepuasan	-0,153
Keandalan → Kepuasan	0,746
Daya tanggap → Kepuasan	0,770
Jaminan → Kepuasan	0,812
Empati → Kepuasan	0,770
Bukti fisik → Loyalitas	-0,191
Keandalan → Loyalitas	0,704
Daya tanggap → Loyalitas	0,846
Jaminan → Loyalitas	0,876
Empati → Loyalitas	0,823
SIMPATDA → Loyalitas	0,859
Kepuasan → Loyalitas	0,921

Hasil Analisis Jalur

Variabel	Jalur		Total Pengaruh
	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	
Bukti fisik → Loyalitas	P_{11}=-0,011		
Keandalan → Loyalitas	P_{12}=-0,175		
Daya tanggap → Loyalitas	P_{13}= 0,125		
Jaminan → Loyalitas	P_{14}=0,191		
Empati → Loyalitas	P_{15}=0,122		
SIMPATDA → Loyalitas	P_{16}= 0,198		
Kepuasan → Loyalitas	P_{17}=0,545		
Bukti fisik → SIMPATDA → Loyalitas		P_1x P_{16}= 0,003 x0,198 = 0,0006	P_{11}+(P_1xP_{16})= -0,011+0,0006 = 0,010
Keandalan → SIMPATDA→ Loyalitas		P_2x P_{16}= 0,219 x 0,198 =0,057	P_{12}+(P_2xP_{16})= -0,175 + 0,057 =-0,118
Daya tanggap → SIMPATDA → Loyalitas		P_3x P_{16}= 0,202 x 0,198 =0,039	P_{13}+(P_3xP_{16})= 0,125+0,039 = 0,164
Jaminan → SIMPATDA → Loyalitas		P_4x P_{16}= 0,434 x 0,198 =0,086	P_{14}+(P_4xP_{16})= 0,191+ 0,086 = 0,277
Empati → SIMPATDA → Loyalitas		P_5x P_{16}= 0,071 x 0,198 =0,014	P_{15}+(P_5xP_{16})= 0,122+0,014 =0,136
Bukti fisik → Kepuasan → Loyalitas		P_6x P_{17}= -0,013 x 0,545 = -0,007	P_{11}+(P_6xP_{17})= -0,011+ (-0,007) = -0,004
Keandalan → Kepuasan → Loyalitas		P_7x P_{17}= 0,239 x 0,545 = 0,130	P_{12}+(P_7xP_{17})= -0,175 + 0,130 = -0,045
Daya tanggap → Kepuasan → Loyalitas		P_8x P_{17}= 0,084 x 0,545 = 0,046	P_{13}+(P_8xP_{17})= 0,125 + 0,046 = 0,171
Jaminan → Kepuasan → Loyalitas		P_9x P_{17}= 0,373 x 0,545 = 0,203	P_{14}+(P_9xP_{17})= 0,191 +0,203 = 0,394
Empati → Kepuasan → Loyalitas		P_{10}x P_{17}= 0,223 x 0,545 = 0,121	P_{15}+(P_9xP_{17})= 0,122+0,147 = 0,269



PEMBAHASAN

1. Pengaruh Bukti fisik terhadap loyalitas melalui SIMPATDA

   Penggunaan variabel intervening SIMPATDA dalam rangka peningkatan loyalitas, untuk variabel bukti fisik adalah efektif, karena pengaruh tidak langsung menghasilkan pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta sebaiknya melakukan pengaruh secara tidak langsung.

   Aplikasi SIMPATDA perlu dilakukan *record* pendapatan pajak dapat diketahui dengan cepat, Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta menerapkan SIMPATDA sebagai alat pembayaran pajak yang efektif dan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta selalu konsisten dalam menerapkan kebijakan SIMPATDA. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Degen & Hatta, (2009) yang menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan bukti fisik terhadap SIMPATDA.

2. Pengaruh Keandalan terhadap loyalitas melalui SIMPATDA

Penggunaan variabel intervening SIMPATDA dalam rangka peningkatan loyalitas, untuk variabel Keandalan adalah efektif, karena pengaruh tidak langsung menghasilkan pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta sebaiknya melalui SIMPATDA terhadap loyalitas.

Langkah konkrit yang perlu dilakukan adalah Dengan adanya aplikasi SIMPATDA maka *record* pendapatan pajak dapat diketahui dengan cepat, Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta menerapkan SIMPATDA sebagai alat pembayaran pajak yang efektif dan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta selalu konsisten dalam menerapkan kebijakan SIMPATDA. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Degen & Hatta, (2009) menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan keandalan terhadap SIMPATDA.

