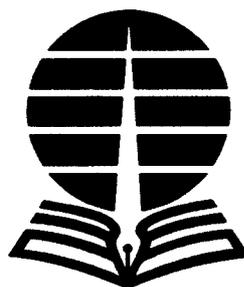


**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)****PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN TERNAK SAPI
PADA DINAS PERTANIAN KABUPATEN BINTAN**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

N A M A : M U L Y A D I

N I M : 014991695

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2010**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Pada Dinas Pertanian Kabupaten Bintan adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, Januari 2010

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL
PAJAK MENANGKUN BANGSA
789D0AAFD037224769

ENAM RIBU RUPIAH
6000

DUP

MULYADI

NIM. 014991695

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICES QUALITY TO THE
COMMUNITY RECIPIENT SATISFACTION OF CATTLE AID
IN BINTAN REGENCY AGRICULTURE OFFICE**

MULYADI

UNIVERSITAS TERBUKA

Email : mul_arsya@yahoo.co.id

Key words : Services Quality and Society Satisfaction

This research conducted at the Bintan Regency Area with the title is, "The Influence of Services Quality of Community Recipient Satisfaction of Cattle Aid in Bintan Regency Agriculture Office". The purposes of this research are, (1.) To determine and analyze the quality of services provided by the Regency Bintan Agriculture office to the community recipient of cattle aid. (2). To determine and analyze the level of community satisfaction recipients of cattle aid to the services provided by the Bintan Regency Agriculture office. (3). To determine the effect of the service quality on community satisfaction of cattle aid given by Bintan Regency Agriculture office.

The number of population in this research are 150, and respondents in this research are 60 respondents. The sample selection was used Proportional Satisfied Random Sampling. Sample value in this research was taken from each strata (layers). Analysis techniques was used multiple regression analysis, in advance by calculating the average score and standard deviation, while to test the level of significance used the F test (F-test) and test T (T-test).

The Research result level of community satisfaction of cattle aid to the service dimension is reliability dimension of 63.30% good rate, 36.70% good enough. Responsiveness dimension of 73,30%, good rate, 16,70% good enough, 8,30% not so good, 1,70% is very good. An assurance dimension of 53,30%, good rate, 38,30% good enough, 6,70% not so good, 1,70% is very good. Empathy dimensions of 61,70%, good rate, 33,30% good enough, 5,00% less well. Tangible dimension of 66,70% good rate, 30,00% good enough, 1,70% not so good, 1,70% is very good.

Based on the coefficient value can be concluded that the dimensions service have a strong relationship to the level of satisfaction, which empathy dimensions of 0.679 (strong), tangible of 0.678 (strong), responsiveness of 0.645 (strong), assurance of 0.621 (strong) and Liability of 0,247 (weak).

The importance - performance analysis shows that the average value of performance 3,53, while the average value 4,18 with the expectation level of suitable was 84,98% which means that, in general, the services provided by the Bintan Regency Agriculture office can only achieved 84, 98% that was expected by the community recipient of cattle aid.

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN TERNAK SAPI
PADA DINAS PERTANIAN KABUPATEN BINTAN**

MULYADI

UNIVERSITAS TERBUKA

E-mail : mul_arsya@yahoo.co.id

Kata kunci : Kualitas peningkatan pelayanan dan kepuasan masyarakat

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kabupaten Bintan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi pada Dinas Pertanian Kabupaten Bintan”. Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap mesyarakat penerima bantuan ternak sapi, (2) Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan, (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.

Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 150 orang sedangkan yang dijadikan sebagai sampel sebanyak 60 (enam puluh) responden. Penentuan sampel menggunakan “*Propositional Stratified Random Sampling*” yaitu dengan cara pengambilan sampel secara acak berstrata proposional. Besarnya sampel dalam penelitian ini diambil dari setiap strata (lapis). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang didahului dengan menghitung skor rata-rata dan standar deviasi, sedangkan untuk menguji tingkat signifikansi digunakan uji F (F-test) dan uji T (T-test).

Hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap dimensi pelayanan yaitu dimensi *reliability* sebesar 63,30% menilai baik, 36,70% cukup baik. Dimensi *responsiveness* yaitu 73,30% menilai baik, 16,70% cukup baik, 8,30% kurang baik, 1,70% sangat baik. Dimensi *assurance* yaitu 53,30% menilai baik, 38,30% cukup baik, 6,70% kurang baik, 1,70% sangat baik. Dimensi *emphaty* yaitu 61,70% menilai baik, 33,30% cukup baik, 5,00% kurang baik. Dimensi *tangible* yaitu 66,70% menilai baik, 30,00% cukup baik, 1,70% kurang baik, 1,70% sangat baik.

Berdasarkan nilai koefisien dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan memiliki hubungan yang kuat terhadap tingkat kepuasan, yaitu dimensi *emphaty* sebesar 0,679 (kuat), *tangible* sebesar 0,678 (kuat), *responsiveness* sebesar 0,645 (kuat), *assurance* sebesar 0,621 (kuat) dan *reliability* sebesar 0,247 (lemah).

Hasil *importance-performance* analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,53, sedangkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,18 dengan tingkat kesesuaian 84,98%, ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan secara umum baru 84,98% dari apa yang diharapkan oleh masyarakat penerima bantuan ternak sapi.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN TERNAK SAPI PADA DINAS PERTANIAN KABUPATEN BINTAN**

Penyusun TAPM : **Ir. MULYADI**
NIM : **014991695**
Program Studi : **Magister Administrasi Publik (MAP)**
Hari/Tanggal :

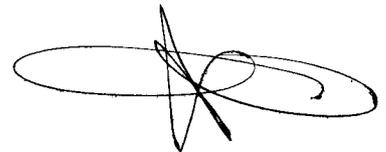
Menyetujui,

Pembimbing I,



MUH. QUDRAT NUGRAHA, Ph.D

Pembimbing II,



Dr. GIMIN, M.Pd

Mengetahui :

**Ketua Bidang Ilmu/Program Magister
Administrasi Publik,**

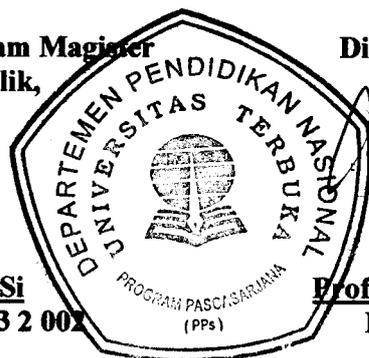


Dra. Susanti, M.Si
NIP. 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Udin S. Winataputra, M.A
NIP. 19451007 197302 1 001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Nama : Ir. MULYADI
NIM : 014991695
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA
BANTUAN TERNAK SAPI PADA DINAS
PERTANIAN KABUPATEN BINTAN

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu / 30 Januari 2010
Waktu : 8.30 s/d 10.30 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Drs. ELFIS SUANTO, M.Si



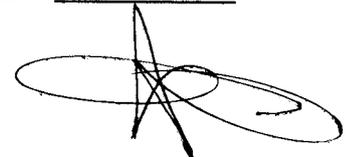
Penguji Ahli : Dr. DJAKA PERMANA



Pembimbing I : MUH. QUDRAT NUGRAHA, Ph.D



Pembimbing II : Dr. GIMIN, M.Pd



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas segala karunia yang Allah berikan sehingga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dalam penelitian ini dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN TERNAK SAPI PADA DINAS PERTANIAN KABUPATEN BINTAN"** dapat dirampungkan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Muh. Qudrat Nugraha, PhD, selaku Dosen Pembimbing I dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) penelitian ini.
2. Dr. Gimin, MPd, selaku Dosen Pembimbing II dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) penelitian ini.
3. Universitas Terbuka Jakarta, yang bertugas dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) penelitian ini.
4. Pengelola UPBJJ Pekanbaru.
5. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) penelitian ini.

Yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis untuk penyelesaian tugas ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih semoga dukungan yang diberikan menjadi amal yang baik dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Tanjungpinang, Maret 2010

Penulis,

MULYADI

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teoritik	9
B. Kerangka Berpikir	32
C. Definisi Operasional	35
D. Penelitian Terdahulu	37

BAB III	METODE PENELITIAN	42
	A. Desain Penelitian	42
	B. Populasi dan Sample	43
	C. Instrumen Penelitian	47
	D. Prosedur Pengumpulan Data	57
	E. Analisis Data	58
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	67
	A. Deskripsi Daerah	67
	B. Karakteristik Responden	69
	C. Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima	79
	Bantuan Ternak Sapi terhadap Kualitas Pelayanan	
	D. Analisis Regresi Berganda	90
	E. Analisa Deskriptif <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> ...	101
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	119
	A. Simpulan	119
	B. Saran	120
	DAFTAR PUSTAKA	121

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Definisi Operasional	35
3.1 Populasi dan Penarikan Sampel Masyarakat yang Menerima Bantuan Ternak Sapi Penggemukan Tahun 2008	46
3.2 Kisi-kisi Instrumen untuk Mengukur Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Pemerintah Pada Dinas Pertanian Kabupaten Bintan	53
3.3 Rekapitulasi Uji Validitas	57
4.1 Populasi Ternak Sapi Bantuan Pemerintah di Kabupaten Kepulauan Riau Tahun 2008	69
4.2 Karakteristik Umur Responden Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan Tahun 2008	72
4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan Tahun 2008	74
4.4 Karakteristik Pendidikan Responden Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan Tahun 2008	76
4.5 Karakteristik Pengalaman Responden Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan Tahun 2008	78
4.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap <i>Reliability</i>	81
4.7 Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap <i>Responsiveness</i>	83

4.8	Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap <i>Assurance</i>	85
4.9	Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap <i>Emphaty</i>	87
4.10	Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap <i>Tangible</i>	89
4.11	Uji Autokorelasi	92
4.12	Uji Korelasi Masing-masing Dimensi terhadap Tingkat Kepuasan	95
4.13	Variabel Entered/Removed	96
4.14	Analisis Masing-masing Koefesien	97
4.15	Koefesien Penentu Determinasi	99
4.16	Anova Regresi	100
4.17	Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan	110
4.18	Urutan Prioritas Peningkatan Kinerja Dinas Pertanian Kabupaten Bintan	116

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Penilaian Kenyataan Responden
2. Hasil Penilaian Harapan Responden
3. Penilaian Karakteristik Responden
4. Nama-nama Responden Penerima Bantuan Ternak Sapi di Kabupaten
Bintan
5. *Descriptive Statistics*
6. Koefesien Regresi (*Coefisien Regresion*)
7. Koefesien Korelasi (*Coefisien Corelation*)
8. *Collinearity Diagnostics*
9. *Excluded Varaibles*
10. *Reasiduals Statistics*
11. Penilaian Tingkat Persepsi Kenyataan dan Harapan Masyarakat
Penerima Bantuan Ternak Sapi.
12. *Chi-Square Test* Karakteristik Responden

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Diagram Kerangka Teori Penelitian	34
3.1	Diagram Kartesius	65
4.1	Uji Normalitas	91
4.2	Uji Varian Sama (Homokedastisitas)	93
4.3	Analisis Performance Diagram Kartesius	102

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik dalam tata laksana penyelenggaraannya harus berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui keputusan-keputusan sebagaimana disebut di atas, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan, upaya-upaya ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan dalam diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan. Oleh sebab itu pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dituntut untuk menganut prinsip ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel serta bertindak sama terhadap semua pelanggan (*equity*). Pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah menjadi sangat penting bila masyarakat pelanggan merasa puas. Kepuasan masyarakat akan berpengaruh kepada tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Dengan desentralisasi Pemerintah Daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, dalam arti lebih mengetahui harapan dan keinginan warganya (lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat), dengan mengetahui dan merespon yang baik terhadap kebutuhan dan referensi pelanggan sektor publik akan membuat lembaga pelayanan publik lebih efisien dan efektif dalam penyediaan jasa pelayanan. Hal penting dari adanya desentralisasi adalah bahwa Pemerintah Daerah tidak hanya memberikan perhatian dan tanggung jawab kepada atasan tetapi juga kepada masyarakat. Dengan kata lain pelaksanaan otonomi daerah adalah juga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Ashari & Topo, 2003 : 52).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dijelaskan bahwa kelompok pelayanan publik lembaga pemerintah pemberi pelayanan publik dapat dikelompokkan atas 3 kelompok, yaitu :

1. Kelompok pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik.
Misalnya : Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP dan lainnya.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu kelompok yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan oleh publik.
Misalnya : Telpon..
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.
Misalnya : Pos dan lainnya. (SK. Menpan No. 63 Tahun 2003)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 juga menetapkan tentang prinsip, standar dan pola penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Pertanian Kabupaten Bintan merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun pelayanan yang diberikan tersebut berupa pemberian bantuan bibit, pembinaan dan penyuluhan di bidang pertanian. Dalam usaha memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang usaha pertanian Kabupaten Bintan, maka bantuan yang sudah diberikan oleh Dinas Pertanian yaitu berupa bantuan bibit ternak sapi, ayam buras, kambing, itik, bantuan modal pengembangan horticultura, bibit jagung, bibit karet dan kelapa hybrida. Berdasarkan beberapa jenis bantuan yang telah diberikan oleh Dinas Pertanian, penelitian ini difokuskan pada pelayanan bantuan ternak sapi penggemukan dengan alasan sebagai berikut.

1. Program bantuan ternak sapi penggemukan ini telah berjalan lebih kurang 10 (sepuluh) tahun secara terus menerus.
2. Minat masyarakat untuk mendapatkan layanan bantuan ternak sapi penggemukan ini setiap tahunnya terus meningkat.
3. Program bantuan ternak sapi penggemukan ini termasuk salah satu program yang paling berhasil dan dapat meningkatkan taraf perekonomian masyarakat.
4. Program ini merupakan bantuan bergulir dengan sistem bagi hasil, dimana 70% dari keuntungan diberikan pada masyarakat yang memelihara dan 30% dari keuntungan sisanya ditambah dengan modal dikembalikan lagi kepada pemerintah untuk digulirkan kembali.

Masyarakat yang mengikuti program bantuan sapi penggemukan ini umumnya menjadikan usaha ini sebagai usaha sampingan, sedangkan usaha pokok mereka adalah sebagai petani, buruh perusahaan dan swasta. Dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan telah dimulainya kegiatan pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang pada awal tahun 2006, maka berdampak terhadap penyediaan kebutuhan ekonomi masyarakat seperti daging sapi segar dan kebutuhan untuk hewan qurban.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Tanjungpinang dan Kabupaten Bintan terhadap daging segar dan hewan qurban selama ini berasal dari hasil program penggemukan sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dan sapi yang didatangkan dari luar Provinsi Kepulauan Riau seperti Sumatera Barat, Riau, Lampung dan Jambi.

Program sapi penggemukan ini telah dimulai dari tahun 1999 sampai sekarang, minat masyarakat untuk mengikuti program ini setiap tahunnya terus bertambah dan juga jumlah sapi yang dipelihara semakin banyak. Pada tahun 2008 masyarakat yang mengajukan permohonan untuk mendapatkan bantuan program ini sebanyak 271 orang (kepala keluarga), tapi yang bisa terlayani hanya sebanyak 150 orang dengan jumlah ternak sapi 540 ekor.

Dinas Pertanian Kabupaten Bintan telah mengupayakan memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi permohonan masyarakat yang ingin mendapatkan bantuan program sapi penggemukan ini, namun dalam pelaksanaannya sering mendapat keluhan dari masyarakat. Keluhan-keluhan masyarakat itu seperti semakin sulitnya untuk mendapatkan bantuan, jenis ternak

bantuan yang mereka terima tidak sesuai dengan keinginannya, pembinaan dan penyuluhan yang diberikan oleh petugas Dinas Pertanian di lapangan belum sesuai dengan harapan mereka. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan, baik dari masyarakat yang mendapatkan bantuan maupun dari masyarakat yang sudah mengajukan permohonan, tetapi mereka belum mendapat bantuan dan ini selalu menjadi permasalahan di lapangan.

Menurut Tjiptono (1997 ; 138) paling tidak ada 4 (empat) aspek untuk menangani keluhan yaitu :

1. Empati terhadap pelanggan yang marah.
2. Kecepatan dalam menangani kebutuhan.
3. Kewajaran atau keadilan dalam mencecerahkan permasalahan atau keluhan.
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Bintan kepada masyarakat maka berbagai usaha telah dilakukan yaitu meningkatkan jumlah masyarakat yang mendapatkan bantuan program ini melalui beberapa sumber dana. Adapun sumber-sumber dana yang telah diusahakan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah II Kabupaten Bintan, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah I Provinsi Kepulauan Riau, Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan dana dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dengan demikian kualitas pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Bintan yang menyangkut keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) diharapkan

secara bertahap dapat ditingkatkan sesuai dengan visinya yaitu memenuhi kebutuhan dan rasa kepuasan terhadap masyarakat Kabupaten Bintan.

Faktor penentu baik buruknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sangat tergantung dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat. Pengawasan dapat dilakukan oleh masyarakat bila proses politik membuka peluang untuk hal tersebut. Pengawasan masyarakat sangat perlu bagi koreksi terhadap pemerintahan, dan mencegah dilakukan korupsi oleh aparatur pemerintah.

Secara umum permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan adalah sebagai berikut.

1. Terjadinya kesenjangan antara masyarakat yang mengajukan permohonan dengan masyarakat yang mendapat bantuan, sehingga tidak semua masyarakat yang sudah mengajukan permohonan mendapat bantuan dari pemerintah.
2. Tingginya minat masyarakat untuk mendapatkan bantuan program sapi penggemukan, dimana jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan setiap tahunnya bertambah.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Dinas Pertanian Kabupaten Bintan pada masyarakat yang mendapat bantuan ternak sapi penggemukan belum memuaskan.
4. Tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi penggemukan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan masih rendah.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat penerima bantuan ternak sapi oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi pada Dinas Pertanian Kabupaten Bintan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap masyarakat penerima bantuan ternak sapi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah disebutkan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat.

1. Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu Administrasi Negara yang terkait dengan pelayanan publik.
- b. Diharapkan dapat dijadikan salah satu referensi bagi peneliti lebih lanjut yang akan melaksanakan penelitian dalam bidang sejenis.

2. Kegunaan Praktis

- a. Dengan diketahuinya variabel-variabel yang penting dalam menilai kualitas pelayanan, maka keinginan masyarakat akan dapat dipenuhi.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasilnya dapat menjadi salah satu masukan bagi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dalam meningkatkan pelayanan dengan mengambil sikap atas kekurangan, dan mempertahankan kinerja yang baik yang telah tercapai demi untuk memberikan kepuasan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Pengertian dan Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu adalah yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen, dengan tujuan agar penjualan jasa dapat lebih baik. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Bila jasa yang mereka nikmati berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya jika jasa yang mereka terima memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung menggunakan kembali produk jasa tersebut.

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Menurut Gaspersz (2001 ; 4), dimana kualitas menurut defenisi konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi (*performance*), Keandalan (*reliability*), Mudah dalam penggunaan (*easy of use*), Estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan kualitas menurut defenisi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Berdasarkan definisi kualitas di atas, baik yang konvensional maupun strategik, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada keistimewaan dari produk yang memenuhi keinginan pelanggan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang bersangkutan dan kualitas merupakan suatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Kotler dalam *Sampara Lukman* seperti dikutip oleh 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. Sedangkan *Sampara* dalam Sinambela (2006 ; 4) berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan.

Mengatur kualitas pada organisasi pemberi layanan adalah tantangan, karena pelayanan menghasilkan sesuatu kualitas yang tidak dapat diukur, diuji, ditimbang (Senger, Peter. M ; 1996). Kualitas pelayanan ditentukan oleh transaksi individual antara pemberi layanan dengan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah subyektif dan personal. Pelayanan pelanggan berkualitas memiliki beberapa dimensi (syarat wajib) agar memberi kepuasan pelanggan. Artinya bila syarat/dimensi tersebut terpenuhi maka pelanggan akan merasa puas.

Pada umumnya masyarakat mengharapkan mendapatkan pelayanan yang sama, tetapi secara individu ada yang mengharapkan pelayanan yang spesial. Masyarakat pada umumnya mengharapkan mendapat perlakuan yang sama dari

setiap aparatur pemerintah. Sebagai warga negara yang mempunyai kedudukan sama dihadapan hukum berhak mendapat pelayanan yang sama.

Sementara itu Ibrahim (2008 ; 64) mengatakan bahwa pelayanan merupakan usaha untuk membantu menguruskan apa yang diperlukan oleh masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Pelayanan kepada masyarakat ini pada dasarnya merupakan kegiatan yang bersifat non profit yang ditawarkan oleh unit-unit pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang bersifat barang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, tetapi manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat/konsumennya.

Menurut Tjiptono (2008 : 15) pelayanan memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Keempat karakteristik tersebut adalah :

- a. Ketidak berwujudan (*intangibility*) yang berarti jasa atau pelayanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar dan diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Selain itu pelayanan juga merupakan sesuatu yang kualitasnya sulit dinilai secara objektif.
- b. Keragaman Jasa (*variability*), dimana pelayanan bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output* artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas pelayanan yaitu partisipasi pelanggan selama penyampaian pelayanan, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.

- c. Ketidakterpisahan (*inseparability*), yang berarti jasa atau pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, dimana pelanggan turut hadir pada saat jasa diproduksi yang berarti ada interaksi langsung antara pelanggan dengan penyedia jasa yang akan mempengaruhi pelayanan yang akan dihasilkan.
- d. Tidak Tahan Lama (*perishability*), dimana pelayanan merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa menurut Ibrahim (2007 : 2) antara lain :

- a. Pelayanan tersebut keluarannya sukar diukur secara eksak dan relatif tidak berbentuk.
- b. Pelayanan merupakan keluaran yang bersifat spesifik/standar, pelayanan tidak dapat dibakukan secara tetap karena terpengaruh oleh lingkungan yang kompleks sifatnya dan selalu berubah.
- c. Terdapat hubungan langsung antara pelanggan dan pemberi pelayanan dan pelanggan terlibat dalam proses pelayanan tersebut.
- d. Keterampilan sangat tergantung pada pemberi pelayanan.
- e. Adanya berbagai pertimbangan dalam memberikan pelayanan.
- f. Pengukuran efisiensi dan efektivitas pelayanan pada dasarnya bersifat subjektif (terutama persepsi dari pelanggan).
- g. Pentingnya proses yang sekaligus berfungsi sebagai pengendali kualitas pelayanan.

Pelayanan yang diberikan diharapkan akan semakin lebih memuaskan dari waktu yang lalu atau dibandingkan dengan pelayanan instansi/aparat lain. Manusia, baik secara individu maupun kelompok yang tergabung dalam suatu organisasi yang mengurus keperluan, kebutuhan tertentu pada instansi pemerintah, masih sering mengeluh. Keperluan, kebutuhan mereka kurang cepat diperhatikan, waktu penyelesaiannya lama, berbelit-belit, informasi kurang jelas, biaya yang dikeluarkan lebih dari yang ditentukan (yang disetor ke kas negara). (Pusdiklat Pegawai BPK 2008)

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Makna pelayanan publik adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima.

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada

konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan publik, yang disebut pelayanan konsumen adalah masyarakat yang mendapatkan manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan. Dalam pengertian ini terkandung adanya suatu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Pada dasarnya pelayanan prima mengandung tiga aspek, yakni :

- 1) Kemampuan yang profesional
- 2) Kemampuan yang teguh
- 3) Sikap yang ikhlas, tulus, senang membantu, menyelesaikan kepentingan, keluhan, memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

b. Konsep Kualitas Pelayanan

Penilaian kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan dan pada saat terjadi kontak antara pelanggan dengan pihak yang memberikan pelayanan. Kualitas dapat dinilai dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan apa yang mereka harapkan serta proses dari tindakan pelayanan yang diberikan oleh pihak yang memberikan layanan tersebut, kualitas pelayanan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Mengatur kualitas pada organisasi pemberi layanan adalah tantangan, karena pelayanan menghasilkan suatu kualitas yang tidak dapat diukur, diuji, ditimbang. Kualitas pelayanan ditentukan oleh transaksi individual antara pemberi layanan

dengan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah subyektif dan personal. Pelayanan pelanggan yang berkualitas memiliki beberapa dimensi (syarat wajib) agar memberi kepuasan pelanggan. Artinya bila syarat/dimensi tersebut terpenuhi maka pelanggan akan merasa puas.

Berikut adalah pendapat beberapa ahli tentang pelayanan yang berkualitas. Stamatis (1996) yang dikutip Tjiptono (2002 ; 147) mengemukakan tujuh dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut.

- a. Fungsi (*function*) kinerja prima yang dituntut dari suatu lembaga.
- b. Karakteristik atau ciri tambahan (*features*) yaitu kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- c. Kesesuaian (*conformance*), kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- d. Keandalan (*reliability*), kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
- e. *Service ability*, kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- f. Estetika, pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indra.
- g. Persepsi, reputasi kualitas.

Gaspersz (2005 ; 13) mengatakan terdapat beberapa karakteristik sistim kualitas sebagai berikut :

- a. Berorientasi pada pelanggan sehingga produk yang dihasilkan disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Terdapat hubungan antara pemasok dan pelanggan.
- b. Adanya partisipasi aktif dari setiap orang yang ada di perusahaan yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
- c. Adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas yang sesuai dengan posisi kerjanya pada perusahaan.
- d. Adanya efektifitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan yang dilakukan pada saat setiap kali memulai suatu efektifitas bebannya fokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan.
- e. Adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup sehingga proses peningkatan kualitas dalam perusahaan dilaksanakan secara terus menerus.

Evans dan Lindsay (1977) seperti yang dikutip oleh Ibrahim (2005 ; 22-23) melihat kualitas pelayanan tersebut dari berbagai aspek yaitu :

- a. Aspek pelanggan (masyarakat atau konsumen) dimana kualitas bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.
- b. Aspek produk dimana tentu adanya spesifikasi dari setiap pelayanan yang diberikan.

- c. Aspek dasar pemakaiannya berarti adanya tingkat kesesuaian antara yang diberikan dengan keinginan dan harapan pelanggan.

Selanjutnya Goetsch dan Davis (2002) seperti dikutip oleh Ibrahim (2005 : 22) merumuskan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan (masyarakat), pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam Tjiptono (2008 : 95) menyatakan terdapat sepuluh dimensi yang dapat digunakan untuk menilai ukuran kualitas jasa atau pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *access* (kemudahan), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kepercayaan), *security* (keamanan) dan *understanding the costumers* (pemahaman pelanggan) dan *tangibles* (bukti fisik).

Dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2008 : 95) menyederhanakan kesepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi 5 (lima) dimensi yaitu

- a. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk menyampaikan pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten, terpercaya dan dapat diandalkan (akurat).

- b. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan dan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat, cepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
- c. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- d. *Emphaty* (empati) yaitu penyedia pelayanan memahami permasalahan pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggannya serta memiliki jam operasional yang nyaman.
- e. *Tangible* (berwujud) yaitu kualitas pelayanan yang berupa penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi.

Kelima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry di atas merupakan indikator atau ukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan dari suatu organisasi.

Tingkat kinerja adalah bilamana semua sumber yang ada pada suatu lembaga bersinergi secara harmonis untuk menghasilkan suatu produk yang merupakan tujuan utama lembaga tersebut atau bagian utama strategi lembaga tersebut dalam rangka meraih keuntungan berkesinambungan (produk suatu lembaga dapat berupa barang/jasa). Kinerja erat kaitannya dengan kualitas. Bagi suatu lembaga penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Jadi aplikasi suatu kualitas adalah sebagai sifat dari penampilan produk, maka

keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Karena erat kaitannya dengan pelanggan maka tingkat kinerja dihubungkan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Zeithaml menyebut tingkat kinerja (*performance*) sebagai *perceived service* (jasa yang dirasakan), karena tingkat kinerja adalah apa yang dialami oleh pelanggan atau *performance* dari lembaga pemberi pelayanan dinilai oleh pelanggan.

2. Pengertian dan Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan tidak merasa puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996 ; 146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Selanjutnya Kotler dan Armstrong (2001 ; 12) bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan suatu tingkatan kinerja produk sesuai dengan apa yang diharapkan pembeli.

Kotler (1997), (dalam Rangkuti, 2002), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atas

produk dan yang diharapkan. Atau sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Menurut Band ; 1991 (yang dikutip Musanto 2008, hal. 3) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor-faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut.

Menurut Tjiptono ; (1997, 24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan kepuasan pelanggan

sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi dan iklan.

Bersesuaian dengan hal tersebut maka Engel (1990), (dalam Rangkuti, 2002), menjelaskan pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (hasil yang dirasakan). Hal ini dapat diterapkan untuk menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu lembaga tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan. Selanjutnya dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terwakili di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Untuk tetap eksis suatu organisasi harus memperhatikan faktor eksternal (pelanggan) atau organisasi harus mengutamakan kualitas yang berdasarkan pada kebutuhan pelanggan (transformasi kualitas).

Strategi peningkatan kualitas suatu organisasi juga dikemukakan oleh Juran. Dimana perubahan untuk perbaikan kualitas dimulai dari penetapan tujuan organisasi yang terdeskripsikan secara jelas pada perencanaan, kemudian pengendalian mutu dan peningkatan mutu. Juran menetapkan pentingnya menetapkan suatu ukuran kualitas dalam bentuk angka sehingga konotasi antar individu terhadap kualitas tidak berbeda. Strategi peningkatan kualitas pada suatu organisasi ini selalu dikenal dengan *Trilogi Juran*.

Juran menyebutkan pentingnya mengetahui kebutuhan pelanggan untuk pemenuhan kebutuhan yang berkualitas. Kualitas bagi Juran adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Artinya produk yang dihasilkan bukan hanya dapat bersifat *non defect* tetapi harus memenuhi keinginan pengguna.

Juran mengemukakan perlunya manajemen mutu pada suatu organisasi dari mulai tingkat atas sampai karyawan terendah. Memanajemen mutu dilaksanakan dengan menggunakan tiga proses manajerial yang disebut Trilogi Juran yaitu :

- Perencanaan mutu
- Pengendalian mutu
- Peningkatan mutu

Ketiga proses diatas dijalankan menjadi suatu urutan langkah-langkah universal.

b. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh organisasi baik organisasi bisnis merupakan organisasi pemerintah. Bagi organisasi bisnis, kepuasan pelanggan berpotensi pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek maupun pangsa pasar bagi produk yang dihasilkan. Sedangkan bagi organisasi pemerintah, kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan pelanggan yang berguna dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996 ; 148) terdapat 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar dan menyediakan saluran telepon.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya sebagai berikut.
 - a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas dan sangat puas.
 - b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu :
 - Masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan.
 - Saran-saran untuk melakukan perbaikan.

- d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
3. *Ghost shopping*, Artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa (*tangible, assurance, responsiveness, empathy & reliability*), kualitas produk, harga dan faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Karena kualitas ditentukan oleh transaksi individual antara pemberi pelayanan organisasi tersebut adalah petugas yang berhubungan langsung dengan pelanggan (ini yang disebut dengan faktor yang bersifat pribadi dan bersifat situasi sesaat).

Tingkat kepentingan sebelum pemakaian, dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan perusahaan. Tingkat kinerja aktual yang dirasakan dibentuk setelah pelanggan memakai/menggunakan jasa tersebut. Bila jasa yang dirasakan lebih kecil

daripada jasa yang diharapkan, maka pelanggan menjadi tidak tertarik. Sedangkan bila jasa yang dirasakan lebih besar daripada yang diharapkan maka pelanggan kemungkinan akan menggunakan jasa itu lagi (puas).

Tingkat kepuasan pelanggan dibagi atas 3 (tiga) strata sebagai berikut.

1. Level Pertama yaitu pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan, dengan asumsi pelayanan yang diterima memang harus seperti ini.
2. Level Kedua yaitu pelanggan merasa puas bila pelayanan yang diterima telah memenuhi persyaratan atau spesifikasi.
3. Level Ketiga yaitu pelanggan akan merasa puas bila pelayanan yang diterima memberikan kesenangan (*delight fullness*). Atau jasa yang begitu bagus sehingga membuat tertarik.

Susan Fournier dan David Glen Mick dalam Wang Muba (2009), kepuasan pelanggan digambarkan sebagai berikut :

1. Merupakan proses yang dinamis.
2. Kepuasan memiliki dimensi sosial yang kuat.
3. Didalam kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral .
4. Proses kepuasan bisa bergantung pada konteks dan saling berhubungan antara berbagai paradigma, model dengan mode.
5. Kepuasan produk selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri.

Kemudian Richard Oliver dalam James G. Barnes (2001) yang dikutip Wang Muba (2009), yang dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebenarnya merupakan tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas

terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh kenyamanan. Dengan pengertian itu, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan/kelebihan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan harapan, atau pemenuhan kebutuhan yang dapat melebihi harapan pelanggan.

Dalam kenyataannya bahwa kepuasan pelanggan bersifat temporer, karena apa yang dirasakan puas, pada satu situasi belum tentu menjamin kepuasan pada situasi yang lain. Demikian juga puas bagi satu pelanggan dalam menanggapi kelebihan/keistimewaan dari suatu produk pada situasi yang sama, belum tentu dirasakan sama dalam memperoleh kepuasan bagi pelanggan yang lain. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat bervariasi.

Barnes (2001) dalam Wang Muba (2009 ; 19), menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan adalah :

1. Pelayanan dengan nilai tambah.
2. Tampilan dari produk/jasa.
3. Aspek bisnis.
4. Kejutan-kejutan yang dapat memberikan rangsangan emosi (senang/tidak) untuk melakukan penilaian *intangible* (yang tidak terlihat), pada saat pelayanan diberikan.

Zeitham dalam Supranto (2001), setelah membentuk model kualitas jasa dengan menyoroti syarat utama (dimensi) untuk memberikan kualitas jasa yang

diharapkan, membentuk pula suatu model yang menyebabkan gagalnya suatu penyampaian jasa disebutkan dengan adanya lima kesenjangan (*gap*) yaitu :

1. Kesenjangan antara kepentingan konsumen dan persepsi manajemen.

Yaitu pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak dapat merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para pelanggannya. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana produk jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung (sekunder) apa saja yang diinginkan oleh konsumen.

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor yaitu :

- Tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa.
- Kurangnya sumber daya.
- Adanya kelebihan permintaan.

3. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penyampaian jasa.

Ada beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini yaitu karyawan yang kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja yang melampaui batas, ketidakmampuan memenuhi standar kinerja atau ketidakmauan memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Seringkali tingkat kepentingan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah bila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi, yang menyebabkan terjadinya persepsi negatif terhadap kualitas jasa perusahaan.

5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda atau apabila pelanggan keliru mempersepsikan jasa tersebut.

Dari lima penyebab kegagalan dapat terlihat 4 unsur penyebab kegagalan adalah dari pihak perusahaan dan 1 unsur dari pelanggan yaitu kesenjangan kelima, (Rangkuti, Freddy ; 2002 : 40-57).

Jadi penyebab kegagalan penyampaian jasa lebih banyak disebabkan karena kesalahan dari pihak perusahaan, hal ini bersesuaian dengan apa yang disampaikan oleh Deming yaitu bahwa sebagian besar variasi ($\pm 92\%$) dapat dikendalikan oleh manajemen. Manajemen akan mengkondisikan lembaga organisasinya untuk mengurangi variasi, (Tjiptono, Fandy ; 2002 : 12).

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996 ; 159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya faktor eksternal, yang diluar

kendali perusahaan seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktifitas kriminal dan masalah pribadi pelanggan.

Lebih lanjut dikatakan dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu :

- a. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
- b. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas melakukan komplain atau tidak, yaitu :
 - Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan
 - Tingkat ketidakpuasan pelanggan.
 - Manfaat yang diperoleh
 - Pengetahuan dan pengalaman
 - Sikap pelanggan terhadap keluhan
 - Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.
 - Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998 ; 197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu :

- 1) Tingkah laku yang sopan
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.

3) Waktu penyampaian yang tepat.

4) Keramah tamahan.

Tjiptono, Chandra dan Adriana (2008 ; 41) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan akan berpotensi memberikan manfaat spesifik bagi organisasi diantaranya adalah :

- a. Memberikan dampak positif terhadap loyalitas pelanggan.
- b. Merupakan potensi sumber pendapatan dimasa depan terutama melalui pembelian ulang *cross-selling* dan *up-selling*.
- c. Menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan terutama yang berkaitan dengan biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan pelayanan pelanggan.
- d. Menekan loyalitas dan resiko berkaitan dengan prediksi aliran kas masa depan.
- e. Meningkatkan toleransi harga terutama yang berkaitan dengan prediksi aliran kas masa depan.
- f. Menumbuhkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif.
- g. Pelanggan cenderung akan lebih reseptif terhadap *product-line extension*, *brand extension* and *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan.
- h. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

Anwar (1995 : 53) dalam Kaihatu (2008 : 72) mengatakan bahwa kepuasan merupakan sesuatu yang dipengaruhi oleh nilai-nilai suatu pelayanan yang disuguhkan pegawai kepada pelanggan. Nilai pelanggan tersebut tercipta karena

tingkat kepuasan, loyalitas dan produktifitas yang disumbangkan oleh pegawai. Adanya kepuasan kerja yang dinikmati oleh pegawai merupakan upaya yang dapat mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang prima, selain itu adanya kebijakan perusahaan yang baik akan memungkinkan pegawai memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya.

Pada dasarnya kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja pelayanan yang diterimanya dengan kinerja pelayanan yang diharapkannya. Artinya kepuasan merupakan selisih antara harapan dengan kinerja pelayanan. Jika kinerja pelayanan diatas harapan maka pelanggan akan puas terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya begitu juga sebaliknya (Budiono, 1996) dalam Kaihatu (2008 : 72).

Oliver sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2008 ; 169) memberikan arti kepuasan sebagai berikut.

- a. Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.
- b. Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.
- c. Evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra pembeli.
- d. Ukuran kinerja “produk total” sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*).

- e. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Dari uraian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa keputusan pelanggan untuk menggunakan atau tidak menggunakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Kualitas memberikan dorongan kuat kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan penyedia pelayanan. Dimana dalam jangka panjang hubungan ini akan memungkinkan penyedia pelayanan untuk memahami harapan pelanggan dan juga kebutuhannya.

Penyedia pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan maka diharapkan loyalitas pelanggan kepada penyedia pelayanan juga akan tercipta.

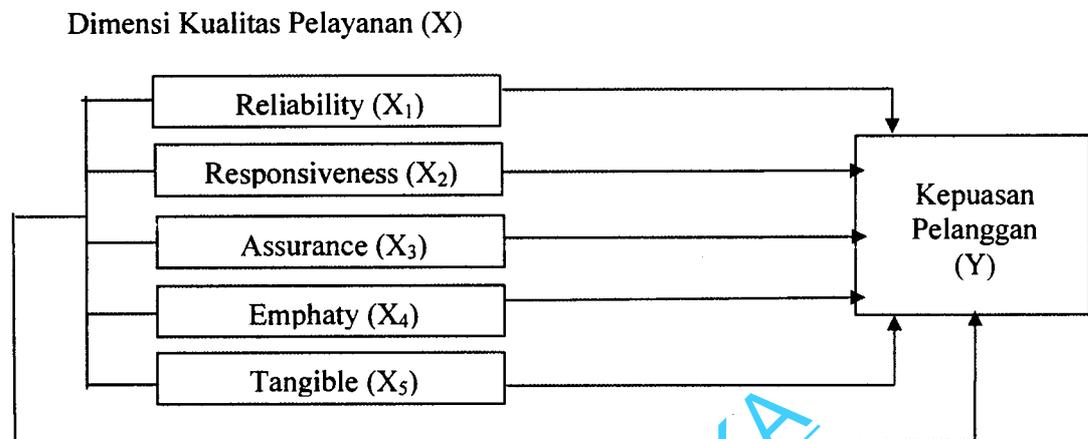
B. Kerangka Berpikir

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka penerima pelayanan diminta untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap masyarakat yang menerima bantuan. Dengan berkembangnya kehidupan dan pengetahuan masyarakat, maka tuntutan akan

pelayanan publik semakin meningkat pula. Masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu yaitu kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Umumnya pelayanan yang diinginkan adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih serta mendapatkan perlakuan yang jujur, terus terang dan sebagainya. Akan tetapi pada kenyataannya sering terjadi kesenjangan antara mutu yang diharapkan dengan mutu yang dilaksanakan, sehingga dukungan dan kepercayaan masyarakat belum maksimal.

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat penerima bantuan ternak sapi penggemukan di Kabupaten Bintan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasannya (pelanggan) antara lain keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) (Supranto, 1997 : 231). Faktor-faktor ini mempunyai hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan masyarakat seperti belum terpenuhinya keinginan masyarakat untuk mendapatkan bantuan ternak sapi, penanganan keluhan yang lambat, pelayanan yang tidak sama terhadap sesama penerima bantuan, lokasi yang sangat jauh dengan petugas dan lainnya. Hal ini secara langsung akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dan akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan landasan berpikir diatas, maka dapat digambarkan kerangka berpikir/teori penelitian ini sebagai berikut.

Diagram. 1
Kerangka Teori Penelitian



Hypotesis

1. Hypotesis 1

H_0 = Tidak terdapat pengaruh *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4) dan *tangible* (X5) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H_a = Terdapat pengaruh *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4) dan *tangible* (X5) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

2. Hypotesis 2

H_0 = Tidak terdapat pengaruh *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4) dan *tangible* (X5) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Ha = Terdapat pengaruh *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4) dan *tangible* (X5) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (Y).

C. Definisi Operasional

Semua variabel utama dalam penelitian ini diukur dengan Skala Likert. Adapun variabel-variabel tersebut berupa variabel bebas (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*), dan variabel terikat (kepuasan masyarakat) sehingga dapat didefinisikan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Sumber Data	Jenis Data
1.	Kualitas Pelayanan adalah suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan.	<p>1. <i>Reliability</i> (keandalan), kemampuan untuk menyampaikan pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten, terpercaya dan dapat diandalkan (akurat)</p> <p>2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) yaitu kemauan dan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat, cepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.</p> <p>3. <i>Assurance</i> (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan dan</p>	Masyarakat penerima bantuan	Data Primer

		<p>kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.</p> <p>4. <i>Emphaty</i> (empati) yaitu penyedia pelayanan memahami permasalahan pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggannya serta memiliki jam operasional yang nyaman.</p> <p>5. <i>Tangible</i> (berwujud) yaitu kualitas pelayanan yang berupa penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi.</p>		
2.	<p>Kepuasan Pelanggan adalah Perasaan yang diperoleh penerima layanan dengan membandingkan harapannya dengan pelayanan yang diterimanya.</p>	<p>Diukur berdasarkan penilaian :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tingkah laku petugas yang sopan - Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan yang seharusnya diterima - Waktu penyampaian yang tepat - Kecepatan penanganan keluhan, <p>Moerir (1998 ; 197)</p>		

A. Penelitian Terdahulu

1. Oesman (2006), melakukan penelitian tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Hewan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan serta menganalisis tingkat kepuasan pelayanan dengan meneliti tingkat ketidaksesuaian dan kesenjangan (Gap) antara harapan dengan persepsi pelanggan.

Dari hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa ada dua dimensi dari lima dimensi kualitas pelayanan yang perlu segera mendapatkan perbaikan, yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Terdapat enam dari 19 atribut yang menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan, yaitu :

- a. Jadwal pelayanan
- b. Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan.
- c. Kecepatan petugas melakukan tindakan pada saat pelanggan memerlukan.
- d. Kemampuan petugas melayani pelanggan secara baik pada semua pelanggan.
- e. Kemampuan petugas dalam menepati janji serta kelengkapan.
- f. Kesiapan dan kebersihan peralatan yang dipakai.

2. Mustafa Anwar, (2008) melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Peternak terhadap Pelayanan Kesehatan Hewan di Kabupaten Siak Provinsi Riau. Rumusan masalah penelitian ini adalah :
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan peternak sapi terhadap kualitas jasa yang diterimanya pada pelayanan kesehatan hewan.
 - b. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasana peternak terhadap pelayanan kesehatan hewan.
 - c. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan hewan yang seharusnya diberikan kepada peternak, sehingga dapat meningkatkan kepuasan peternak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan hewan, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan peternak dan merumuskan strategi/upaya perbaikan dan peningkatan kepuasan peternak. Hasil dari penelitian ini dapat dikemukakan bahwa persepsi peternak terhadap kualitas pelayanan kesehatan hewan saat ini kurang baik, sebab dari hasil analisis *servqual* ternyata variabel-variabel yang diuji masih belum memenuhi harapan peternak. Dimana adanya rata-rata nilai gap yang negatif untuk semua dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi fisik sebesar -0,29, dimensi keandalan sebesar -0,27, dimensi ketanggapan sebesar -0,27, dimensi keyakinan sebesar -0,29 dan dimensi kepedulian sebesar -0,19.

Analisis dari *importance* dan *performance* matrik menunjukan variabel-variabel yang telah memuaskan peternak yaitu :

- a. Sarana telekomunikasi
- b. Ketersediaan obat
- c. Ketepatan menepati janji
- d. Ketepatan diagnosa
- e. Ketetapan memberikan pengobatan
- f. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap bila ada masalah
- g. Keramahan petugas
- h. Kemampuan petugas memberi informasi yang diperlukan peternak.