3. Pengaruh Daya tanggap terhadap loyalitas melalui SIMPATDA

Penggunaan variabel intervening SIMPATDA dalam rangka peningkatan loyalitas, untuk variabel Daya tanggap adalah tidak efektif, karena pengaruh tidak langsung menghasilkan pengaruh yang lebih kecil dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta sebaiknya menggunakan variabel Daya tanggap secara langsung terhadap loyalitas.

Langkah konkrit yang perlu dilakukan adalah Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta memberikan layanan dengan kesungguhan kepada masyarakat pengguna pelayanan, Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna pelayanan dan Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta berusaha memenuhi permintaan masyarakat pengguna pelayanan. Hasil penelitian ini tidak mendukung Susnita, (2020), menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan daya tanggap terhadap SIMPATDA.

4. Pengaruh Jaminan terhadap loyalitas melalui SIMPATDA

Penggunaan variabel intervening SIMPATDA dalam rangka peningkatan loyalitas, untuk variabel jaminan adalah tidak efektif, karena pengaruh tidak langsung menghasilkan pengaruh yang lebih kecil dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta, jaminan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas.

Langkah konkrit yang perlu dilakukan adalah Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta mempunyai kemampuan yang memadai di bidangnya, Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta mempunyai tanggung jawab yang baik terhadap tugas-tugasnya dan Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta selalu bersikap ramah kepada masyarakat. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Degen & Hatta, (2009) yang menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan jaminan terhadap SIMPATDA.

5. Pengaruh Empati terhadap loyalitas melalui SIMPATDA

Penggunaan variabel intervening SIMPATDA dalam rangka peningkatan loyalitas, untuk variabel Empati adalah tidak efektif, karena pengaruh tidak langsung menghasilkan pengaruh yang lebih kecil dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta, Empati berpengaruh secara langsung.

Langkah konkrit yang perlu dilakukan Empati adalah Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta memberikan perhatian yang tulus dalam pelayanan, Perhatian masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta sangat besar terhadap semua masyarakat yang datang dan Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta mampu mengatur antrian kepada pemohon dalam pelayanan masyarakat pengguna pelayanan. Hasil

penelitian ini tidak mendukung penelitian Degen & Hatta, (2009) menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan empati terhadap SIMPATDA.

6. Pengaruh Bukti fisik terhadap loyalitas melalui kepuasan

   Analisis jalur menunjukkan bahwa penggunaan variabel intervening kepuasan dalam rangka peningkatan loyalitas, untuk variabel Bukti fisik adalah efektif, karena pengaruh tidak langsung menghasilkan pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta sebaiknya meningkatkan bukti fisik secara tidak langsung dengan melalui kepuasan terhadap loyalitas.

   Langkah konkrit yang perlu dilakukan adalah dengan cara maningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kemampuan masyarakat dalam melayani di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta, masyarakat puas terhadap fasilitas yang ada di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dan masyarakat puas terhadap kemampuan yang diberikan saat membantu masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Hasil ini mendukung penelitian Taylor dan Baker (2014), yang menunjukkan bukti fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan, sedangkan penelitian ini tidak mendukung penelitian Cristobal, Carlos dan Miguel (2007), Rahayu dan Wati, yang menunjukkan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

7. Pengaruh Keandalan terhadap loyalitas melalui kepuasan

   Penggunaan variabel intervening Kepuasan dalam rangka peningkatan loyalitas, untuk variabel Keandalan adalah efektif, karena pengaruh tidak langsung menghasilkan pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta sebaiknya keandalan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas.

   Langkah konkrit yang perlu dilakukan adalah dengan cara maningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kemampuan masyarakat dalam melayani di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta, masyarakat puas terhadap fasilitas yang ada di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dan masyarakat puas terhadap kemampuan yang diberikan saat membantu masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Carlos dan Miguel (2007), Rahayu dan Wati, (2018), Hendrison dan Husda, (2010), yang menunjukkan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

8. Pengaruh Daya tanggap terhadap loyalitas melalui kepuasan

   Penggunaan variabel intervening kepuasan dalam rangka peningkatan loyalitas, untuk variabel Daya tanggap adalah tidak efektif, karena pengaruh tidak langsung menghasilkan pengaruh yang lebih kecil dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta sebaiknya berpengaruh secara langsung variabel Daya tanggap terhadap loyalitas tanpa melalui kepuasan.