Variabel-variabel utama penyebab ketidakpuasan adalah perlengkapan peralatan medis dan memberikan pelayanan.

3. Elwida, (2003), melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Pos Inseminasi Buatan (IB) di Kota Padang Sumatera Barat”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :
 - a. Bagaimana karakteristik, persepsi dan sikap peternak dalam pemanfaatan Pos Inseminasi Buatan serta variabel pelayanan Pos Inseminasi Buatan yang diinginkan oleh peternak.
 - b. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan peternak memanaatkan/tidak memanfaatkan pelayanan Pos Inseminasi Buatan.

- c. Menganalisis variabel-variabel pelayanan Pos Inseminasi Buatan untuk meningkatkan kepuasan peternak dalam memanfaatkan Pos Inseminasi Buatan.
- d. Merumuskan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk meningkatkan jumlah peternak dalam pemanfaatan pelayanan Pos Inseminasi Buatan.

Responden dalam penelitian ini sebanyak 83 orang peternak di Kota Padang, metoda analisis data meliputi analisis diskriptif, uji t tes, chi-square. Metoda Serv-Qual untuk mengukur tingkat kepuasan peternak terhadap pelayanan Pos Inseminasi Buatan. Penilaian kepuasan peternak dilakukan terhadap 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu sarana fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kesigapan (*resposiveness*), meyakinkan (*assurance*) dan menaruh perhatian (*emphaty*). Setiap dimensi dijabarkan dalam beberapa variabel dengan jumlah 14 variabel yang di nilai tingkat pelaksanaan (kepuasan) dan kepentingannya (harapan).

Hasil dari penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut.

- a. Berdasarkan hasil analisa data karakteristik peternak di Kota Padang berumur antara 15 – 55 tahun, pendidikan rendah (SD dan tidak tamat SD), mata pencaharian pokok bertani dan beternak merupakan cabang usaha dengan tujuan mengisi waktu luang/sambilan dan sebagai tabungan dengan jumlah tanggungan keluarga lebih dari 3 (tiga) orang. Sebagian besar peternak belum menjadikan beternak sebagai pekerjaan utama mengingat skala pemilikan ternak kecil yaitu 1 – 4 ekor, lama

beternak di atas 6 tahun, pola pemeliharaan sederhana (ekstensif) dan semi intensif menyebabkan tingkat produktifitas ternak masih rendah.

- b. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Pos Inseminasi Buatan memuaskan peternak karena median kenyataan dan harapannya sama yaitu 4. Hasil ini juga diperkuat oleh hasil uji Mann-Whitney (u-test) yang menunjukkan tidak ada perbedaan yang nyata antara kenyataan dan harapan responden.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran secara tepat terhadap fenomena yang terjadi. Adapun ciri-ciri pendekatan deskriptif adalah seperti yang diungkapkan Surachmad (dalam Reni, P ; 2003) sebagai berikut :

1. Memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah-masalah yang bersifat aktual.
2. Menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya, diiringi dengan interpretasi rasional yang memadai.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu suatu cara memahami objek penelitian dengan berupaya menjelaskan keterkaitan antara variabel penelitian (variabel bebas dan variabel terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independen*) adalah keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Sedangkan yang menjadi variabel terikat (*dependen*), yaitu kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey yaitu metode penelitian yang menggunakan instrumen kuesioner sebagai instrumen utama untuk pengumpulan data.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilakukan suatu penelitian. Penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi", ini dilakukan di wilayah Kabupaten Bintan. Dasar penelitian ini adalah karena Dinas Pertanian merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan fungsi pelayanan kepentingan umum, sehingga tanggapan yang diberikan dapat merupakan pencerminan sesungguhnya atas pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan tersebut. Penelitian dan pengumpulan data dilaksanakan selama tiga bulan yang dimulai dari tanggal 8 Mei sampai dengan 7 Agustus 2009.

Sedangkan objek penelitian dibatasi pada masyarakat penerima bantuan ternak sapi penggemukan Dinas Pertanian Kabupaten Bintan pada Tahun 2008 yang meliputi kualitas pelayanan seperti keandalan *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (berwujud). Disamping itu juga tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima masyarakat.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan bantuan ternak sapi penggemukan pada tahun 2008 dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan yaitu sebanyak 150 orang. Mengingat domisili dari populasi ini yang menyebar sampai ke pelosok-pelosok desa di Kabupaten Bintan serta terbatasnya waktu yang tersedia dalam penelitian ini. Maka tidak semua populasi yang ada atau tidak semua masyarakat yang menerima bantuan ternak sapi

penggemukan ini dijadikan responden, untuk itu diambil beberapa orang peternak dijadikan sebagai sampel. Dalam menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dalam Consuelo, dkk (1993;161).

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan yang ditoleransi yaitu 10%

Maka sampel dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150 \cdot (1/10)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150 \cdot 1/100}$$

$$n = \frac{150}{1 + 1,5}$$

$$n = \frac{150}{2,5} = 60$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang responden.

Sehubungan dengan jumlah populasi yang menerima bantuan ternak sapi penggemukan ini tidak sama lama waktu mengikuti program ini maka populasi tersebut akan dibagi dalam 3 (tiga) strata berdasarkan lama waktu mengikuti program tersebut. Adapun populasi dari masing-masing strata adalah sebagai berikut :

1. Strata 1, yaitu masyarakat yang telah mengikuti program sapi penggemukan lebih dari 6 tahun sebanyak 43 orang (KK).
2. Strata 2, yaitu masyarakat yang telah mengikuti program sapi penggemukan antara 3 - 6 tahun sebanyak 48 orang (KK).
3. Strata 3, yaitu masyarakat yang telah mengikuti program sapi penggemukan kurang dari 3 tahun sebanyak 59 orang (KK).

Berdasarkan pada strata dari populasi masyarakat penerima bantuan ternak sapi di atas maka selanjutnya akan ditentukan jumlah sampel dari tiap strata dengan perhitungan sebagai berikut :

1. Strata 1 dengan jumlah populasi 43 orang maka didapatkan sampel sebanyak 17 orang dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{43}{150} \times 60 = 17$$

2. Strata 2 dengan jumlah populasi 48 orang maka didapatkan sampel sebanyak 19 orang dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{48}{150} \times 60 = 19$$

3. Strata 1 dengan jumlah populasi 59 orang maka didapatkan sampel sebanyak 24 orang dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{59}{150} \times 60 = 24$$

Menurut Irawan (2006 ; 9.10) sebagian pakar menyatakan, bila populasi kecil dan sama (\leq) 100 maka sebaiknya diambil semuanya sebagai sampel. Bila populasi besar ($>$), minimal sampel diambil 25 – 30%. Bila populasi berlapis-lapis (berstrata) maka setiap strata diambil secara proporsional menurut persentase.

Dalam menentukan sampel yang akan diambil dari populasi yang ada, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah “*Proposional Stratified Random Sampling*” artinya peneliti mengambil sampel dari populasi yang menerima bantuan ternak sapi penggemukan tahun 2008 secara acak berstrata proposional. Adapun jumlah populasi dan sampel masyarakat yang menerima bantuan ternak sapi penggemukan pada tahun 2008 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 Populasi dan Penarikan Sampel Masyarakat yang Menerima Bantuan Ternak Sapi Penggemukan Tahun 2008

No	Lama Mengikuti Program (Tahun)	Jumlah Populasi (KK)	Jumlah Sampel (KK)
1.	> 6 Tahun	43	17
2.	3 – 6 Tahun	48	19
3.	< 3 Tahun	59	24
	Jumlah	150	60

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pelanggan berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner atas variabel yang diambil. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti/dikumpulkan pihak lain yang berkaitan dengan masalah penelitian (berupa dokumen).

C. Instrumen Penelitian

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Lukman (1999 ; 11) Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu tuntutan terhadap pelayanan umum melahirkan suatu situasi, yaitu servis bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan umum.

Gaetsch dan Davis (2002) seperti yang dikutip oleh Ibrahim (2007 ; 22) merumuskan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan

dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Tjiptono (2008 ; 95) menyatakan terdapat 10 (sepuluh) dimensi yang dapat digunakan untuk menilai ukuran kualitas jasa atau pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (konferensi), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kepercayaan), *security* (keamanan), *understanding the costumers* (pemahaman pelanggan) dan *tangibles* (bukti fisik).

Dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2008 ; 95) menyederhanakan kesepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi sebagai berikut.

1. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk menyampaikan pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten, terpercaya dan dapat diandalkan (akurat).
2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan dan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat, cepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.

3. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
4. *Empathy* (empati) yaitu penyedia pelayanan memahami permasalahan pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggannya serta memiliki jam operasional yang nyaman.
5. *Tangible* (berwujud) yaitu kualitas pelayanan yang berupa penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi.

Kelima dimensi yang dikemukakan oleh Parasurawan, Zeithaml dan Berry di atas merupakan indikator atau ukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan dari suatu organisasi dan sebagai *item* pada kuesioner :

1. *Reliability*/Keandalan

- Kejujuran petugas Dinas Pertanian dalam hal ketegasan menerapkan peraturan.
- Kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses penyampaian pelayanan.
- Pelaksanaan pelayanan yang sama pada sesama penerima bantuan ternak sapi.
- Kemudahan dalam proses pendaftaran (mendapatkan bantuan) ternak sapi.
- Prosedur pelayanan pemberian bantuan ternak sapi tidak berbelit-belit.

2. *Responsiveness*/Ketanggapan

- Petugas Dinas Pertanian cepat tanggap atas laporan penerima bantuan ternak sapi.

- Petugas Dinas Pertanian menguasai peraturan yang berlaku dalam bantuan ternak sapi yang diberikan.
- Kecepatan petugas Dinas Pertanian dalam pelayanan administrasi (Berita Acara yang dibuat).
- Kecepatan petugas Dinas Pertanian dalam melayani laporan penerima bantuan ternak sapi.
- Petugas Dinas Pertanian dapat memberikan informasi yang jelas kepada penerima bantuan ternak sapi

3. *Assurance/Keyakinan*

- Kemampuan petugas dalam melayani laporan/keluhan penerima bantuan ternak sapi.
- Petugas Dinas Pertanian memberikan pelayanan secara tuntas.
- Keramahan petugas dalam melayani masyarakat penerima bantuan ternak sapi.
- Kepercayaan terhadap pelayanan dari petugas Dinas Pertanian.
- Petugas Dinas Pertanian memberikan penyuluhan/secara baik dan teratur.

4. *Empathy/Kepedulian*

- Petugas Dinas Pertanian memberikan rasa keadilan terhadap aturan.
- Petugas Dinas Pertanian Memberikan perhatian khusus (individual) atas kasus/masalah tertentu.
- Sikap petugas Dinas Pertanian dalam melayani masyarakat penerima bantuan ternak sapi.

- Kepekaan petugas Dinas Pertanian dalam menerima pengaduan penerima bantuan ternak sapi.
- Tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dari petugas Dinas Pertanian.

5. *Tangible*/Berwujud

- Ketersediaan alat yang dimiliki oleh Dinas Pertanian.
- Penyelesaian terhadap pelayanan administrasi (Berita Acara yang dibuat).
- Ketersediaan vitamin/obat-obatan oleh Dinas Pertanian
- Penggunaan Berita Acara yang dibuat oleh Dinas Pertanian.
- Letak kantor Dinas Pertanian dengan penerima bantuan ternak sapi.

2. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996 : 146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Suatu organisasi atau perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut.

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemesanan atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2001 : 12), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah merupakan suatu tingkatan kinerja produk sesuai dengan apa yang diharapkan pembeli. Berdasarkan pada defenisi di atas, dapat dikatakan bahwa jika kinerja suatu produk sesuai dengan harapan maka pembeli atau pelanggan akan terpuaskan, begitu juga sebaliknya jika kinerja di bawah harapan maka pembeli atau pelanggan akan kecewa, sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pembeli atau pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh organisasi baik organisasi bisnis maupun organisasi pemerintah. Bagi organisasi bisnis, kepuasan pelanggan berpotensi pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek maupun pangsa pasar bagi produk yang dihasilkannya. Bagi organisasi pemerintah, kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan pelanggan yang berguna dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Menurut Moenir (1998 : 197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok yang harus diperhatikan seperti berikut ini.

			<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan petugas Dinas Pertanian dalam melayani laporan penerima bantuan ternak sapi. - Petugas Dinas Pertanian dapat memberikan informasi yang jelas kepada penerima bantuan ternak sapi. 		
		<p>3. <i>Assurance</i> (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan petugas dalam melayani laporan/keluhan penerima bantuan ternak sapi. - Petugas Dinas Pertanian memberikan pelayanan secara tuntas. - Keramahan petugas dalam melayani masyarakat penerima bantuan ternak sapi. - Kepercayaan terhadap pelayanan dari petugas Dinas Pertanian. - Petugas Dinas Pertanian memberikan penyuluhan secara baik dan teratur. 		11,12,13, 14, 15.
		<p>4. <i>Emphaty</i> (empati) yaitu penyedia pelayanan memahami permasalahan pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggannya serta memiliki jam operasional yang nyaman.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas Dinas Pertanian memberikan rasa keadilan terhadap aturan. - Petugas Dinas Pertanian Memberikan perhatian khusus (individual) atas kasus / masalah tertentu. - Sikap petugas Dinas Pertanian dalam melayani masyarakat penerima bantuan ternak sapi. - Kepekaan petugas Dinas Pertanian dalam menerima pengaduan penerima bantuan ternak sapi. - Tanggungjawab terhadap pelaksanaan tugas dari petugas Dinas Pertanian. 		16,17, 18, 19, 20.
		<p>5. <i>Tangible</i> (berwujud) yaitu kualitas pelayanan yang berupa penampilan fisik dari fasilitas,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan alat yang dimiliki oleh Dinas Pertanian. - Ketersediaan vitamin / obat-obatan oleh Dinas Pertanian - Penggunaan Berita Acara 		21,22,23, 24.

		peralatan, karyawan dan sarana komunikasi.	yang dibuat oleh Dinas Pertanian. - Letak kantor Dinas Pertanian dengan penerima bantuan ternak sapi.			
2.	Kepuasan Pelanggan adalah Perasaan yang diperoleh penerima layanan dengan membandingkan harapannya dengan pelayanan yang diterimanya.	Diukur berdasarkan penilaian : a. Tingkah laku petugas yang sopan b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan yang seharusnya diterima c. Waktu penyampaian yang tepat d. Kecepatan penanganan keluhan. Moenir (1998 ; 197)				

Uji Validitas dan Reliabilitas.

Instrumen yang telah disusun diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dan reliabilitas instrumen ini menggunakan program SPSS 16.0. Tujuan uji validitas instrumen adalah untuk mengetahui akurasi kuesioner yang disebarkan. Menurut Sugiono (2008 ; 352) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang diukur, perhitungan validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*.

Instrumen ini diuji cobakan pada 30 orang responden yang mendapat bantuan ternak sapi di Kabupaten Bintan. Berdasarkan hasil analisis validasi terhadap 24 (dua puluh empat) item kuesioner tentang kualitas pelayanan, terdapat 21 (dua puluh satu) item dinyatakan valid yaitu item no 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10,

11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 dan 24, sedangkan 3 (tiga) item dinyatakan tidak valid yaitu no 8,13 dan 23. Pengujian validitas ini menggunakan program SPSS 16.0, dan memakai kriteria uji validitas sebagai berikut :

- Jika nilai r hitung lebih besar ($>$) dari nilai tabel r maka item dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur indikator tingkat kepuasan pelanggan.
- Jika nilai r hitung lebih kecil ($<$) dari nilai tabel r maka item dalam kuesioner dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan untuk mengukur indikator tingkat kepuasan pelanggan.

Setelah dilakukan uji validitas ini, maka selanjutnya instrumen yang tidak valid dikeluarkan dan instrumen yang valid dijadikan sebagai item untuk pertanyaan pada penelitian selanjutnya yaitu dengan jumlah item sebanyak 21 pertanyaan.

Sedangkan untuk uji reliabilitas, diperoleh nilai koefisien *Cronbach Alpha* untuk pertanyaan-pertanyaan yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0,727 sedangkan nilai r tabel sebesar 0,361 sehingga nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel artinya pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun dalam kuesioner adalah reliabel, dengan kata lain alat ukur yang digunakan sangat tinggi untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten serta dapat dipergunakan sebagai alat pengumpulan data. Rekapitulasi hasil pengujian validitas tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.3 Rekapitulasi Uji Validitas

No Instrumen	Nilai Hitung r	Nilai Tabel r	Keterangan
1.	0,465	0,361	Valid
2.	0,446	0,361	Valid
3.	0,479	0,361	Valid
4.	0,890	0,361	Valid
5.	0,424	0,361	Valid
6.	0,429	0,361	Valid
7.	0,419	0,361	Valid
8.	0,109	0,361	Tidak Valid
9.	0,565	0,361	Valid
10.	0,379	0,361	Valid
11.	0,526	0,361	Valid
12.	0,653	0,361	Valid
13.	0,022	0,361	Tidak Valid
14.	0,729	0,361	Valid
15.	0,380	0,361	Valid
16.	0,429	0,361	Valid
17.	0,400	0,361	Valid
18.	0,596	0,361	Valid
19.	0,628	0,361	Valid
20.	0,565	0,361	Valid
21.	0,370	0,361	Valid
22.	0,503	0,361	Valid
23.	0,352	0,361	Tidak Valid
24.	0,365	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan yang diberikan digunakan Skala Likert (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*).

Bentuk pertanyaan dalam kuesioner bersifat tertutup yang berarti bahwa jawaban dari setiap pertanyaan disediakan pilihan jawaban yang sesuai dengan perasaan dan penilaian responden. Pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan terdiri dari penilaian penerima layanan terhadap tingkat pelaksanaan pelayanan (kinerja) dan kepuasan penerima layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Dalam pelaksanaan penelitian ini data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Menurut Purwanto dan Sulistyasuti (2007 : 20) data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan yang merupakan sumber dari data tersebut, data primer dikumpulkan melalui kuesioner. Sedangkan data sekunder diambil secara tidak langsung dari sumbernya, biasanya diambil dari dokumen-dokumen seperti laporan, karya tulis orang lain, koran dan majalah (Irawan, 2006 : 5.5).

E. Analisis Data

Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi di Kabupaten Bintan adalah skor rata-rata dan standar deviasi dengan rumus (Kuncoro, 2003 : 173 dan 177).

$$\text{Skor rata-rata } \bar{X} = \frac{\left[\begin{array}{c} n \\ \sum X_i \\ i=1 \end{array} \right]}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata

X_1 = Skor tiap-tiap sampel

n = Jumlah sampel

Berdasarkan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2002 : 86). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert dengan rentangan skor nilai 1 (satu) yang menunjukkan sangat tidak baik atau sangat tidak memuaskan sampai dengan nilai 5 (lima) yang menunjukkan tanggapan responden sangat baik atau sangat memuaskan.

Untuk menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*) secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi di Kabupaten Bintan digunakan Model regresi linier berganda (Gujarati, 1999 : 91) :

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + E$$

Keterangan :

Y = kepuasan pelanggan

X_1 = keandalan (*reability*)

X_2 = ketanggapan (*responsiveness*)

X_3 = keyakinan (*assurance*)

X_4 = empati (*empathy*)

X_5 = berwujud (*tangible*)

E = Variabel pengganggu

b_0 = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = koefisien tiap-tiap variabel

a. Analisis Regresi

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui kontribusi masing-masing dimensi pelayanan terhadap tingkat kepuasan responden. Untuk mendapatkan garis regresi agar menghasilkan prediksi terbaik digunakan metode yang disebut metode kuadrat terkecil (*Ordinary Least Square = OLS*). Metode kuadrat terkecil pertama kali diperkenalkan oleh Carl Friedrich Gauss seorang ahli ilmu matematika dari Jerman (Purwanto, EA, Sulistyastuti, 2007 : 189). Inti dari metode kuadrat terkecil adalah estimasi garis regresi dengan meminimalkan jumlah kuadrat kesalahan dari setiap observasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuadrat terkecil. Penggunaan metode kuadrat terkecil (OLS) harus didasarkan pada asumsi regresi linier normal klasik berikut :

1. $U_{it} \sim N(0, \delta^2)$ yaitu kesalahan pengganggu (*error*) mengikuti distribusi normal dengan rata-rata nol dan varian δ^2 . Pendeteksian dilakukan dengan melihat *plot normal probability*. Jika mengikuti garis normal maka asumsi dapat diterima (Drapper and Smith, 1996 : 137) tetapi apabila plot normalnya masih meragukan maka dilakukan pengujian hipotesis lainnya diantaranya dengan uji kolmogorof.

2. Uji tidak ada autokorelasi, asumsi ini menyatakan tidak ada autokorelasi dari kesalahan pendugaan. Autokorelasi adalah hubungan antara kesalahan satu dengan kesalahan lainnya, Uji ini dilakukan dengan melihat nilai statistik *Durbin Watson* (DW). Menurut (Gujarati : 1978) menyatakan bahwa nilai D antara satu sampai empat, jika nilai DW mendekati satu berarti ada autokorelasi negatif, jika mendekati empat maka ada autokorelasi positif, dan jika nilai DW mendekati 2, berarti tidak ada autokorelasi.
3. Uji varians sama (*homokedastisitas*), maksudnya adalah variasi dari kesalahan penduga merupakan suatu konstanta atau dengan kata lain tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk menguji asumsi ini dapat dilakukan dahulu melalui pendeteksian dengan melihat pola antara nilai sisa dengan nilai taksiran. Jika plot membentuk pola tertentu maka asumsi tidak terpenuhi (Gujarati : 1978). Apabila plot meragukan dapat dilakukan uji homokedastisitas contohnya uji *park*, *abrtlet* atau uji homokedastisitas lainnya.
4. Uji multikolinieritas, adalah menguji bahwa tidak ada hubungan antara variabel bebas. Cara yang paling umum untuk mengetahui adanya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai toleransi yang diperoleh dari $1 - r^2$ dimana r merupakan korelasi antar variabel bebas. Cara lain adalah dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factors*), jika nilai VIF lebih dari 5 menunjukkan adanya multikolinieritas (Santoso Singgih).

Menurut Gujarati : 1999, dengan terpenuhinya asumsi regresi linier klasik tersebut maka teknik analisis dengan menggunakan metode kuadrat terkecil bisa digunakan. Dan dengan terpenuhinya asumsi tersebut maka akan

diperoleh penaksir tak bias linier terbaik (BLUE = *Best Linier Unbiased Estimator*).

Berdasarkan persamaan di atas berlaku

$$b = (X^T X)^{-1} X^T Y$$

korelasi

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \sum_{i=1}^n X_i \sum_{i=1}^n Y_i}{\sqrt{n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2} \sqrt{n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2}}$$

Tabel 3.4 **Tabel Uji Korelasi**

No	Nilai r	Interpretasi
1.	0 – 0,199	Sangat Lemah
2.	0,2 – 0,399	Lemah
3.	0,4 – 0,599	Cukup
4.	0,6 – 0,799	Kuat
5.	0,8 – 1	Sangat Kuat

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Uji Statistik

a. Uji F (F-test)

Untuk mengetahui makna nilai F-test tersebut akan dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi (sig.F) dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$). Apabila $\text{sig.F} \leq 0.05$ atau apabila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka hipotesis nol ditolak artinya variabel *independen* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*.

b. Uji t (t-test)

Untuk mengetahui signifikan tidaknya variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap kualitas pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Bintan secara parsial (individu) digunakan uji t (t-test). DN statistik uji (t) adalah sebagai berikut :

$$t_0 = \frac{b_j}{S_{b_j}}$$

Keterangan :

$$S_{b_j}^2 = S_e^2 (X^T X)^{-1}$$

$$S_e^2 = \frac{e^T e}{n - k - 1} = \frac{\sum e_i^2}{n - k - 1} = \frac{Y^T Y - b^T X^T Y}{n - k - 1}$$

Dengan derajat bebas (t) sebesar (n-k)-1

b. *Importance-Performance Analysis*

Importance-performance analysis atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan merupakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan (John Martila and John C. James, dalam J. Supranto : 2006).

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan/harapan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor harapan. Tingkat

kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja/pengalaman

Y_i = Total skor penilaian kepentingan/harapan

Analisis tingkat kepentingan/harapan dan kinerja/kepuasan juga dapat menghasilkan suatu *Diagram Kartesius* yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur jasa yang dianggap mempengaruhi kepuasan, dimana dalam *Diagram Kartesius* faktor-faktor tersebut akan dijabarkan ke dalam empat bagian.

Sumbu (X) yang terdapat dalam diagram kartesius akan diisi oleh rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh rata-rata skor tingkat kepentingan/harapan, dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan : \bar{X} = Rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan faktor/unsur jasa ke-i

\bar{Y} = Rata-rata skor tingkat kepentingan/kepuasan

$\sum X_i$ = Total skor tingkat pelaksanaan/kepuasan

ΣY_i = Total skor tingkat kepentingan faktor/unsur jasa ke-i

n = Jumlah responden

Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan responden terhadap seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan/harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan.

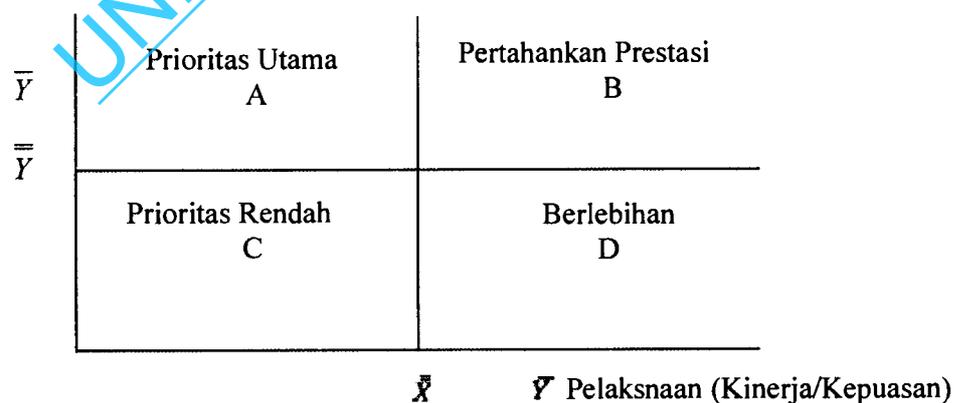
Dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam *Diagram Kartesius* :

Gambar 1. Diagram Kartesius



Keterangan :

- a. Menunjukkan faktor atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga mengecewakan/tidak puas.
- b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh pemberi pelayanan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi kepuasan masyarakat, pelaksanaannya oleh penyedia pelayanan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. (J. Supranto : 2006).

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Daerah

Dinas Pertanian Kabupaten Bintan merupakan salah satu unsur pelaksana teknis Pemerintah Daerah di bidang pertanian yang dibentuk berdasarkan :

1. Dibentuk dan ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Riau No. 12 Tahun 2005 tanggal 12 Desember 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.
2. Berdasarkan PP No. 5 Tahun 2006 tanggal 26 Pebruari 2006 tentang Perubahan Nama Kabupaten Kepulauan Riau menjadi Kabupaten Bintan.

Dinas Pertanian Kabupaten Bintan merupakan penggabungan kewenangan beberapa instansi sesuai dengan Perda No. 12 Tahun 2005 yaitu :

- Dinas Tanaman Pangan dan Peternakan Kabupaten Kepulauan Riau.
 - Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kepulauan Riau.
 - Balai Informasi Penyuluh Pertanian Kabupaten Kepulauan Riau.
3. Peraturan Daeran Kabupaten Bintan No. 7 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Bintan.
- Kabupaten Bintan terletak antara 1° 15' LU sampai dengan 0° 48' LS dan antara 109° BT sampai dengan ± 103° 11 BT serta berbatasan dengan :
- a. Sebelah Utara dengan Kabupaten Natuna, Negara Vietnam dan Kamboja.
 - b. Sebelah Selatan dengan Provinsi Sumatera Selatan, Bangka Belitung dan Jambi.

- c. Sebelah Timur dengan Provinsi Kalimantan Barat.
- d. Sebelah Barat dengan Kabupaten Karimun, Kota Batam dan Semenanjung Malaysia.

Luas wilayah Kabupaten Bintan meliputi $\pm 100.429,85 \text{ KM}^2$ yang terdiri dari luas daratan $4.063,85 \text{ KM}^2$ dan luas lautan 96.866 KM^2 . Jumlah pulau ± 839 pulau yang terdiri dari pulau besar 3 buah dan pulau kecil 836 buah. Kondisi alam Kabupaten Bintan sebagian berbukit-bukit dan lembah serta pasir pantai yang landai. Jenis tanah terdiri dari organosol, clay keramik, latosol, litosol dan podrolik.

Jumlah penduduk Kabupten Bintan menurut jenis kelamin pada tahun 2008 berjumlah 122.677 orang dan sebanyak $\pm 40\%$ nya berusaha di bidang pertanian dan nelayan.

Populasi ternak sapi di Kabupaten Bintan terus meningkat, baik populasi sapi yang dimiliki oleh masyarakat maupun populasi sapi bantuan pemerintah. Bantuan pemerintah ini berasal dari beberapa sumber dana yaitu APBD-I, APBD-II maupun sumber dana APBN. Sampai tahun 2008 jumlah ternak sapi bantuan pemerintah di Kabupaten Bintan sebanyak 729 ekor yang tersebar di seluruh Kecamatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1 Populasi Ternak Sapi Pemerintah Dinas Pertanian Di Kabupaten Bintan Tahun 2008.

No	Sumber Dana	Populasi		Jumlah (Ekor)	Keterangan
		Jantan	Betina		
1.	Dana Perguliran	182	-	182	
2.	Dana APBD-II 2008	154	-	154	
3.	DKTM	8	-	8	
4.	UKM	21	-	21	
5.	DAK	-	50	50	
6.	APBD-I	40	160	200	
7.	LM3	18	32	50	
8.	APBN	29	-	29	
9.	PEK	15	20	35	
	Jumlah	467	262	729	

Sumber : Laporan Tahunan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Bintan Tahun 2009.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik individu yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari 4 (empat) karakteristik yaitu umur, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan dan pengalaman kerja.

1. Umur Responden

Dari 60 (enam puluh) responden penelitian, untuk karakteristik tingkat umur dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu :

- Usia < 30 Tahun terdapat 14 responden (23,30%).
- Usia 31 – 50 Tahun terdapat 33 responden (55,00%).
- Usia > 50 Tahun terdapat 13 responden (21,70%).

Banyaknya responden kelompok umur 31 – 50 Tahun yang memelihara ternak sapi penggemukan ini mencapai 33 responden (55,00%) umumnya mereka sudah berkeluarga dan mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarga. Memelihara ternak sapi penggemukan ini dilakukan sebagai usaha sampingan untuk menambah penghasilan keluarga. Sedangkan usaha pokok mereka adalah bekerja sebagai buruh lepas, tukang bangunan dan bertani. Hal ini juga didukung oleh salah satu persyaratan yang ditentukan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dimana calon penerima bantuan ternak sapi penggemukan diutamakan masyarakat yang sudah berkeluarga dan mempunyai alamat tempat tinggal yang tetap. Ditetapkannya persyaratan ini adalah untuk menjamin bahwa bantuan yang diberikan oleh pemerintah dapat mencapai tepat sasaran dan terjamin keberadaannya.

Sedangkan masyarakat yang berumur kurang dari 30 tahun (< 30 tahun) sebanyak 14 responden (23,30%). Sebagian besar masyarakat dalam kelompok umur ini lebih menyukai bekerja di perusahaan swasta dari pada berusaha di bidang pertanian. Banyaknya masyarakat di kelompok umur ini yang bekerja di perusahaan swasta juga didukung oleh keadaan wilayah Kabupaten Bintan dan daerah sekitarnya yaitu Batam dan Karimun yang banyak berdiri perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri dan galangan kapal yang membutuhkan tenaga-tenaga muda potensial dan produktif. Sehingga tenaga-tenaga muda tersebut lebih memilih untuk bekerja di perusahaan-perusahaan tersebut karena mereka mempunyai peluang yang

lebih baik untuk mengembangkan potensi dirinya.

Selanjutnya sebanyak 13 responden (21,70%) dari masyarakat yang menerima bantuan ternak sapi penggemukan ini berumur lebih dari 51 tahun (> 51 tahun). Umumnya masyarakat yang mendapat bantuan ternak sapi penggemukan di kelompok umur ini memelihara dan mengurus ternaknya melibatkan anggota keluarga mereka (anak dan isteri). Anggota keluarga yang terlibat ini terutama anak laki-laki yang masih sekolah dengan tujuan untuk mendidik dan mengajar mereka untuk bertanggungjawab dalam keluarga.

Dari hasil uji *chi-square* mengenai umur masyarakat yang menerima bantuan ternak sapi terhadap tingkat kepuasan, maka didapatkan hasil nilai dari *chi-square* tersebut sebesar 1,788 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,775. Apabila dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$, maka didapatkan nilai 0,775 lebih besar dibandingkan dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara umur masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap tingkat kepuasan.

Maka bila Dinas Pertanian Kabupaten Bintan akan mengadakan seleksi terhadap calon penerima bantuan selanjutnya faktor umur bukanlah menjadi persyaratan utama untuk menetapkan calon penerima bantuan tersebut. Untuk selanjutnya karakteristik umur responden dapat dilihat pada tabel di bawah

ini :

Tabel 4.2 Karakteristik Umur Responden Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan Tahun 2008.

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	2	3	4
1.	< 30 th	14	23.30
2.	31-50 th	33	55.00
3.	> 51 th	13	21.70
	Jumlah	60	100.00

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

2. Pekerjaan Responden

Untuk karakteristik pekerjaan, ada 2 (dua) orang responden (3,33%) yang bekerja sebagai karyawan perusahaan dan 58 responden (96,66%) berprofesi sebagai buruh swasta. Banyaknya masyarakat yang bekerja sebagai buruh swasta dalam memelihara sapi penggemukan ini disebabkan karena program bantuan ternak sapi penggemukan ini memang diprioritaskan untuk masyarakat yang berpenghasilan rendah sehingga dengan memelihara sapi penggemukan ini akan dapat meningkatkan taraf hidup keluarganya. Masyarakat yang bekerja di bidang swasta ini, sebagian besar berusaha sebagai petani, pertukangan, usaha warung dan sebagai buruh lepas. Umumnya mereka ini berpendidikan rendah dan tidak mempunyai keterampilan khusus serta tidak mempunyai pekerjaan tetap. Tingginya minat masyarakat yang bekerja sebagai buruh swasta ini untuk

mendapatkan bantuan ternak sapi penggemukan tersebut disebabkan oleh banyaknya waktu luang yang mereka miliki ketika mereka tidak ada pekerjaan. Bila mereka sudah mendapatkan pekerjaan maka pemeliharaan ternak sapi ini dapat dibantu oleh isteri dan anak-anaknya.

Masyarakat yang berusaha sebagai karyawan perusahaan yaitu mereka yang bekerja di perusahaan batu granit dan perusahaan kelapa sawit yang ada di tempat mereka tinggal, usaha sapi penggemukan dilaksanakan oleh keluarga yaitu anak dan istri tapi sebagai penanggung jawab bantuan yang diterima tetap dibebankan kepada keluarga. Tidak adanya pegawai negeri yang menerima bantuan ternak sapi disebabkan karena prioritas masyarakat yang diberikan adalah masyarakat yang tidak mempunyai pekerjaan tetap dan berpenghasilan rendah. Pegawai Negeri Sipil yang boleh menerima bantuan ini bila yang bersangkutan dapat menjadi motivator dan menjadi contoh oleh masyarakat di lingkungannya seperti guru, tenaga penyuluh dan lainnya.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* tentang pekerjaan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap tingkat kepuasan maka didapatkan hasil penilaian *chi-square* sebesar 0,412 dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,814. Selanjutnya bila dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$ maka didapatkan nilai 0,814 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap tingkat kepuasan. Sehubungan dengan ini dapat dikemukakan bahwa dalam menentukan calon penerima bantuan ternak

sapi pekerjaan masyarakat tidak menjadi faktor utama dalam menentukan calon penerima bantuan tersebut. Untuk lebih jelasnya karakteristik pekerjaan responden yang menerima bantuan ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan Tahun 2008.

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	2	3	4
1.	PNS	0	0.00
2.	Karyawan	2	3.33
3.	Swasta	58	96.67
	Jumlah	60	100.00

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

3. Pendidikan Responden

Untuk karakteristik pendidikan responden dalam penelitian ini, terdapat hanya 1 (satu) responden (1,66%) yang berpendidikan sarjana dan 5 responden (8,33%) berpendidikan SLTA, 12 responden (20,00%) berpendidikan SLTP sedangkan sebanyak 42 responden (70,00%) adalah masyarakat yang berpendidikan Sekolah Dasar (SD).

Secara umum dapat dilihat bahwa masyarakat yang mendapat bantuan program ternak sapi penggemukan adalah sebagian besar berpendidikan

rendah (SD) dan tidak mempunyai pekerjaan yang tetap serta mempunyai penghasilan yang rendah. Hal ini juga didukung oleh keterangan Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Bintan yang mengatakan bahwa pemberian bantuan ternak sapi penggemukan ini diprioritaskan kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan rendah dan tidak mempunyai pekerjaan tetap. Sehingga nantinya diharapkan pada masyarakat yang menerima bantuan ternak sapi penggemukan ini dapat meningkatkan penghasilan dan taraf perekonomian mereka. Walaupun sebagian besar masyarakat yang menerima bantuan ternak sapi ini berpendidikan SD dan SLTP tetapi tingkat keberhasilan dari program ini cukup baik dan dapat meningkatkan penghasilan mereka. Keberhasilan ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka dimana sebelum mendapatkan bantuan ternak sapi kebanyakan dari masyarakat tersebut telah pernah memelihara ternak sapi.

Sedangkan masyarakat yang berpendidikan Sarjana (S1) yang mendapat bantuan ini belum dapat dilihat keberhasilannya karena mereka adalah penerima bantuan yang baru satu tahun mengikuti program ini dan juga belum mempunyai pengalaman. Keikutsertaannya sebagai penerima bantuan ternak sapi ini diharapkan dapat memotivasi masyarakat sekitarnya dalam mengembangkan program pemerintah ini.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dari pendidikan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap tingkat kepuasan didapatkan nilai hasil *chi-square* sebesar 3,058 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,802. Bila dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$ maka nilai 0,802 lebih besar dari 0,05

sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap tingkat kepuasan. Hal ini dapat disimpulkan faktor pendidikan masyarakat tidak dapat dijadikan sebagai penentu dalam menetapkan calon penerima bantuan ternak sapi oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.

Untuk lebih jelasnya karakteristik responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4 Karakteristik Pendidikan Responden Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan Tahun 2008.

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	2	3	4
1.	SD	42	70.00
2.	SMP	12	20.00
3.	SLA	5	8.33
4.	SI	1	1.67
	Jumlah	60	100.00

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

4. Pengalaman Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dikemukakan bahwa responden yang telah mengikuti program ternak sapi penggemukan kurang dari 3 tahun (< 3 tahun) sebanyak 24 orang (40%), yang sudah

mengikuti program ini antara 3 – 6 tahun sebanyak 19 orang (31,67%) dan yang telah melebihi dari 6 tahun (> 6 tahun) sebanyak 17 orang (28,33%). Pengalaman peternak dalam memelihara sapi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan usaha mereka, selanjutnya akan menentukan tingkat keberhasilan dari program sapi penggemukan yang sedang dikembangkan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan. Walaupun sebahagian besar masyarakat yang menjadi responden kurang dari 3 tahun mengikuti program sapi penggemukan ini tetapi umumnya mereka sudah mempunyai pengalaman dalam memelihara ternak sapi sebelumnya.

Peternak yang sudah berpengalaman ini umumnya usaha mereka berhasil dan dapat meningkatkan taraf kehidupan rumah tangganya. Bagi peternak yang sudah berpengalaman biasanya Dinas Pertanian Kabupaten Bintan memberikan prioritas utama untuk melanjutkan program sapi penggemukan ini. Pengalaman peternak ini ada yang didapat selama mengikuti program sapi penggemukan, dimana sebelum mengikuti program ini mereka belum pernah sama sekali memelihara ternak sapi. Tetapi dengan ketabahan dan kegigihan mereka dapat melaksanakan program sapi penggemukan ini dengan baik. Disamping itu ada juga peternak yang sudah mempunyai pengalaman memelihara ternak sapi sebelum mengikuti program sapi penggemukan ini.

Setelah dilakukan uji *chi-square* dari pengalaman masyarakat yang menerima bantuan ternak sapi terhadap tingkat kepuasan, maka diperoleh hasil *chi-square* sebesar 18,864 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,045.

Bila dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$ maka nilai 0,045 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pengalaman (lama mengikuti program) peternak yang menerima bantuan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Untuk itu dapat disarankan bahwa dalam menentukan calon penerima bantuan ternak sapi selanjutnya maka pengalaman peternak menjadi persyaratan utama bagi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan ketika menetapkan calon penerima selanjutnya. Untuk lebih jelasnya karakteristik pengalaman peternak dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.5 Karakteristik Pengalaman Responden Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan Tahun 2008.

No	Pengalaman	Jumlah	Persentase
1	2	3	4
1.	< 3 tahun	24	40.00
2.	3 – 6 tahun	19	31,67
3.	6 tahun	17	28.33
	Jumlah	60	100.00

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

C. Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi terhadap Kualitas Pelayanan.

Kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas pertanian Kabupaten Bintan dalam penelitian ini diukur oleh 5 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan adalah sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan)

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk menyampaikan pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten, terpercaya dan dapat diandalkan (akurat). Dimensi *reliability* dalam penelitian ini diukur berdasarkan 5 (lima) indikator sebagai berikut :

- a. Ketegasan petugas Dinas Pertanian dalam hal menerapkan peraturan.
- b. Kecepatan waktu dalam proses penyampaian pelayanan.
- c. Pelaksanaan pelayanan yang sama pada sesama penerima bantuan ternak sapi.
- d. Kemudahan dalam proses mendapatkan bantuan ternak sapi.
- e. Prosedur pelayanan pemberian bantuan ternak sapi tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa sebagian besar masyarakat penerima bantuan ternak sapi menilai dimensi *reliability* (keandalan) dari segi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan sudah baik. Hal ini dapat dilihat bahwa 38 orang

responden (63,30%) yang diwawancarai menilai bahwa dimensi ini sudah dapat dilaksanakan oleh petugas dengan baik sehingga mereka merasa puas. Ini dapat dikatakan bahwa petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan telah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dengan keinginan dari masyarakat tersebut seperti ketegasan dalam menerapkan peraturan, pelayanan yang sama pada sesama penerima bantuan dan pelayanan pemberian bantuan yang tidak berbelit-belit.

Sedangkan 22 orang responden (36,70%) menilai bahwa dimensi *reliability* dari segi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan termasuk kategori cukup baik. Adanya penilaian masyarakat yang menyatakan pelayanan pada dimensi ini cukup baik dapat dipahami, karena domisili masyarakat yang menerima bantuan ternak sapi tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Bintan. Sehingga kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap masyarakat yang berdomisili jauh dari petugas terdapat perbedaan waktu pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan masyarakat yang tempat tinggalnya lebih dekat dengan kantor Dinas Pertanian Kabupaten Bintan. Tetapi dalam penerapan peraturan, pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan bantuan serta proses pemberian bantuan yang tidak berbelit-belit diterapkan sama untuk semua masyarakat yang menerima bantuan. Secara keseluruhan penilaian masyarakat terhadap dimensi ini dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintang Terhadap *Reliability*.

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Comulative Percent</i>
Valid	Cukup Baik	22	36,70	36,70	36,70
	Baik	38	63,30	63,30	100,00
	Total	60	100,00	100,00	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemauan dan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat, cepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi *responsiveness* dalam penelitian ini diukur berdasarkan 4 (empat) indikator sebagai berikut :

- a. Petugas Dinas Pertanian cepat tanggap atas laporan penerima bantuan ternak sapi.
- b. Petugas Dinas Pertanian menguasai peraturan yang berlaku dalam bantuan ternak sapi yang diberikan.
- c. Kecepatan petugas Dinas Pertanian dalam melayani laporan penerima bantuan ternak sapi.
- d. Petugas Dinas Pertanian dapat memberikan informasi yang jelas kepada penerima bantuan ternak sapi.

Sebagian besar masyarakat menilai bahwa dimensi *responsiveness* yang diberikan petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintang termasuk kategori baik

yaitu sebanyak 44 orang responden (73,30%). Hal ini dapat dikatakan bahwa Dinas Pertanian Kabupaten Bintan cepat tanggap terhadap laporan-laporan yang disampaikan oleh masyarakat dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi secepat mungkin.

Disamping itu petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan juga telah menguasai peraturan-peraturan yang ditetapkan dalam persyaratan pemberian bantuan ternak sapi. Informasi-informasi yang diberikan oleh petugas yang berkaitan dengan penerapan bantuan ternak sapi ini dapat diterima dengan jelas oleh masyarakat. Selanjutnya sebanyak 10 orang responden (16,70%) menilai bahwa dinas ini termasuk kedalam kategori cukup baik, dan sebanyak 5 orang responden (8,30%) menilai lebih ekstrim yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik.