   Langkah konkrit yang perlu dilakukan adalah Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta memberikan layanan dengan kesungguhan kepada masyarakat pengguna pelayanan, Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna pelayanan dan Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta berusaha memenuhi permintaan masyarakat pengguna pelayanan. Hasil riset ini tidak sejalan dengan penelitian Rahmiati dan Anggita (2020), yang menghasilkan hasil daya tanggap signifikan terhadap kepuasan, tetapi riset ini sejalan dengan riset Taylor dan Baker (2014), yang menunjukkan daya tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan.

9. Pengaruh Jaminan terhadap loyalitas melalui kepuasan

   Penggunaan variabel intervening kepuasan dalam rangka peningkatan loyalitas, untuk variabel jaminan adalah efektif, karena pengaruh tidak langsung menghasilkan pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan,

Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta perlu meningkatkan variabel kepuasan terhadap loyalitas masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dapat tercapai maksimal.

Langkah konkrit yang perlu dilakukan adalah dengan cara maningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kemampuan masyarakat dalam melayani di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta, masyarakat puas terhadap fasilitas yang ada di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dan masyarakat puas terhadap kemampuan yang diberikan saat membantu masyarakat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Hasil penelitian ini sama dengan hasil Hendrison dan Husda, (2010), Dewa dan Safitri, (2020), Rahmiati dan Anggita (2020), yang menunjukkan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

10. Pengaruh Empati terhadap loyalitas melalui kepuasan

Mediasi kepuasan untuk peningkatan loyalitas dengan menngunakan variabel empati hasilnya tidak efektif. Hasil ini dikarenakan pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh langsung. Hasil ini ini berarti untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta perlu meningkatkan variabel empati secara langsung terhadap loyalitas masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta dapat tercapai maksimal.

Langkah konkrit yang perlu dilakukan adalah Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta memberikan perhatian yang tulus dalam pelayanan, Perhatian masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta sangat besar terhadap semua masyarakat yang datang dan Masyarakat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta mampu mengatur antrian kepada pemohon dalam pelayanan masyarakat pengguna pelayanan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil Cristobal, Carlos dan Miguel (2007), Rahayu dan Wati, (2018) yang menunjukkan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

PENUTUP

Simpulan

1 Bukti fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap SIMPATDA.
2 Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap SIMPATDA.
3 Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap SIMPATDA.
4 Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap SIMPATDA.
5 Empati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap SIMPATDA.
6 Bukti fisik berpengaruh negatif dan tidk signifikan terhadap kepuasan.
7 Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
8 Daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan.
9 Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan.
10 Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan.
11 Bukti fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas Masyarakat.
12 Keandalan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Loyalitas Masyarakat.
13 Daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Masyarakat.
14 Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Masyarakat.
15 Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Masyarakat.
16 SIMPATDA berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Masyarakat.
17 Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Masyarakat

Saran

Jaminan melalui kepuasan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas Masyarakat pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Untuk itu Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta sebaiknya lebih meningkatkan jaminan. Hal ini dapat ditingkatkan dengan cara meilihat indikator tertinggi dari jaminan yaitu maningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kemampuan masyarakat dalam melayani di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta

DAFTAR PUSTAKA

Cristobal, Eduard, Carlos Flavian and Miguel Guinaliu (2017), "Perceived e-Service Quality (PeSQ) Measurement validation and Effect on Customer Satisfaction and Web Site Loyalty". *Managing Service Quality, Vol.17, No. 3 p. 317-340*

Dewa dan Safitri, (2020). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan OVO pada masa *Physical Distancing. Asset: Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis Vol.3, No. 1 (2020): June, pp. 24-32*

Handriana, T. 2012, "*Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Pendidikan Tinggi Di Surabaya",* Tesis, Yogyakarta: program Pasca sarjana UGM

Hendrison dan Husda, (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Reliance Indonesia. *Jurnal Magisma Vol. VIII No. 1 – Tahun 2020 ISSN: 2337778X E-ISSN : 2685-1504*

Jacoby and Kyner, 2010. *Quality control handbook*. New York : McGraw-Hill

Pardede, R & manurung R, 2014. *Analisis Jalur (Path Analysis) Teori dan Aplikasi Dalam Bisnis.* Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Rahayu dan Wati, (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen Vol. 8 Nomor 2 (2018)*

Rahmiati dan Anggita (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalanrumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan 13 (1) 2020, 13-21*