Penilaian kurang baik dari masyarakat ini bisa jadi disebabkan karena pada waktu yang bersamaan banyak laporan dari masyarakat yang masuk tentang keadaan ternak mereka, sedangkan petugas medis yang ada di Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terbatas, sehingga ada masyarakat yang agak terlambat mendapat pelayanan terhadap laporan yang sudah mereka berikan.

Dan juga bisa disebabkan oleh jarak yang sangat berjauhan diantara masyarakat yang memberikan laporan tersebut sehingga petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terlambat datang ke tempat mereka karena jauhnya jarak yang ditempuh antara satu dengan yang lainnya.

Walaupun wilayah Kabupaten Bintan cukup luas tetapi masih ada masyarakat yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas

Pertanian Kabupaten Bintan pada dimensi *responsiveness* ini sangat baik yaitu sebanyak 1 orang responden (1,70%). Hal ini sangat wajar karena petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan selalu berusaha untuk dapat memberikan pelayanan secepat mungkin dan memberikan bantuan sesuai dengan standar dan keinginan masyarakat. Sehingga bantuan dan pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan Terhadap *Responsiveness*.

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Comulative Percent</i>
Valid	Kurang Baik	5	8,30	8,30	8,30
	Cukup Baik	10	16,70	16,70	25,00
	Baik	44	73,30	73,30	98,30
	Sangat Baik	1	1,70	1,70	100,00
	Total	60	100,00	100,00	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

3. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Dimensi *assurance* dalam penelitian ini diukur berdasarkan empat indikator sebagai berikut.

- a. Kemampuan petugas dalam melayani keluhan penerima bantuan ternak sapi.
- b. Petugas Dinas Pertanian memberikan pelayanan secara tuntas.
- c. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dari petugas Dinas Pertanian.
- d. Petugas Dinas Pertanian memberikan penyuluhan secara teratur.

Dari 60 orang responden yang diwawancarai maka sebanyak 32 orang (53,30%) memberikan penilaian baik terhadap pelaksanaan pelayanan dimensi *assurance*. Hal ini dapat terlaksana karena petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan selalu berusaha berbuat sebaik mungkin sesuai dengan keinginan masyarakat dan kemampuan yang dimiliki, memberikan pelayanan sampai tuntas. Disamping itu petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan telah membuat jadwal kunjungan untuk setiap kecamatan dalam usaha memberikan penyuluhan kepada masyarakat penerima bantuan ternak sapi.

Selanjutnya sebanyak 23 orang responden (38,30%) memberikan penilaian cukup baik terhadap pelaksanaan dimensi ini dan sebanyak 4 orang responden (6,70%) memberikan penilaian kurang baik. Adanya masyarakat yang memberikan penilaian kurang baik ini tentu dengan alasan yang cukup logis dan dapat diterima oleh petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan. Petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan menyadari bahwa pelayanan yang diberikan selama ini mungkin tidak sampai tuntas, jadwal kunjungan yang sudah dibuat untuk memberikan penyuluhan tidak

dapat terpenuhi sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat atau disepakati sebelumnya.

Di samping itu masih ada masyarakat memberikan penilaian sangat baik terhadap pelayanan dimensi *assurance* yaitu sebanyak 1 orang responden (1,70%). Hal ini dapat dinilai karena petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan selalu berusaha memposisikan diri sebagai mitra kerja dan berusaha meyakinkan masyarakat dalam setiap memberikan penyuluhan dan pembinaan bahwa keberhasilan yang dicapai tidak tergantung kepada petugas, tetapi atas usaha dan kesungguhan dari masyarakat itu sendiri. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap *Assurance*.

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Comulative Percent</i>
Valid	Kurang Baik	4	6,70	6,70	6,70
	Cukup Baik	23	38,30	38,30	45,00
	Baik	32	53,30	53,30	98,30
	Sangat Baik	1	1,70	1,70	100,00
	Total	60	100,00	100,00	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

4. *Emphaty* (Empati)

Emphaty (empati) yaitu penyedia pelayanan memahami permasalahan pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggannya serta memiliki jam operasional yang nyaman. *Emphaty* merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi tingkat kepuasan, dalam penelitian ini, *emphaty* diukur berdasarkan 5 (lima) indikator yaitu :

- a. Petugas Dinas Pertanian memberikan rasa keadilan terhadap peraturan yang ada.
- b. Petugas Dinas Pertanian memberikan perhatian khusus (individual) atas kasus tertentu.
- c. Sikap petugas Dinas Pertanian dalam melayani masyarakat penerima bantuan ternak sapi.
- d. Kepekaan terhadap petugas Dinas Pertanian dalam menerima pengaduan dari penerima bantuan ternak.
- e. Tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dari petuga Dinas Pertanian.

Dari hasil penilaian masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan dimensi *emphaty* dapat dikemukakan bahwa sebanyak 37 orang responden (61,70%) menyatakan pelaksanaan dimensi ini termasuk kategori baik. Hal ini dapat dikatakan bahwa petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan telah dapat memberikan rasa keadilan bagi masyarakat penerima ternak sapi dan juga memberikan perhatian yang khusus terhadap kasus-kasus tertentu

seperti adanya ternak mereka yang patah, keracunan dan kasus lainnya dan rasa tanggung jawab yang tinggi dari petugas Dinas Pertanian. Selanjutnya sebanyak 20 orang responden (33,30%) memberikan penilaian cukup baik terhadap pelaksanaan dimensi ini dan sebanyak 3 orang responden (5,00%) memberikan penilaian kurang baik.

Penilaian masyarakat yang kurang baik ini dapat disikapi oleh petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan secara bijaksana, dimana terhadap kasus-kasus tertentu atau kasus yang membutuhkan pelayanan khusus mungkin tidak dapat dilayani sesegera mungkin. Hal ini disebabkan karena lokasi masyarakat yang jauh, sedangkan sarana transportasi yang dimiliki oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan sangat terbatas. Secara keseluruhan penilaian masyarakat terhadap dimensi ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap *Emphaty*.

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Comulative Percent</i>
Valid	Kurang Baik	3	5.00	5.00	5.00
	Cukup Baik	20	33.30	33.30	38.30
	Baik	37	61.70	61.70	100.00
	Total	60	100.00	100.00	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

5. *Tangible* (Berwujud)

Tangible (berwujud) yaitu kualitas pelayanan yang berupa penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi. Dalam penelitian ini dimensi *tangible* diukur berdasarkan 3 (tiga) indikator sebagai berikut :

- a. Ketersediaan peralatan kesehatan yang dimiliki oleh Dinas Pertanian.
- b. Ketersediaan vitamin, obat-obatan oleh Dinas Pertanian.
- c. Keberadaan petugas Dinas Pertanian dengan penerima bantuan ternak.

Berdasarkan hasil penilaian pelaksanaan dimensi ini dapat dikemukakan sebanyak 40 orang responden (66,70%) menyatakan pelaksanaan dimensi ini termasuk kategori baik. Hal ini dapat dikemukakan bahwa ketersediaan peralatan kesehatan, obat-obatan, vitamin dan feed supplement yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pemeliharaan ternak sapi telah dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhan. Ketersediaan peralatan kesehatan, obat-obatan dan vitamin ini sangat membantu masyarakat untuk keberhasilan program ternak sapi penggemukan ini. Dinas Pertanian Kabupaten Bintan memahami bahwa tanpa ketersediaan peralatan kesehatan, obat-obatan dan vitamin ini akan memberatkan dan menyulitkan masyarakat dalam pengadaannya.

Penempatan petugas yang lebih dekat dengan responden juga sangat membantu masyarakat dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi. Sebaiknya Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dapat menempatkan seorang petugas di setiap Kecamatan. Selanjutnya sebanyak 18 orang responden (30,00%) memberikan penilaian cukup baik terhadap pelayanan dimensi ini

dan sebanyak 1 orang responden (1,70%) memberikan penilaian kurang baik. Hal ini tentunya dapat dimaklumi oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dimana dengan ketersediaan peralatan, obat-obatan dan vitamin yang cukup masih ada masyarakat yang merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas masih kurang baik. Keadaan ini bisa disebabkan karena sikap petugas yang kurang baik, lokasi yang sangat jauh atau pada saat melakukan pelayanan obat yang dibutuhkan tidak tersedia sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Walaupun demikian masih ada 1 orang responden (1,70%) yang memberikan penilaian sangat baik terhadap pelaksanaan pelayanan dimensi *tangible* ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap *Tangible*.

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Comulative Percent</i>
Valid	Kurang Baik	1	1,70	1,70	1,70
	Cukup Baik	18	30,00	30,00	31,70
	Baik	40	66,70	66,70	98,30
	Sangat Baik	1	1,70	1,70	100,00
	Total	60	100,00	100,00	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

D. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi dan pengaruh simultan seluruh dimensi pelayanan digunakan analisis regresi berganda. Metode yang digunakan yaitu metode *backward*, metode ini dimulai dengan memasukkan semua variabel X, kemudian dilakukan analisis dan variabel yang tidak layak masuk dalam regresi dikeluarkan satu persatu (Santoso Singgih, 378 ; 2005).

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebasnya yaitu *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4) dan *tangibles* (X5) sedangkan yang menjadi variabel tak bebasnya yaitu Kepuasan Masyarakat penerima bantuan ternak sapi (Y). Sebelum dilakukan analisis regresi berganda, perlu dilakukan uji asumsi regresi terhadap data yang sudah dikumpulkan.

1. Uji Asumsi Regresi

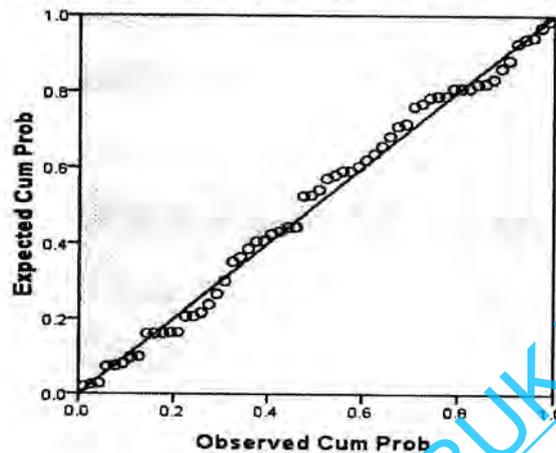
a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji asumsi regresi normalitas ini yaitu untuk mengetahui apakah kesalahan pengganggu (*error*) mengikuti distribusi normal dengan rata-rata nol dan varian δ^2 . Untuk menguji asumsi ini, bisa dilakukan dengan melihat normal *probability plot*, jika mengikuti garis normal maka asumsi kenormalan dapat diterima (Drapper and Smith). Apabila dilihat dari grafik *normal probability plot* hasil olahan SPSS, dapat dilihat bahwa residual tersebar disekitar garis normal hal ini menunjukkan bahwa uji normalitasnya sudah terpenuhi.

Gambar 4.1 Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi



b. Uji tidak ada Autokorelasi

Tujuannya uji asumsi autokorelasi ini yaitu untuk mengetahui tidak ada hubungan antara kesalahan satu dengan kesalahan lainnya. Untuk menguji asumsi ini bisa dilakukan dengan memperhatikan nilai *Durbin Watson* (*D-W*). Menurut Gujarati, nilai *DW* antara 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), jika nilai *DW* mendekati 1 (satu) maka terjadi autokorelasi negatif, jika mendekati 4 (empat) terjadi autokorelasi positif dan jika mendekati 2 (dua) maka tidak ada autokorelasi. Dari hasil output SPSS dapat dilihat bahwa nilai *Durbin Watson* (*DW*) dari data yang sudah dikumpulkan yaitu sebesar 1,722. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa uji asumsi autokorelasinya terpenuhi karena nilai *Durbin Watson* (*DW*) mendekati 2 (dua).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel 4.11 Uji Autokorelasi

Model Summary^e

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	0,738 ^a	0,545	0,503	0,07001	0,545	12,927	5	54	0,000	
2	0,738 ^b	0,544	0,511	0,06942	0,000	0,071	1	54	0,791	
3	0,728 ^c	0,530	0,505	0,06987	-,014	1,727	1	55	0,194	
4	0,713 ^d	0,509	0,492	0,07079	-,021	2,522	1	56	0,118	1,722

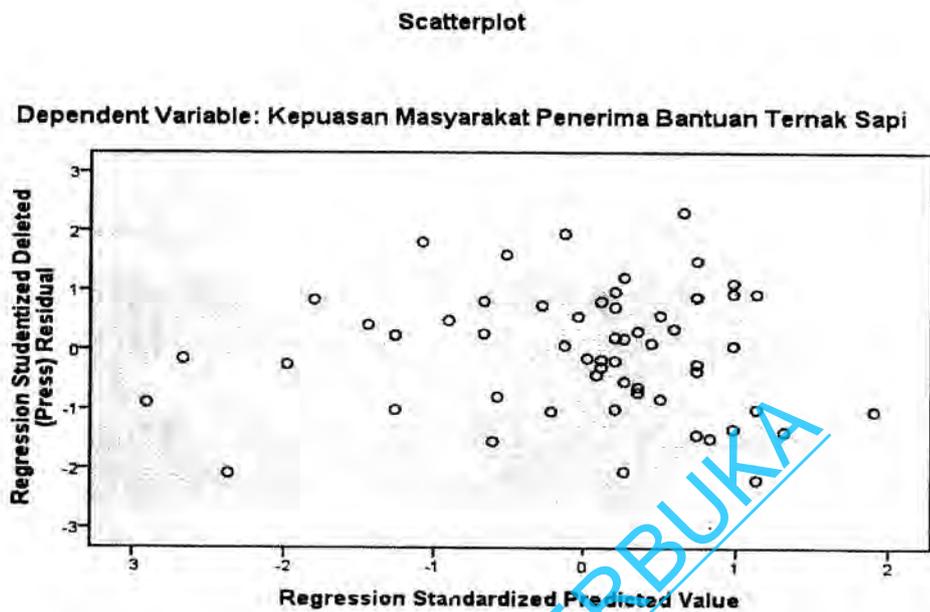
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

- a. *Predictors* : (Constant), *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati)
- b. *Predictors* : (Constant), *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan)
- c. *Predictors* : (Constant), *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap)
- d. *Predictors* : (Constant), *Tangible* (Berwujud), *Responsiveness* (Daya tanggap)
- e. *Dependent Variable* : Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi

c. Uji Varian Sama (Homokedastisitas)

Tujuannya uji asumsi regresi homokedastisitas yaitu untuk mengetahui bahwa variasi dari kesalahan penduga merupakan suatu konstanta. Untuk menguji asumsi ini bisa dilakukan dengan pendeteksian terhadap pola antara nilai sisaan dengan nilai taksiran, jika plot membentuk pola tertentu maka asumsi tidak terpenuhi (Gujarati). Berdasarkan output SPSS dapat dilihat bahwa sebaran dari pola sisaan dan pola taksiran tidak membentuk pola apapun sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi homokedastisitas dari data yang sudah dikumpulkan terpenuhi. Hal ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.2 Uji Varian Sama (Homokedastisitas)



d. Uji Multikolinieritas

Tujuan dari pengujian asumsi regresi multikolinieritas ini yaitu untuk mengetahui bahwa tidak ada hubungan antara variabel bebas. Untuk menguji asumsi ini, bisa dilakukan dengan memperhatikan nilai dari *Variance Inflation Factor (VIF)*, jika nilai VIF dibawah 5 (lima), maka asumsi ini terpenuhi (Singgih Santoso) . Berdasarkan output SPSS, diperoleh nilai VIF sebesar 2.122, nilai tersebut dibawah 5 (lima), sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi multikolinieritas terpenuhi untuk data yang sudah dikumpulkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 5.

Berdasarkan uji asumsi regresi ini dapat dikemukakan bahwa data yang sudah dikumpulkan memenuhi syarat semua asumsi regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut layak digunakan dalam analisis regresi.

2. Analisis Korelasi

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas berhubungan dengan variabel tak bebasnya atau masing-masing variabel bebas tidak berhubungan dengan variabel tak bebasnya.

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa :

1. Nilai (p) value untuk masing-masing variabel bebas semuanya dibawah 0,05 sehingga dapat disimpulkan keseluruhan variabel bebas berhubungan dengan variabel tidak bebas. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Pertanian berupa variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat.
2. Arah Korelasi, nilai koefisien korelasi untuk kelima variabel adalah positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas memiliki korelasi positif terhadap tingkat kepuasan. Artinya apabila nilai dari masing-masing variabel bebas naik maka tingkat kepuasan masyarakat akan ikut naik begitupun sebaliknya apabila nilai dari variabel bebas turun maka tingkat kepuasan masyarakat akan ikut turun.
3. Besarnya nilai koefisien korelasi untuk masing-masing variabel diurutkan dari yang terbesar sampai dengan yang terkecil adalah sebagai berikut.
 - *Emphaty* (X4) sebesar 0,679 (kuat)
 - *Tangibles* (X5) sebesar 0,678 (kuat)
 - *Responsiveness* (X2) sebesar 0,645 (kuat)
 - *Assurance* (X3) sebesar 0,621 (kuat)
 - *Reliability* (x1) sebesar 0,247 (lemah)

Berdasarkan nilai koefisien korelasi di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari dimensi pelayanan memiliki hubungan yang kuat terhadap tingkat kepuasan, untuk variabel *emphaty*, *tangibles*, *responsiveness* dan *assurance* memiliki korelasi kuat terhadap tingkat kepuasan masyarakat, hal ini dikarenakan nilai korelasinya di bawah 0,05 sedangkan variabel *reliability* memiliki korelasi yang lemah terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 4.12 Uji Korelasi masing-masing Dimensi terhadap Tingkat Kepuasan.

		Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<i>Emphaty</i> (Empati)	<i>Tangible</i> (Berwujud)
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi	1,000	0,247	0,645	0,621	0,679	0,678
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,247	1,000	0,122	0,122	0,207	0,143
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	0,645	0,122	1,000	0,909	0,828	0,727
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,621	0,122	0,909	1,000	0,913	0,832
	<i>Emphaty</i> (Empati)	0,679	0,207	0,828	0,913	1,000	0,927
	<i>Tangible</i> (Berwujud)	0,678	0,143	0,727	0,832	0,927	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi	-	0,029	0,000	0,000	0,000	0,000
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,029	-	0,176	0,176	0,056	0,138
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	0,000	0,176	-	0,000	0,000	0,000
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,000	0,176	0,000	-	0,000	0,000
	<i>Emphaty</i> (Empati)	0,000	0,056	0,000	0,000	-	0,000
	<i>Tangible</i> (Berwujud)	0,000	0,138	0,000	0,000	0,000	-

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Tabel 4.13 *Variables Entered/Removed^a*

<i>Model</i>	<i>Variables Entered</i>	<i>Variables Removed</i>	<i>Method</i>
1.	<i>Tangible</i> (Berwujud), <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Emphaty</i> (Empati) ^a		<i>Enter</i>
2.		<i>Emphaty</i> (Empati)	<i>Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= .100).</i>
3.		<i>Assurance</i> (Jaminan)	<i>Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= .100).</i>
4.		<i>Reliability</i> (Keandalan)	<i>Backward (criterion: Probability of F-to-remove >= .100).</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Keterangan :

^a : *All requested variables entered*

^b : *Dependent Variable* : Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi.

Berdasarkan tabel di atas, pada model 1 semua variabel dimasukkan kedalam persamaan regresi, kemudian dengan menggunakan metode *backward* masing-masing variabel yang tidak layak akan dikeluarkan satu persatu dari model regresi. Pada model 2, variabel yang dikeluarkan (*removed*) adalah variabel *emphaty* (X4). Kemudian pada model ke 3 yang dikeluarkan yaitu *assurance* (X3) dan pada model ke 4 yang dikeluarkan yaitu variabel *reliability* (X1). Dengan demikian setelah melewati 4 tahapan, variabel bebas yang layak dimasukkan dalam model regresi yaitu variabel *responsiveness* (X2) dan variabel *tangibles* (X5).

Tabel 4.14 Analisis Masing-masing Koefesian

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	0,258	0,108		2,379	0,021
	Reliability (Keandalan)	0,007	0,005	0,137	1,424	0,160
	Responsiveness (Daya tanggap)	0,018	0,007	0,542	2,421	0,019
	Assurance (Jaminan)	-,014	0,011	-,394	-1,285	0,204
	Emphaty (Empati)	0,003	0,012	0,093	0,266	0,791
	Tangible (Berwujud)	0,019	0,010	0,506	2,004	0,050
2.	(Constant)	0,248	0,101		2,462	0,017
	Reliability (Keandalan)	0,007	0,005	0,144	1,564	0,123
	Responsiveness (Daya tanggap)	0,018	0,007	0,548	2,489	0,016
	Assurance (Jaminan)	-,013	0,010	-,358	-1,314	0,194
	Tangible (Berwujud)	0,021	0,006	0,556	3,355	0,001
3.	(Constant)	0,245	0,101		2,416	0,019
	Reliability (Keandalan)	0,008	0,005	0,147	1,588	0,118
	Responsiveness (Daya tanggap)	0,010	0,004	0,317	2,376	0,021
	Tangible (Berwujud)	0,016	0,005	0,426	3,184	0,002
4.	(Constant)	0,368	0,066		5,570	0,000
	Responsiveness (Daya tanggap)	0,011	0,004	0,323	2,387	0,020
	Tangible (Berwujud)	0,017	0,005	0,443	3,277	0,002

^a. Dependent Variable : Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Untuk memperkuat analisis dari hasil output sebelumnya, perlu dilakukan uji (t) untuk mengetahui apakah variabel bebas yang sudah layak benar-benar mempengaruhi variabel tidak bebas atau tidak. Berdasarkan output ini, pada model keempat yaitu model yang paling layak dapat dilihat bahwa :

- Variabel *responsiveness* (X2) memiliki nilai (t) hitung yaitu sebesar 2,387 dengan sig (t) sebesar 0,020, hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* (X2) benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap

Kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi (Y) karena nilai signifikansi t lebih kecil dibandingkan α ($0,020 < 0,05$).

Untuk variabel *tangible* (X5), memiliki nilai (t) hitung sebesar 3,277 dengan sig (t) sebesar 0,002, hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* (X5) benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi (Y) karena nilai signifikansi (t) lebih kecil dibandingkan α ($0,002 < 0,05$).

- Berdasarkan output di atas dan hasil uji (t), yang dimasukkan kedalam persamaan regresi yaitu variabel *responsiveness* (X2) dan *tangible* (X5).

Dengan persamaan regresinya yaitu :

$$Y = 0,368 + 0,011 X_2 + 0,017 X_5$$

$$Y = \text{Kepuasan Konsumen}$$

$$X_2 = \text{Responsiveness}$$

$$X_5 = \text{Tangible}$$

- Berdasarkan persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut :
 - a) Konstanta sebesar 0,368 artinya jika dimensi *responsiveness* dan *tangible* tidak ada, besarnya tingkat kepuasan yaitu sebesar 0,368.
 - b) Koefisien regresi X2 sebesar 0,011 artinya setiap penambahan dimensi *responsiveness* sebesar 1 satuan akan menaikkan kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi sebesar 0,011 satuan.
 - c) Koefisien regresi X5 sebesar 0,017 artinya setiap penambahan dimensi *tangible* sebesar 1 satuan akan menaikkan kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi sebesar 0,017 satuan.

Seperti telah disebutkan sebelumnya, model keempat merupakan model final, pada model keempat tersebut diperoleh nilai koefisien korelasi simultan yaitu sebesar 0,713 artinya secara simultan, apabila variabel *responsiveness* (X2) dan *tangible* (X5) dimasukkan secara bersama-sama kedalam persamaan regresi, kedua dimensi tersebut memiliki hubungan yang kuat terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi. Kemudian apabila dilihat nilai *adjusted square* (R) dapat disimpulkan bahwa secara simultan, tingkat kepuasan, 49,20% dipengaruhi oleh variabel *responsiveness* (X2) dan *tangible* (X5) dan sisanya yaitu sebesar 51,80% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Tabel 4.15 Koefesien Penentu Determinasi

<i>Model</i>	<i>R Efisien</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
1.	0,738 ^a	0,545	0,503
2.	0,738 ^b	0,544	0,511
3.	0,728 ^c	0,530	0,505
4.	0,713 ^d	0,509	0,492

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Dalam analisis regresi, model/persamaan regresi yang terbentuk belum tentu bisa digunakan untuk meramalkan variabel (Y). Untuk mengetahui apakah model yang terbentuk bisa digunakan untuk peramalan variabel (Y) atau tidak harus dilakukan uji ANOVA atau uji (F). Berdasarkan output SPSS, diperoleh nilai (F) hitung sebesar 29,514 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Apabila

dibandingkan dengan nilai α sebesar 0,05, signifikansi (F) lebih kecil dari pada α ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa model/persamaan regresi yang sudah terbentuk bisa digunakan untuk memprediksi tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi, dengan kata lain variabel *responsiveness* (X2) dan *tangible* (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi.

Tabel 4.16 ANOVA^e Regresi

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1.	<i>Regression</i>	0,317	5	0,063	12,927	0,000 ^a
	<i>Residual</i>	0,265	54	0,005		
	Total	0,581	59			
2.	<i>Regression</i>	0,316	4	0,079	16,418	0,000 ^b
	<i>Residual</i>	0,265	55	0,005		
	Total	0,581	59			
3.	<i>Regression</i>	0,308	3	0,103	21,042	0,000 ^c
	<i>Residual</i>	0,273	56	0,005		
	Total	0,581	59			
4.	<i>Regression</i>	0,296	2	0,148	29,514	0,000 ^d
	<i>Residual</i>	0,286	57	0,005		
	Total	0,581	59			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

- Predictors: (Constant), Tangible (Berwujud), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati)*
- Predictors: (Constant), Tangible (Berwujud), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan)*
- Predictors: (Constant), Tangible (Berwujud), Responsiveness (Daya tanggap)*
- Predictors: (Constant), Tangible (Berwujud), Responsiveness (Daya tanggap)*
- Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak*

E. Analisis Deskriptif *Importance* dan *Performance*

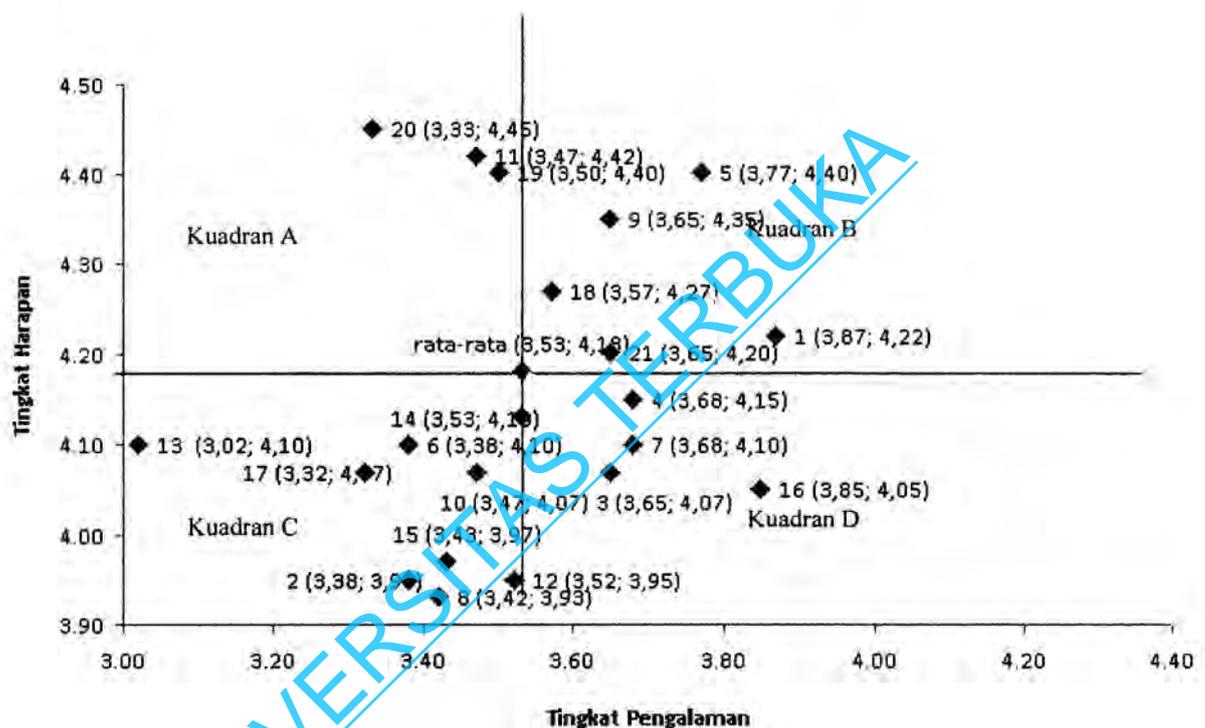
Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi dan mengetahui prioritas utama yang perlu diperbaiki terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi. Kepuasan pelanggan merupakan ratio antara tingkat *performance* dengan tingkat *importance*, hal ini pada *importance performance* analisis disebut dengan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian ini sangat penting karena akan dapat menggambarkan bagaimana tingkat *performance* dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan sebagai instansi pelayanan masyarakat apakah telah sesuai dengan tingkat kepentingan (harapan). Hal ini bersesuaian dengan pendapat Juran (1995) dalam Irna (2005 : 96) bahwa dalam membuat suatu produk lembaga yang memproduksi harus mengerti dengan keinginan pelanggan, jadi produk yang dihasilkan bukan hanya *zero defect* tetapi juga harus *fitness for use*.

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat harapan dan tingkat pengalaman masyarakat penerima bantuan ternak sapi, memungkinkan pihak Dinas Pertanian Kabupaten Bintan untuk dapat menitik beratkan usaha-usaha perbaikan terhadap unsur-unsur jasa yang benar-benar dianggap penting oleh masyarakat penerima bantuan ternak sapi agar hasilnya memuaskan.

Guna penggambaran \bar{X} rata-rata dan \bar{Y} rata-rata pada diagram kartesius adalah untuk melihat atribut mana saja yang dianggap penting sebagai pemberi kepuasan tertinggi bagi pelanggan, kemudian akan dijadikan sebagai dasar bagi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dalam memperbaiki kinerja dimasa datang

karena sudah jelas unsur-unsur pelayanan mana saja yang akan dijadikan prioritas perbaikan. Berdasarkan penilaian tingkat persepsi (pelayanan) dan harapan masyarakat penerima bantuan ternak sapi dapat digambarkan pada diagram kartesius di bawah ini.

Gambar 4.3 Analisis Performance Diagram Kartesius



a. **Kuadran A**

Faktor-faktor yang berada pada Kuadran A dalam diagram kartesius ini adalah merupakan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi dan penanganannya perlu diprioritaskan karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai sangat penting, tetapi tingkat pelaksanaan atau kinerja Dinas Pertanian Kabupaten Bintan

masih belum memuaskan sehingga banyak masyarakat yang merasa kurang puas. Unsur-unsur jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Petugas Dinas Pertanian memberikan pelayanan secara tuntas yaitu atribut (11).
- Ketersediaan peralatan kesehatan hewan yang dimiliki oleh Dinas Pertanian yaitu atribut (19).
- Ketersediaan vitamin/obat-obatan dari Dinas Pertanian yaitu atribut (20).

Sehubungan dengan unsur-unsur di atas, maka yang menjadi prioritas dalam peningkatan kinerja dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan untuk kedepannya adalah atribut (11) yaitu petugas Dinas Pertanian memberikan pelayanan secara tuntas. Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Pertanian selama ini belum dapat memenuhi harapan mereka. Dimana ketika masyarakat memberikan laporan tentang permasalahan yang dihadapi seperti ada ternak yang sakit, maka pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Sehingga ada masyarakat yang berusaha mengobati sendiri ternak mereka yang sakit tersebut.

Untuk atribut (19) yaitu ketersediaan peralatan kesehatan hewan yang dimiliki oleh Dinas Pertanian dan atribut (20) yaitu ketersediaan vitamin/obat-obatan oleh Dinas Pertanian, kedua atribut ini berhubungan langsung dengan bantuan ternak sapi yang diterima oleh masyarakat. Untuk itu atribut ini harus ditingkatkan kinerjanya yaitu dengan menjamin atas ketersediaan peralatan kesehatan hewan, vitamin dan obat-obatan dengan

cara meningkatkan anggaran untuk pengadaan kedua atribut ini.

Bila dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Anwar, M (2008) di Kabupaten Siak melalui instansi terkait terdapat beberapa persamaan permasalahan yang belum memuaskan masyarakat seperti pada unsur ketersediaan peralatan kesehatan hewan (medis) yaitu instrumen (19) dan unsur memberikan pelayanan secara tuntas yaitu instrumen (11).

b. Kuadran B

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini adalah unsur-unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan. Unsur-unsur ini wajib dipertahankan karena dianggap merupakan faktor-faktor yang sangat penting yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi dan faktor ini pelaksanaannya telah memuaskan masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Faktor-faktor atau unsur-unsur jasa yang termasuk kedalam kuadran ini adalah :

- Ketegasan petugas Dinas Pertanian dalam hal menerapkan peraturan yaitu atribut (1).
- Prosedur pelayanan pemberian bantuan ternak sapi tidak berbelit-belit yaitu atribut (5).
- Petugas Dinas Pertanian dapat memberikan informasi yang jelas kepada penerima bantuan ternak sapi yaitu atribut (9).

- Tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dari petugas Dinas Pertanian yaitu atribut (18).
- Keberadaan petugas Dinas Pertanian dengan penerima bantuan ternak sapi yaitu atribut (21).

Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini merupakan unsur-unsur yang sudah dilaksanakan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian maka atribut pada kuadran ini wajib dipertahankan. Hal ini dapat dikemukakan bahwa petugas Dinas Pertanian telah menjalankan tugasnya secara baik, menerapkan peraturan tanpa adanya tekanan atau intervensi dari pihak luar, tidak membedakan antara satu penerima bantuan dengan penerima bantuan lainnya, serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.

Guna mempertahankan kinerja Dinas Pertanian dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat, maka perlu menempatkan petugas-petugas lapangan di setiap Kecamatan sehingga dapat mendekati petugas dengan masyarakat serta mempercepat pelayanan yang diberikan.

Pada kuadran ini terdapat persamaan yang telah memuaskan masyarakat seperti yang telah dilakukan penelitian oleh Anwar, M (2008) di Kabupaten Siak yaitu pada instrumen kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat penerima bantuan (instrumen no. 10).

c. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor atau unsur-unsur jasa yang mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi tetapi dianggap kurang penting bagi masyarakat dan pelaksanaannya kurang memuaskan. Faktor-faktor atau unsur-unsur jasa yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- Kecepatan waktu dalam proses penyampaian pelayanan yaitu instrumen (2).
- Petugas Dinas Pertanian cepat tanggap atas laporan penerima bantuan ternak sapi yaitu instrumen (6)
- Kecepatan petugas Dinas Pertanian dalam melayani laporan penerima bantuan ternak sapi yaitu instrumen (8).
- Kemauan petugas dalam melayani keluhan penerima bantuan ternak sapi yaitu instrumen (10).
- Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dari petugas Dinas Pertanian yaitu instrumen (12).
- Petugas Dinas Pertanian memberikan penyuluhan secara teratur yaitu instrumen (13).
- Petugas Dinas Pertanian memberikan rasa keadilan terhadap peraturan yang ada yaitu instrumen (14).
- Petugas Dinas Pertanian Memberikan perhatian khusus (individual) atas kasus/masalah tertentu yaitu instrumen (15).
- Kepekaan petugas Dinas Pertanian dalam menerima pengaduan penerima bantuan ternak sapi yaitu instrumen (17).

Walaupun masyarakat menganggap unsur-unsur ini kurang penting, tetapi instrumen-instrumen tersebut tetap akan mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Faktor-faktor jasa yang terdapat pada kuadran ini dalam pelaksanaannya kurang memuaskan masyarakat. Untuk itu petugas Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja mereka yang kurang memuaskan tersebut terutama pada instrumen-instrumen di bawah ini yaitu :

- Kecepatan waktu dalam proses penyampaian pelayanan serta cepat tanggap atas laporan masyarakat. Dalam hal ini petugas Dinas Pertanian perlu dilengkapi dengan alat komunikasi yang memadai. Sehingga semua keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat cepat diketahui oleh petugas. Begitu juga petugas dilengkapi dengan alat transportasi yang baik, sehingga masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dapat didatangi dan dilayani oleh petugas dengan cepat.
- Petugas Dinas Pertanian memberikan penyuluhan secara teratur. Dalam memberikan penyuluhan ini diharapkan agar membuat jadwal penyuluhan yang disepakati bersama-sama dengan masyarakat penerima bantuan. Sehingga program penyuluhan ini dapat berjalan secara teratur sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati bersama.
- Petugas Dinas Pertanian memberikan rasa keadilan terhadap peraturan yang ada. Masyarakat yang menerima bantuan ini harus mematuhi semua peraturan yang sudah ditetapkan, dan tidak ada toleransi bagi mereka yang melanggar peraturan tersebut. Dalam penerapan peraturan

ini yaitu petugas Dinas Pertanian harus konsisten terhadap pelanggaran yang dilakukan masyarakat dan tidak boleh ada perbedaan tindakan yang diberikan kepada masyarakat terhadap pelanggaran yang sama sehingga masyarakat mendapat rasa keadilan terhadap peraturan yang sudah dibuat.

d. Kuadran D

Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini akan mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi. Tetapi masyarakat penerima bantuan ternak sapi tersebut menganggap bahwa faktor-faktor ini bukan merupakan unsur penting, walaupun pelaksanaannya selama ini sudah memuaskan masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Faktor-faktor atau unsur-unsur jasa yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- Pelaksanaan pelayanan yang sama pada sesama penerima bantuan ternak sapi yaitu instrumen (3).
- Kemudahan dalam proses mendapatkan bantuan ternak sapi yaitu atribut (4).
- Petugas Dinas Pertanian menguasai peraturan yang berlaku dalam bantuan ternak sapi yang diberikan yaitu instrumen (7).
- Sikap petugas Dinas Pertanian dalam melayani masyarakat penerima bantuan ternak sapi yaitu instrumen (16).

Terhadap instrumen ini perlu dipertahankan kinerjanya oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan, walaupun masyarakat menganggap instrumen-instrumen

ini tidak penting. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan terutama pada beberapa instrumen, yaitu :

- Pelaksanaan pelayanan yang sama pada sesama penerima bantuan ternak sapi. Bila Dinas Pertanian tidak memberikan perlakuan pelayanan yang sama kepada sesama penerima bantuan tentu akan terjadi diskriminasi terhadap masyarakat tersebut. Akhirnya akan menimbulkan efek yang tidak baik dalam pemeliharaan bantuan yang diberikan tersebut.
- Petugas Dinas Pertanian menguasai peraturan yang berlaku dalam pemberian bantuan kepada masyarakat. Bila petugas Dinas Pertanian tidak menguasai peraturan ini tentunya masyarakat juga tidak memahami bagaimana peraturan yang diterapkan dalam pelaksanaan program ini. Akibatnya masyarakat akan berbuat sesuka hati mereka dalam menafsirkan peraturan tersebut.

Bedasarkan hasil *importance* dan *performance* analisis dapat di hitung tingkat kesesuaian dari unsur-unsur pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Tingkat kesesuaian dapat menunjukkan perbedaan antara harapan dan persepsi/pengalaman pelanggan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang dilakukan oleh dinas pertanian Kabupaten Bintan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.17 Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.

Nomor Instrumen	Tingkat Kesesuaian (T _{k i} dalam %)	Rata-rata T _{k i}
1	91,70	<i>Reliability</i> 88,29
2	85,65	
3	89,75	
4	88,76	
5	85,61	
6	82,52	<i>Responsiveness</i> 85,78
7	89,84	
8	86,86	
9	83,91	
10	85,25	<i>Assurance</i> 83,19
11	78,89	
12	89,03	
13	79,58	
14	85,48	<i>Emphaty</i> 86,45
15	86,55	
16	95,06	
17	81,56	
18	83,59	
19	75,55	<i>Tangible</i> 80,45
20	74,91	
21	86,90	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

a. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* memiliki rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 88,29 % dan ini merupakan dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi dari semua dimensi yang ada. Atribut yang mempunyai tingkat kesesuaian terendah pada dimensi ini adalah atribut ke lima (5) yaitu prosedur pelayanan pemberian bantuan ternak sapi tidak berbelit-belit dengan nilai tingkat kesesuaian 85,61. Rendahnya penilaian masyarakat terhadap kinerja pada atribut ini dapat dipahami, karena tidak semua peternak yang ingin mendapatkan bantuan atau

yang ingin menambah jumlah bantuan mereka terima tidak dapat dipenuhi. Hal ini disebabkan oleh tingginya minat masyarakat untuk mendapatkan bantuan ternak tersebut, sedangkan jumlah ternak yang diberikan setiap tahunnya terbatas.

Bila dilihat dari persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan bantuan ini tidaklah sulit dan tidak berbeli-belit. Ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Bintan, dimana untuk mendapatkan bantuan tersebut salah satu persyaratan yang harus dipenuhi adalah mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang syah dan mempunyai tempat tinggal yang tetap dan tanpa mempunyai agunan.

Atribut yang mempunyai tingkat kesesuaian tertinggi pada dimensi ini adalah atribut pertama (1) yaitu ketegasan petugas Dinas Pertanian dalam hal menerapkan peraturan, dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 91,70%. Hal ini harus diterapkan oleh Dinas Pertanian guna mencapai tingkat keberhasilan yang tinggi. Bila peraturan yang sudah ditetapkan tidak dilaksanakan dengan baik dan disiplin yang tinggi, maka masyarakat yang mendapatkan bantuan tersebut akan berbuat sesuka hati mereka, dan peraturan yang sudah disepakati sebelum mereka mendapatkan bantuan tidak dapat diterapkan. Guna mencapai keberhasilan dalam pemberian bantuan ini, maka salah satu faktor yang harus dilaksanakan adalah menerapkan peraturan yang sudah disepakati tersebut secara konsisten dan masyarakat telah menyadari betapa pentingnya penerapan peraturan ini.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 85,78%. Atribut yang mempunyai tingkat kesesuaian tertinggi pada dimensi ini adalah atribut ke tujuh (7) yaitu petugas Dinas Pertanian menguasai peraturan yang berlaku dalam bantuan ternak sapi yang diberikan dengan tingkat kesesuaian sebesar 89,84%. Petugas Dinas Pertanian ini harus menguasai peraturan-peraturan yang berlaku dalam pemberian bantuan ternak sapi. Hal ini sudah disadari oleh petugas-petugas yang ada dilapangan, sehingga bila terjadi permasalahan atau persoalan yang menyangkut peraturan-peraturan ini dapat diselesaikan dengan cepat. Untuk itu diharapkan pada petugas-petugas tersebut agar dapat memberikan penyuluhan dan informasi setiap saat.

Sedangkan atribut yang mempunyai tingkat kesesuaian terendah pada dimensi ini adalah atribut ke enam (6) yaitu petugas Dinas Pertanian cepat tanggap atas lapotan penerima ternak sapi, dengan tingkat kesesuaian sebesar 82,52%. Sehubungan dengan ini dapat dikemukakan bahwa apabila petugas Dinas Pertanian mendapat laporan dari masyarakat, maka biasanya petugas tersebut langsung menanggapi laporan yang diterima dan mendatangi lokasi dimana masyarakat tersebut tinggal. Bila ada masyarakat mengatakan kurang tanggap, hal ini dapat dimaklumi dan mungkin masyarakat tersebut tempat tinggalnya jauh, atau pada saat yang bersamaan banyak masyarakat yang melaporkan tentang permasalahan yang dihadapi oleh mereka, sehingga pelayanan yang diberikan kepada yang bersangkutan kurang memuaskan.

c. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* ini memiliki nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 81,89%. Sedangkan atribut yang mempunyai tingkat kesesuaian yang terendah adalah atribut ke sebelas (11) yaitu petugas Dinas Pertanian memberikan penyuluhan secara tuntas, dengan tingkat kesesuaian 78,89%. Atribut ini adalah merupakan atribut yang mempunyai tingkat kesesuaian terendah dari dimensi *assurance*. Artinya masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian umumnya mereka menyatakan kurang puas. Pelayanan yang diberikan petugas belum sesuai dengan harapan mereka, sehingga banyak dari masyarakat yang menerima bantuan ini mengelun terhadap penyelesaian kasus yang tidak sampai tuntas ini.

Selanjutnya atribut yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling tinggi pada dimensi ini adalah atribut ke duabelas (12) yaitu kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dari petugas Dinas Pertanian dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 83,19%. Tingginya tingkat kesesuaian ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.

d. *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* ini memiliki rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 86,45%, dengan atribut yang mempunyai tingkat kesesuaian tertinggi adalah instrumen ke enambelas (16) yaitu sikap petugas Dinas Pertanian dalam melayani masyarakat penerima bantuan ternak sapi, dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 95,06%. Ini

berarti bahwa masyarakat sangat puas terhadap sikap petugas Dinas Pertanian yang memberikan pelayanan kepada mereka. Instrumen ini adalah yang mempunyai nilai tingkat kesesuaian yang paling tinggi dari seluruh instrumen yang ada.

Instrumen yang mempunyai nilai tingkat kesesuaian terendah pada dimensi ini adalah instrumen ke tujuhbelas (17) yaitu kepekaan petugas Dinas Pertanian dalam menerima pengaduan dari masyarakat penerima bantuan ternak sapi, dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 81,56%. Disini dapat dikemukakan bahwa dalam melayani masyarakat petugas Dinas Pertanian berusaha sebaik mungkin untuk merespon semua permasalahan-permasalahan yang dihadapi. Tetapi dengan keterbatasan personil dan alat transportasi yang dimiliki oleh Dinas Pertanian kadang-kadang permasalahan yang terjadi di lapangan tidak dapat teratasi dengan baik atau terlambat dalam penyelesaiannya.

e. *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *tangible* ini memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 80,45%, ini merupakan tingkat kesesuaian yang paling rendah dari semua dimensi yang ada. Dimensi ini adalah berupa fasilitas fisik, peralatan dan personil yang terdapat pada Dinas Pertanian Kabupaten Bintan. Dari seluruh atribut yang ditanyakan kepada masyarakat terhadap dimensi ini, ternyata atribut nomor duapuluh (20) yaitu ketersediaan vitamin/obat-obatan oleh Dinas Pertanian ternyata memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar 74,91%. Nilai tingkat kesesuaian ini bisa terjadi karena terbatasnya persediaan vitamin/obat-obatan hewan yang

tersedia di Dinas Pertanian Kabupaten Bintan. Sehingga ketika masyarakat membutuhkan vitamin/obat-obatan untuk merawat ternak mereka persediaan obat yang dibutuhkan tidak tersedia atau sudah habis.

Untuk mengatasi hal ini tentunya dengan cara menambah alokasi dana dari Pemerintah Kabupaten Bintan dalam pengadaan vitamin dan obat-obatan. Atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah dalam dimensi ini adalah atribut ke sembilanbelas (19) yaitu ketersediaan peralatan kesehatan hewan oleh Dinas Pertanian yaitu sebesar 79,55%. Ketersediaan peralatan kesehatan hewan ini penting dan harus dimiliki oleh semua petugas pertanian yang diberikan tugas untuk melayani kesehatan ternak dilapangan. Peralatan kesehatan hewan ini hanya boleh dimiliki oleh petugas yang mempunyai pendidikan dan keterampilan dibidang kesehatan.

Atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian yang tertinggi dalam dimensi ini adalah atribut nomor duapuluhsatu (21) yaitu keberadaan petugas Dinas Pertanian dengan penerima bantuan ternak, dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 86,90%. Hal ini dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa puas dengan keberadaan petugas yang berada dekat dengan mereka. Sehingga setiap ada permasalahan cepat melapor kepada petugas karena petugas tersebut ditempatkan dan berdomisili di Kecamatan-kecamatan yang padat populasi ternaknya.

Sehubungan dengan hasil *importance-performance* analisis ini dapat dihitung tingkat kesesuaian dari unsur-unsur pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Tingkat kesesuaian ini juga dapat menentukan urutan prioritas peningkatan pelayanan dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.

Adapun urutan prioritas peningkatan kinerja dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dapat dilihat pada tabel 4.18 di bawah ini.

Tabel 4.18 Urutan Prioritas Peningkatan Kinerja Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.

No.	Jenis Pertanyaan	No. Angket	Tingkat Kesesuaian
1.	Ketersediaan vitamin/obat-obatan oleh Dinas Pertanian	20	74,91
2.	Petugas Dinas Pertanian memberikan pelayanan secara tuntas.	11	78,49
3.	Ketersediaan peralatan kesehatan yang dimiliki oleh Dinas Pertanian.	19	79,55
4.	Petugas Dinas Pertanian memberikan penyuluhan secara teratur	13	79,58
5.	Kepekaan petugas Dinas Pertanian dalam menerima pengaduan penerima bantuan ternak sapi.	17	81,56
6.	Petugas Dinas Pertanian cepat tanggap atas laporan penerima bantuan ternak sapi.	6	82,52
7.	Tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dari petugas Dinas Pertanian.	18	83,59
8.	Petugas Dinas Pertanian dapat memberikan informasi yang jelas kepada penerima bantuan ternak sapi	9	83,91
9.	Kemampuan petugas dalam melayani keluhan penerima bantuan ternak sapi.	10	85,25
10.	Petugas Dinas Pertanian memberikan rasa keadilan terhadap peraturan yang ada.	14	85,48
11.	Prosedur pelayanan pemberian bantuan ternak sapi tidak berbelit-belit	5	85,61
12.	Kecepatan waktu dalam proses penyampaian pelayanan.	2	85,65
13.	Petugas Dinas Pertanian Memberikan perhatian khusus (individual) atas kasus/masalah tertentu.	15	86,55
14.	Kecepatan petugas Dinas Pertani dalam melayani laporan penerima bantuan ternak sapi.	8	86,86
15.	Keberadaan petugas Dinas Pertanian dengan penerima bantuan ternak sapi.	21	86,90
16.	Kemudahan dalam proses mendapatkan bantuan ternak sapi.	4	88,76
17.	Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dari petugas Dinas Pertanian.	12	89,03
18.	Pelaksanaan pelayanan yang sama pada sesama penerima bantuan ternak sapi.	3	89,75
19.	Petugas Dinas Pertanian menguasai peraturan yang berlaku dalam bantuan ternak sapi yang diberikan.	7	89,84
20.	Ketegasan petugas Dinas Pertanian dalam hal menerapkan peraturan.	1	91,70
21.	Sikap petugas Dinas Pertanian dalam melayani masyarakat penerima bantuan ternak sapi.	16	95,06

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dikemukakan bahwa bila Dinas Pertanian Kabupaten Bintan ingin meningkatkan kinerjanya maka harus mengikuti urutan prioritas dari tabel tersebut. Prioritas pertama yang harus menjadi perhatian dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dalam meningkatkan kinerjanya adalah ketersediaan vitamin dan obat-obatan hewan (20). Faktor ini adalah sangat penting untuk menjadi perhatian karena dengan persediaan vitamin dan obat-obatan yang cukup akan mengurangi resiko sakit dan kematian bagi ternak masyarakat. Guna menjamin ketersediaan vitamin dan obat-obatan hewan ini tentunya Dinas Pertanian Kabupaten Bintan berusaha untuk meningkatkan anggaran dalam pengadaan vitamin dan obat-obatan hewan ini setiap tahunnya.

Menurut Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Bintan bahwa kebutuhan vitamin dan obat-obatan untuk ternak bantuan pemerintah disediakan oleh dinas terkait, tetapi bagi ternak pribadi milik masyarakat kebutuhan vitamin dan obat-obatan ditanggung sendiri oleh pemilik ternak. Obat-obatan hewan ini mutlak disediakan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dalam usaha mensukseskan program sapi penggemukan yang sedang dikembangkan ini dan menjadi program utama dalam memenuhi ketersediaan pangan asal hewan.

Selanjutnya prioritas kedua dalam meningkatkan kinerja ini adalah petugas Dinas Pertanian memberikan pelayanan secara tuntas (11). Penanganan kasus/permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat selama ini belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan, baik dalam pelayanan di bidang kesehatan hewan seperti ternak yang sakit, kekurangan vitamin dan lainnya tidak dilayani sampai tuntas.

Setelah ditanyakan langsung kepada petugas Dinas Pertanian yang bertugas di bidang ini mengatakan sebagian besar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diselesaikan dengan tuntas. Tetapi mungkin ada beberapa masyarakat yang ketika ternak mereka sakit tidak dilayani sampai tuntas, hal ini disebabkan terbatasnya jumlah personil dan alat transportasi yang tersedia dan tempat tinggal masyarakat yang tersebar di seluruh Kabupaten Bintan.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian ini, maka urutan ketiga yang menjadi prioritas peningkatan kinerja Dinas Pertanian Kabupaten Bintan adalah ketersediaan peralatan kesehatan hewan yang dimiliki oleh petugas (19). Faktor ini sangat penting dimiliki seluruh petugas yang menangani kesehatan hewan di lapangan. Ketersediaan obat-obatan hewan yang cukup, bila tidak disejalankan dengan persediaan peralatan kesehatan hewan yang lengkap tentunya pelayanan yang diberikan di lapangan tidak dapat memuaskan masyarakat.

Keberhasilan Dinas Pertanian dalam meningkatkan kinerja itu, tergantung kepada kejelian Kepala Dinas dalam membaca dan melaksanakan prioritas peningkatan kinerja yang terdapat pada tabel di atas dan didukung oleh seluruh personil yang dimiliki. Optimalisasi kinerja pada urutan prioritas ini dapat tercapai dengan mengurangi atau memilih atribut-atribut yang tidak dianggap penting pada Kuadran (C) atau Kuadran (D).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan terhadap masyarakat penerima bantuan ternak sapi sudah baik, hal ini dapat dikemukakan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan kualitas pelayanan yang mereka terima baik dan dapat memuaskan mereka.
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dari lima variabel bebas (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*) terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan ternak sapi. Dimana variabel bebas (X) mempunyai korelasi yang positif terhadap variabel tidak bebas (Y). Jadi bila nilai dari masing-masing variabel bebas naik maka tingkat kepuasan masyarakat akan ikut naik, begitupun sebaliknya jika nilai variabel bebas turun maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan turun.
3. Terdapat pengaruh variabel bebas *responsiveness* (X2) dan *tangible* (X5) secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) penerima bantuan ternak sapi di Kabupaten Bintan.
4. Faktor pengalaman masyarakat dalam memelihara ternak berpengaruh terhadap keberhasilan usaha mereka, tetapi faktor umur, pendidikan dan pekerjaan tidak mempengaruhi terhadap keberhasilan usaha tersebut.

B. Saran

1. Dalam melakukan seleksi calon penerima bantuan ternak sapi, maka Dinas Pertanian Kabupaten Bintan harus memprioritaskan masyarakat yang sudah berpengalaman untuk ditetapkan sebagai penerima bantuan. Sedangkan faktor pendidikan, umur dan pekerjaan tidak menjadi prioritas dalam menentukan calon penerima bantuan ternak sapi.
2. Untuk meningkatkan kinerja Dinas Pertanian Kabupaten Bintan, maka yang menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan vitamin/obat-obatan hewan, petugas Dinas Pertanian menyelesaikan permasalahan dengan tuntas dan ketersediaan peralatan kesehatan hewan.
3. Untuk efisiensi kerja Dinas Pertanian Kabupaten Bintan maka instrumen yang terdapat pada Kuadran C dan Kuadran D yang tidak begitu penting sebaiknya dikurangi kegiatannya, sehingga kekurangan yang terdapat pada Kuadran A bisa terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari & Edy Topo. (2003). *Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Era Persaingan Bebas. Jurnal Forum Indonesia.*
- Azwar. S (2004). *Metode Penelitian.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Bintan.* Laporan Tahunan 2008, Tanjungpinang.
- Dwiyanto. A. (2003). *Peran Masyarakat dalam Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia.* Forum Inovasi.
- Elwida. (2008). *Analisis Kualitas Pelayanan Pos Inseminasi Buatan di Kota Padang.* Sumatera Barat.
- Faisal & Sanapiah. (1990). *Penelitian Kualitatif. Dasar dan Aplikasi YA3.* Malang.
- (2005). *Format-format Penelitian Sosial.* Jakarta : Raja Grafindo Perasada..
- Gaspersz. V. (2005). *Total quality management.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, D. (1999). *Ekonometrika Dasar.* Cetakan Keenam. Jakarta : Erlangga
- Gujarati. (2006). *Dasar-dasar Ekonometrika Edisi Ketiga Jilid I.* Jakarta : Erlangga.
- Ibrahim. A. (2007). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik dan Implementasinya.* Bandung : Mandar Maju.
- Irawan. P. (2006). *Metodologi Penelitian Administrasi.* Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka.
- Ismail. M, DE. (2003). *Pelayanan Publik dalam Era Desentralisasi.* Makalah dalam Seminar Pelayanan Publik dalam Era Desentralisasi di Bappenas, Jakarta.
- Juran, J.M. (1995). *Kepemimpinan Mutu.* Terjemahan Bambang Hartono, Jakarta : PT. Pustaka Binaman Presindo.

- Kaihatu & Thomas. S. (2008). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 10 (1), 66-83
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip & Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran* Edisi 8 Terjemahan. Jakarta : Air Langga.
- Kumorotomo & Wahyudi. (1999). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro & Sudirman & Sampara. L. (1999). “*Visi, Misi dan Manajemen Pelayanan Prima*”. Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua, Bogor.
- Kuncoro. M. (2001). *Metode Kuantitatif. Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi AMP*, Yogyakarta : YKPM.
- (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Muba. W. (2009). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan : Perspektif Psikologi Konsumen*.
- Muhidin S.A & Marwan. A. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*, Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Musanto. T. (2008). *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*.
- Mustafa. A, (2008). *Analisis Kepuasan Peternak terhadap Pelayanan Kesehatan Hewan di Kabupaten Siak Provinsi Riau*.
- Oesman. (2006). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Hewan di Kabupaten Kutai Kartanegara*.
- Purwanto & Sulistyastusi. DR. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif (Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial)*. Yogyakarta : Gaja Media.

- Rangkuti & Freddy. (2002). *Measuring Costumer Satisfication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso & Singgih. (2001). *Buku Latihan SPSS Parametrik Elek Media Komputindo*.
- Senger, P.M. (1996). *Disiplin Kelima*. Terjemahan Nunuk Adriani. Jakarta : PT. Binarupa Aksara.
- Sinambela, L.P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung Penerbit Alfabeta.
- Suharsini. A. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Riveka Cipta.
- Sujana. (1996). *Teknik Analisa Regresi dan Korelasi bagi Para Peneliti*. Bandung: Tarsito.
- Sujianto. (2008). *Implementasi Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Praktek*. Pekanbaru : Alaf Riau.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Renika Cipta.
- (2001). *Statistik, Teori dan Aplikasi Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan*. Jakarta : PT. Renika Cipta.
- Tjiptono & Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono & Chandra & Adriana. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Yuliani & Riyasa. (2007). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Study Ekonomi.

**RESPONDEN : MASYARAKAT YANG MENERIMA BANTUAN TERNAK SAPI
PENGHEMUKAN DI KABUPATEN BINTAN****PETUNJUK PENGISIAN**

- Kuesioner ini adalah bahan informasi untuk membuat tesis S2 (Magister) pada Universitas Terbuka. Karena itu semua informasi akan dijaga kerahasiaannya.
- Mohon bantuan dan kesediaan Bapak untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada, apabila Bapak sebagai penerima bantuan dari Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.
- Beri tanda centang (✓) pada kolom yang Bapak pilih, sesuai dengan pengalaman atas pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Bintan.

Tanjungpinang, Mei 2009

Ir. Mulyadi
NIM. : 014991695**A. Identitas**

1. Nama : (boleh di isi/tidak)
Alamat :
2. Umur
 - a. 30 Th
 - b. 31 – 50 Th
 - c. >50 Th
3. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Wiraswasta
4. Tingkat Pendidikan
 - a. SD / Sederajat
 - b. SLP
 - c. SLA
 - d. Sarjana
5. Lama mengikuti program ini :
 - a. < 3 Th
 - b. 3 – 6 Th
 - c. > 6 Th

B. Berdasarkan pengalaman Bapak selama ini, isilah lajur di bawah ini sesuai dengan kenyataan yang Bapak alami.

No	Pertanyaan	Pengalaman					Harapan				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I	Reliability (Keandalan)										
1.	Ketegasan petugas Dinas Pertanian dalam hal menerapkan peraturan.										
2.	Kecepatan waktu dalam proses penyampaian pelayanan.										
3.	Pelaksanaan pelayanan yang sama pada sesama penerima bantuan ternak sapi.										
4.	Kemudahan dalam proses mendapatkan bantuan ternak sapi.										
5.	Prosedur pelayanan pemberian bantuan ternak sapi tidak berbelit-belit.										
II	Responsiveness (Ketanggapan)										
6.	Petugas Dinas Pertanian cepat tanggap atas laporan penerima bantuan ternak sapi.										
7.	Petugas Dinas Pertanian menguasai peraturan yang berlaku dalam bantuan ternak sapi yang diberikan.										
8.	Kecepatan petugas Dinas Pertani dalam melayani laporan penerima bantuan ternak sapi.										
9.	Petugas Dinas Pertanian dapat memberikan informasi yang jelas kepada penerima bantuan ternak sapi.										
III	Assurance (Keyakinan)										
10.	Kemampuan petugas dalam melayani keluhan penerima bantuan ternak sapi.										
11.	Petugas Dinas Pertanian memberikan pelayanan secara tuntas.										
12.	Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dari petugas Dinas Pertanian.										
13.	Petugas Dinas Pertanian memberikan penyuluhan secara teratur.										

IV.									
14.	Emphaty (Kepedulian) Petugas Dinas Pertanian memberikan rasa keadilan terhadap peraturan yang ada.								
15.	Petugas Dinas Pertanian Memberikan perhatian khusus (individual) atas kasus/masalah tertentu.								
16.	Sikap petugas Dinas Pertanian dalam melayani masyarakat penerima bantuan ternak sapi.								
17.	Kepekaan petugas Dinas Pertanian dalam menerima pengaduan penerima bantuan ternak sapi.								
18.	Tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dari petugas Dinas Pertanian.								
V.	Tangible (Berwujud)								
19.	Ketersediaan peralatan kesehatan yang dimiliki oleh Dinas Pertanian.								
20.	Ketersediaan vitamin/obat-obatan oleh Dinas Pertanian								
21.	Keberadaan petugas Dinas Pertanian dengan penerima bantuan ternak sapi.								

C. Saran dan Tanggapan Bapak

1. Komentar dan saran saudara atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Bintan .

Terima kasih atas kesediaan Bapak dalam mengisi daftar pertanyaan ini.

Lampiran 1 : Hasil Penilaian Kenyataan Responden

RESPONDEN	Reliability					Responsiveness				Assurance				Emphaty					Tangible		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	
7	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	3	2	2	3	2	
8	5	1	4	2	3	3	5	5	4	2	3	4	2	4	5	1	3	1	5	4	
9	1	4	3	5	2	4	5	5	3	5	3	1	4	2	3	5	4	5	4	3	
10	4	5	3	2	1	2	1	5	3	5	3	2	5	3	2	5	2	4	3	3	
11	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	
12	5	4	3	5	3	2	5	5	4	5	4	2	1	3	2	5	2	2	3	5	
13	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	2	3	5	3	2	1	3	4	5	
14	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
15	4	2	3	4	5	4	5	2	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	
16	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
17	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	
18	4	2	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	3	5	5	4	3	5	3	3	
19	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	5	3	5	2	4	4	4	4	3	4	
20	4	2	4	3	4	2	3	2	3	5	3	5	3	5	5	4	3	5	3	3	
21	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	5	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	

RESPONDEN	Reliability					Responsiveness				Assurance				Emphaty					Tangible		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
23	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5
24	3	3	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4
25	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	5	4	3	3	2	5
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
28	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	5
29	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	5
30	3	3	2	4	2	3	5	4	3	3	1	2	1	2	5	5	3	4	4	2	2
31	4	2	3	5	5	3	3	2	2	3	3	5	1	3	3	4	3	4	3	3	3
32	3	4	3	5	5	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4
33	4	3	5	4	4	3	3	3	4	2	2	1	4	3	2	1	2	4	4	5	4
34	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	2	4	5	4	5	4	3	1
35	3	4	5	3	2	5	4	2	5	3	3	1	4	4	3	5	4	3	3	4	2
36	5	4	3	4	2	5	3	4	5	2	3	5	1	3	3	5	4	3	4	3	4
37	3	4	3	2	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4
38	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
39	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
40	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4
41	4	3	4	2	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3
42	4	2	3	4	4	2	4	4	5	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	5
43	4	3	4	4	5	2	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5
44	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3
45	5	4	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2
46	2	4	5	4	3	5	1	5	4	3	3	5	2	4	1	3	5	2	4	1	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
48	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3

RESPONDEN	Reliability					Responsiveness				Assurance				Emphaty				Tangible			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
49	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	3	3	3	4	1	4	4	4	2	3	1	2	1	2	3	5	3	4	2	2	2
52	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	5	4	2	3	3	5	2	4	2	2	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	5	4	3	3	2	4	2	4	2	3	2	4	2	5	4	3	2	2	2
55	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4
56	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4
57	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
58	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
59	5	3	3	4	4	2	2	1	2	2	2	3	2	4	4	4	1	1	3	2	3
60	5	4	4	4	3	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	5	2	2	2	2	2
Σ	232	203	219	221	226	203	221	205	219	208	208	211	181	212	206	231	199	214	210	200	219
\bar{X}	3,87	3,38	3,65	3,68	3,77	3,38	3,68	3,42	3,65	3,47	3,47	3,52	3,02	3,53	3,43	3,85	3,32	3,57	3,50	3,33	3,65

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Keterangan :

1. Pengalaman < 3 Tahun : 1 s/d 24
2. Pengalaman 3 - 6 Tahun : 25 s/d 43
3. Pengalaman > 6 Tahun : 44 s/d 60

Lampiran 2 : Hasil Penilaian Harapan Responden

RESPONDEN	Reability					Responsiveness				Assurance				Emphaty					Tangible		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3
7	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4
8	5	2	4	2	3	4	5	4	4	2	4	5	2	3	5	5	2	3	4	5	4
9	5	4	2	5	3	5	4	2	5	3	5	2	3	2	4	5	2	3	3	5	4
10	5	3	5	4	4	4	2	4	3	5	5	2	5	2	2	5	2	4	3	5	2
11	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	3	4	4
12	5	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	5	3	2	4	5	4	4
13	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	2	5	3	4	3	2	4	5	5	3
14	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
15	3	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5
16	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5
17	4	3	4	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5
18	4	5	5	3	5	3	4	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5
19	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5
20	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	4
21	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
22	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5

RESPONDEN	Reability					Responsiveness				Assurance				Emphaty					Tangible		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
23	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5
24	5	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4
25	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
30	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
31	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4
32	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4
33	3	2	3	5	5	4	5	4	5	2	2	5	4	3	1	3	5	5	3	4	3
34	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	2	4	4	4	5	5	3	4	5
35	4	5	4	3	5	4	3	2	5	4	5	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5
36	4	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5
37	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
38	3	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
39	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5
40	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4
41	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4
42	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
43	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5
44	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4
45	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4
46	2	4	5	4	3	5	3	3	4	5	2	5	4	4	2	3	4	5	5	3	3
47	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
48	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4

RESPONDEN	Reability					Responsiveness				Assurance				Emphaty					Tangible		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
49	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
52	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
53	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4
55	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4
56	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4
57	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
58	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
59	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
60	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
Σ	253	237	244	249	264	246	246	236	261	244	265	237	246	248	238	243	244	256	264	267	252
X	4,22	3,95	4,07	4,15	4,40	4,10	4,10	3,93	4,35	4,07	4,42	3,95	4,10	4,13	3,97	4,05	4,07	4,27	4,40	4,45	4,20

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Keterangan :

1. Pengalaman < 3 Tahun : 1 s/d 24
 2. Pengalaman 3 - 6 Tahun : 25 s/d 43
 3. Pengalaman > 6 Tahun : 44 s/d 60

Lampiran 3 : Penilaian Karakteristik Responden

No. Responden	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman
1	1	3	2	1
2	2	3	1	1
3	3	3	1	1
4	2	3	2	1
5	2	3	1	1
6	2	3	2	1
7	2	3	1	1
8	2	3	1	1
9	1	3	1	1
10	2	3	4	1
11	3	3	1	1
12	2	3	1	1
13	2	3	1	1
14	1	3	1	1
15	1	3	1	1
16	2	3		1
17	2	3		1
18	2	3	1	1
19	1	3	1	1
20	1	3	2	1
21	1	3	3	1
22	3	3	1	1
23	2	3	1	1
24	2	3	1	1
25	2	2	3	2
26	2	3	1	2
27	1	3	3	2
28	3	3	1	2
29	3	3	1	2
30	1	3	1	2
31	2	2	2	2
32	2	3	2	2
33	2	3	1	2
34	2	3	1	2
35	2	3	2	2
36	1	3	1	2
37	2	3	1	2
38	2	3	2	2
39	2	3	3	2
40	2	3	1	2
41	3	3	1	2
42	2	3	1	2
43	3	3	1	2
44	2	3	3	3
45	1	3	2	3
46	3	3	1	3

No. Responden	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman
47	2	3	2	3
48	3	3	1	3
49	2	3	2	3
50	3	3	1	3
51	2	3	1	3
52	1	3	1	3
53	2	3	1	3
54	1	3	1	3
55	2	3	1	3
56	2	3	2	3
57	3	3	1	3
58	1	3	2	3
59	3	3	1	3
60	3	3	1	3

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Keterangan :

- Umur
 1. < 30 Tahun
 2. 31 - 50 Tahun
 3. > 50 Tahun

- Pekerjaan
 1. PNS
 2. Karyawan
 3. Swasta

- Pendidikan
 1. SD
 2. SMP
 3. SLA
 4. S1

- Pengalaman
 1. < 3 Tahun
 2. 3 - 6 Tahun
 3. > 6 Tahun

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 4 : Nama-Nama Responden Penerima Bantuan Ternak Sapi

No	Nama Responden	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Alamat
1	Giyanto	< 30 tahun	Swasta	SLP	Ekang Anculai
2	Suyadi	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Ekang Anculai
3	Mulyono	> 50 tahun	Swasta	SD	Ekang Anculai
4	Hendro Priyono	31 - 50 tahun	Swasta	SLP	Ekang Anculai
5	Mulyatni	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Ekang Anculai
6	Satiman	31 - 50 tahun	Swasta	SLP	Ekang Anculai
7	Suarjono	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Ekang Anculai
8	Supriyadi	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Ekang Anculai
9	Nuhari	< 30 tahun	Swasta	SD	Ekang Anculai
10	Sujarno	31 - 50 tahun	Swasta	S1	Ekang Anculai
11	Sukatno	> 50 tahun	Swasta	SD	Ekang Anculai
12	Suharno	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Ekang Anculai
13	Suyadi	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
14	Purwadi	< 30 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
15	Tatok	< 30 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
16	Jiworo	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
17	Riyanto	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
18	Tukino	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
19	Untung	< 30 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
20	Suyatono	< 30 tahun	Swasta	SLP	Lancang Kuning
21	Suparman	< 30 tahun	Swasta	SLA	Lancang Kuning
22	Kateni	> 50 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
23	Sudarmaji	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
24	Marzuki	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
25	Padil	31 - 50 tahun	Karyawan Perusahaan	SLA	Kijang
26	Ahmadi Subari	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Kijang
27	Edo Ropenda	< 30 tahun	Swasta	SLA	Batu 16 Tg.Uban
28	Rohani	> 50 tahun	Swasta	SD	Kawal
29	Selamat	> 50 tahun	Swasta	SD	Kawal
30	Kateni	< 30 tahun	Swasta	SD	Kawal
31	Suhari	31 - 50 tahun	Karyawan Perusahaan	SLP	Gesek Km 20
32	Suharyanto	31 - 50 tahun	Swasta	SLP	Gesek Km 20
33	Riyanto	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Bangun Mulyo
34	Suparni	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Bangun Mulyo
35	Sunyoto	31 - 50 tahun	Swasta	SLP	Bangun Mulyo
36	Sukarman	< 30 tahun	Swasta	SD	Bangun Mulyo
37	Sogiyat	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Bangun Mulyo
38	Suparno	31 - 50 tahun	Swasta	SLP	Bangun Mulyo
39	Muhni	31 - 50 tahun	Swasta	SLA	Bangun Mulyo
40	Mukrianto	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Bangun Mulyo
41	Poni	> 50 tahun	Swasta	SD	Bangun Mulyo
42	Mujiyanto	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Bangun Mulyo
43	Samidi	> 50 tahun	Swasta	SD	Kawal
44	Edy Suyatni	31 - 50 tahun	Swasta	SLA	Ekang Anculai
45	Budiyanto	< 30 tahun	Swasta	SLP	Gesek Km 20
46	Nasrum	> 50 tahun	Swasta	SD	Ekang Anculai
47	Supriono	31 - 50 tahun	Swasta	SLP	Lancang Kuning

No	Nama Responden	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Alamat
48	Redi	> 50 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
49	Tukiman	31 - 50 tahun	Swasta	SLP	Lancang Kuning
50	Hasan	> 50 tahun	Swasta	SD	Sri Bintang
51	Tarmin	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Kawal
52	Kasim	< 30 tahun	Swasta	SD	Gunung Lengkuas
53	Mulyono	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Bangun Mulyo
54	Khairul	< 30 tahun	Swasta	SD	Sri Bintang
55	Katemin	31 - 50 tahun	Swasta	SD	Lancang Kuning
56	Iman Baroya	31 - 50 tahun	Swasta	SLP	Kawal
57	Suherman	> 50 tahun	Swasta	SD	Gesek Km 16
58	Adrizal	< 30 tahun	Swasta	SLP	Gesek Km 16
59	Tukino	> 50 tahun	Swasta	SD	Gesek Km 20
60	Misran	> 50 tahun	Swasta	SD	Gesek Km 20

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Keterangan :

Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman
1. < 30 Tahun	1. PNS	1. SD	1. < 3 Tahun
2. 31 - 50 Tahun	2. Karyawan	2. SMP	2. 3 - 6 Tahun
3. > 50 Tahun	3. Swasta	3. SLA	3. > 6 Tahun
		4. S1	

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 5

Descriptive Statistics

No.	Variable	Mean	Std. Deviation	N
1.	Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi	0,8656	0,09928	60
2.	Reliability (Keandalan)	18,3500	1,93824	60
3.	Responsiveness (Daya tanggap)	17,9833	3,03366	60
4.	Assurance (Jaminan)	18,0667	2,83362	60
5.	Emphaty (Empati)	17,8500	2,83934	60
6.	Tangible (Berwujud)	18,1667	2,59835	60

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Lampiran 6 Koefisien Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1.	(Constant)	0,258	0,108		2,379	0,021	0,041	0,475					
	Reliability (Keandalan)	0,007	0,005	0,137	1,424	0,160	-,003	0,017	0,247	0,190	0,131	0,909	1,100
	Responsiveness (Daya tanggap)	0,018	0,007	0,542	2,421	0,019	0,003	0,032	0,645	0,313	0,222	0,168	5,938
	Assurance (Jaminan)	-,014	0,011	-,394	-1,285	0,204	-,035	0,008	0,621	-,172	-,118	0,090	11,172
	Emphaty (Empati)	0,003	0,012	0,093	0,266	0,791	-,021	0,028	0,679	0,036	0,024	0,069	14,576
	Tangible (Berwujud)	0,019	0,010	0,506	2,004	0,050	0,000	0,039	0,678	0,263	0,184	0,132	7,564
2.	(Constant)	0,248	0,101		2,462	0,017	0,046	0,450					
	Reliability (Keandalan)	0,007	0,005	0,144	1,564	0,123	-,002	0,017	0,247	0,206	0,142	0,978	1,022
	Responsiveness (Daya tanggap)	0,018	0,007	0,548	2,489	0,016	0,003	0,032	0,645	0,318	0,227	0,171	5,861
	Assurance (Jaminan)	-,013	0,010	-,358	-1,314	0,194	-,032	0,007	0,621	-,174	-,120	0,112	8,959
	Tangible (Berwujud)	,021	,006	,556	3,355	,001	,009	,034	,678	,412	0,305	0,301	3,318
3.	(Constant)	0,245	,101		2,416	,019	,042	,448					
	Reliability (Keandalan)	0,008	0,005	0,147	1,588	0,118	-,002	0,017	0,247	0,208	0,145	0,979	1,022
	Responsiveness (Daya tanggap)	0,010	0,004	0,317	2,376	0,021	0,002	0,019	0,645	0,303	0,218	0,471	2,123
	Tangible (Berwujud)	0,016	0,005	0,426	3,184	0,002	0,006	0,027	0,678	0,391	0,292	0,468	2,135
4.	(Constant)	0,368	0,066		5,570	0,000	0,236	0,500					
	Responsiveness (Daya tanggap)	0,011	0,004	0,323	2,387	0,020	0,002	0,019	0,645	0,302	0,222	0,471	2,122
	Tangible (Berwujud)	0,017	0,005	0,443	3,277	0,002	0,007	0,027	0,678	0,398	0,304	0,471	2,122

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Lampiran 7

Coefficient Correlations^a

<i>Model</i>		<i>Tangible</i> (Berwujud)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<i>Emphaty</i> (Empati)	
1.	<i>Correlations</i>	<i>Tangible</i> (Berwujud)	1,000	0,149	0,169	-,021	-,749
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,149	1,000	-,005	0,141	-,266
		<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	0,169	-,005	1,000	-,660	-,114
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	-,021	0,141	-,660	1,000	-,445
		<i>Emphaty</i> (Empati)	-,749	-,266	-,114	-,445	1,000
	<i>Covariances</i>	<i>Tangible</i> (Berwujud)	9,307E-5	7,088E-6	1,196E-5	-2,148E-6	-8,858E-5
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	7,088E-6	2,433E-5	-1,651E-7	7,452E-6	-1,609E-5
		<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	1,196E-5	-1,651E-7	5,361E-5	-5,195E-5	-1,020E-5
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	-2,148E-6	7,452E-6	-5,195E-5	0,000	-5,865E-5
		<i>Emphaty</i> (Empati)	-8,858E-5	-1,609E-5	-1,020E-5	-5,865E-5	0,000
2.	<i>Correlations</i>	<i>Tangible</i> (Berwujud)	1,000	-,079	0,128	-,597	
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	-,079	1,000	-,036	0,026	
		<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	0,128	-,036	1,000	-,799	
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	-,597	0,026	-,799	1,000	
	<i>Covariances</i>	<i>Tangible</i> (Berwujud)	4,014E-5	-2,363E-6	5,848E-6	-3,611E-5	
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	-2,363E-6	2,222E-5	-1,237E-6	1,148E-6	
		<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	5,848E-6	-1,237E-6	5,202E-5	-5498E-5	
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	-3,611E-5	1,148E-6	-5,498E-5	9,113E-5	

3.	<i>Correlations</i>	<i>Tangible (Berwujud)</i>	1,000	-,080	-,722		
		<i>Reliability (Keandalan)</i>	-,080	1,000	-,027		
		<i>Responsiveness (Daya tanggap)</i>	-,722	-,027	1,000		
	<i>Covariances</i>	<i>Tangible (Berwujud)</i>	2,617E-5	-1,933E-6	-1,615E-5		
		<i>Reliability (Keandalan)</i>	-1,933E-6	2,250E-5	-5,512E-7		
		<i>Responsiveness (Daya tanggap)</i>	-1,615E-5	-5,512E-7	1,909E-5		
4.	<i>Correlations</i>	<i>Tangible (Berwujud)</i>	1,000		-,727		
		<i>Responsiveness (Daya tanggap)</i>	-,727		1,000		
	<i>Covariances</i>	<i>Tangible (Berwujud)</i>	2,670E-5		-1,663E-5		
		<i>Tangible (Berwujud)</i>	2,670E-5		-1,663E-5		
		<i>Responsiveness (Daya tanggap)</i>	-1,563E-5		1,958E-5		

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi

Lampiran 8

Collinearity Diagnostics^a

<i>Model</i>	<i>Dimension</i>	<i>Eigenvalue</i>	<i>Condition Index</i>	<i>Variance Proportions</i>					
				<i>(Constant)</i>	<i>Reliability (Keandalan)</i>	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	<i>Assurance (Jaminan)</i>	<i>Emphaty (Empati)</i>	<i>Tangible (Berwujud)</i>
1	1.	5,955	1,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	2.	0,029	14,251	0,06	0,14	0,02	0,01	0,00	0,00
	3.	0,007	28,880	0,00	0,01	0,29	0,01	0,03	0,14
	4.	0,005	33,272	0,70	0,75	0,00	0,00	0,01	0,00
	5.	0,002	58,771	0,01	0,00	0,69	0,68	0,01	0,25
	6.	0,001	76,408	0,22	0,11	0,00	0,30	0,94	0,60
2	1.	4,960	1,000	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
	2.	0,027	13,644	0,06	0,15	0,04	0,02		0,01
	3.	0,006	28,015	0,04	0,16	0,23	0,00		0,52
	4.	0,005	31,586	0,90	0,68	0,02	0,00		0,11
	5.	0,002	53,923	0,00	0,00	0,71	0,98		0,35
3	1.	3,967	1,000	0,00	0,00	0,00			0,00
	2.	0,022	13,532	0,06	0,17	0,22			0,06
	3.	0,006	25,105	0,04	0,15	0,74			0,76
	4.	0,005	28,261	0,90	0,68	0,04			0,18
4	1.	2,980	1,000	0,00		0,00			0,00
	2.	0,014	14,503	0,83		0,31			0,02
	3.	0,006	22,300	0,17		0,68			0,97

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Lampiran 9

Excluded Variables^d

	<i>Model</i>	<i>Beta In</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>Partial Correlation</i>	<i>Collinearity Statistics</i>		
						<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	<i>Minimum Tolerance</i>
1.	<i>Emphaty</i> (Empati)	0,093 ^a	0,266	0,791	0,036	0,069	14,576	0,069
2.	<i>Emphaty</i> (Empati)	-,107 ^b	-,340	0,735	-,046	0,086	11,689	0,086
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	-,358 ^b	-1,314	0,194	-,174	0,112	8,959	0,112
3.	<i>Emphaty</i> (Empati)	0,010 ^c	0,031	0,976	0,004	0,090	11,072	0,090
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	-,369 ^c	-1,337	0,187	-,176	0,112	8,954	0,112
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,147 ^c	1,588	0,118	0,208	0,979	1,022	0,468

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

- a. *Predictors in the Model* : (Constant), *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan)
- b. *Predictors in the Model* : (Constant), *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap)
- c. *Predictors in the Model* : (Constant), *Tangible* (Berwujud), *Responsiveness* (Daya tanggap)
- d. *Dependent Variable* : Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi

Lampiran 10

Residuals Statistics^a

	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>N</i>
<i>Predicted Value</i>	0,6599	1,0004	0,8656	0,07081	60
<i>Std. Predicted Value</i>	-2,905	1,904	0,000	1,000	60
<i>Standard Error of Predicted Value</i>	0,009	0,032	0,015	0,005	60
<i>Adjusted Predicted Value</i>	0,6709	1,0064	0,8660	0,07086	60
<i>Residual</i>	-,14710	0,15512	0,00000	0,06958	60
<i>Std. Residual</i>	-2,078	2,191	0,000	0,983	60
<i>Stud. Residual</i>	-2,119	2,235	-,003	1,013	60
<i>Deleted Residual</i>	15295	0,16145	-,00042	0,07397	60
<i>Stud. Deleted Residual</i>	2,188	2,320	-,004	1,027	60
<i>Mahal. Distance</i>	0,010	10,797	1,967	2,482	60
<i>Cook's Distance</i>	0,000	0,261	0,022	0,043	60
<i>Centered Leverage Value</i>	0,000	0,183	0,033	0,042	60

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

a. *Dependent Variable* : Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Ternak Sapi

**Lampiran 11 : Penilaian Tingkat Kenyataan dan Harapan Masyarakat
Penerima Bantuan Ternak Sapi.**

No	Jenis Pertanyaan (Indikator)	Kenyataan	Harapan	Gap
1	Ketegasan petugas Dinas Pertanian dalam hal menerapkan peraturan.	3,87	4,22	- 0.35
2	Kecepatan waktu dalam proses penyampaian pelayanan.	3,38	3,95	- 0.57
3	Pelaksanaan pelayanan yang sama pada sesama penerima bantuan ternak sapi.	3,65	4,07	- 0.42
4	Kemudahan dalam proses mendapatkan bantuan ternak sapi.	3,68	4,15	- 0.47
5	Prosedur pelayanan pemberian bantuan ternak sapi tidak berbelit-belit.	3,77	4,90	- 1.13
6	Petugas Dinas Pertanian cepat tanggap atas laporan penerima bantuan ternak sapi.	3,38	4,10	- 0.72
7	Petugas Dinas Pertanian menguasai peraturan yang berlaku dalam bantuan ternak sapi yang diberikan.	3,68	4,10	- 0.42
8	Kecepatan petugas Dinas Pertanian dalam melayani laporan penerima bantuan ternak sapi.	3,42	3,93	- 0.51
9	Petugas Dinas Pertanian dapat memberikan informasi yang jelas kepada penerima bantuan ternak sapi.	3,65	4,35	- 0.70
10	Kemampuan petugas dalam melayani keluhan penerima bantuan ternak sapi.	3,47	4,07	- 0.60
11	Petugas Dinas Pertanian memberikan pelayanan secara tuntas.	3,47	4,42	- 0.95
12	Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dari petugas Dinas Pertanian.	3,52	3,95	- 0.43
13	Petugas Dinas Pertanian memberikan penyuluhan secara teratur.	3,02	4,10	- 1.08
14	Petugas Dinas Pertanian memberikan rasa keadilan terhadap peraturan yang ada.	3,53	4,13	- 0.60
15	Petugas Dinas Pertanian Memberikan perhatian khusus (individual) atas kasus/masalah tertentu.	3,43	3,97	- 0.54
16	Sikap petugas Dinas Pertanian dalam melayani masyarakat penerima bantuan ternak sapi.	3,85	4,05	- 0.20
17	Kepekaan petugas Dinas Pertanian dalam menerima pengaduan penerima bantuan ternak sapi.	3,32	4,07	- 0.75
18	Tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dari petugas Dinas Pertanian.	3,57	4,27	- 0.70
19	Ketersediaan peralatan kesehatan yang dimiliki oleh Dinas Pertanian.	3,50	4,40	- 0.90
20	Ketersediaan vitamin/obat-obatan oleh Dinas Pertanian	3,33	4,45	- 1.12
21	Keberadaan petugas Dinas Pertanian dengan penerima bantuan ternak sapi.	3,65	4,20	- 0.55

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Lampiran 12 *Chi-Square Test* Karakteristik Responden

a. Pengalaman Responden

<i>Chi-Square Test</i>			
	<i>Value</i>	<i>Df</i>	<i>Asymp. Sig. (2-sided)</i>
<i>Pearson Chi-Square</i>	18,864 ^a	4	0,045
<i>N of Valid Cases</i>	60		

^a : 3 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .28.

b. Umur Responden

<i>Chi-Square Test</i>			
	<i>Value</i>	<i>Df</i>	<i>Asymp. Sig. (2-sided)</i>
<i>Pearson Chi-Square</i>	1,788 ^a	4	0,775
<i>N of Valid Cases</i>	60		

^a : 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .22.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

c. Pekerjaan Responden*Chi-Square Test*

	<i>Value</i>	<i>Df</i>	<i>Asymp. Sig. (2-sided)</i>
<i>Pearson Chi-Square</i>	0,412 ^a	2	0,814
<i>N of Valid Cases</i>	60		

^a : 4 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03

d. Pendidikan*Chi-Square Test*

	<i>Value</i>	<i>Df</i>	<i>Asymp. Sig. (2-sided)</i>
<i>Pearson Chi-Square</i>	0,358 ^a	6	0,802
<i>N of Valid Cases</i>	60		

^a : 9 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Gede Ciputat 15848
Telp. 021-7415050 Fax. 021-7415588

BIODATA

N a m a : Ir. MULYADI

N I M : 014991695

Tempat dan Tanggal Lahir : Payakumbuh, 09 Januari 1960

Registrasi Pertama : 2007.2

Riwayat Pendidikan : 1. Sekolah Dasar Negeri No. 2 Payakumbuh, Tamat Tahun 1972.
2. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri No. 1 Payakumbuh, Tamat Tahun 1975.
3. Sekolah Lanjutan Tingkat Atas Negeri 1 Payakumbuh, Tamat Tahun 1979.
4. Fakultas Peternakan Universitas Andalas Padang, Tamat Tahun 1984.

Riwayat Pekerjaan : 1. Dinas Peternakan Kabupaten Kepulauan Riau dari Tahun 1987 sampai Tahun 2005.
2. Dinas Pertanian Kabupaten Bintan dari Tahun 2005 sampai Tahun 2006.
3. Badan Penanaman Modal dan Promosi Daerah Provinsi Kepulauan Riau dari Tahun 2006 sampai sekarang.

Alamat Tetap : Perumahan Bumi Indah, Jalan Kemuning Block C No. 10, KM 10 – Tanjungpinang.

Telp. / Hp : Telp. (0771) 41143
HP. 08163602264

Tanjungpinang, Nopember 2009

Ir. MULYADI
NIM. 014991695



PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN

DINAS PERTANIAN /41216.pdf

Jalan Sultan Machmud, Telepon : (0771) 21015, Fax : (0771) 21015, 7007211

TANJUNGPINANG

Kode Pos 29122

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800 /Distanhut / 817

Berdasarkan surat dari Universitas Terbuka UPBJJ Pekanbaru Nomor 0747/H.24.31/LL/2009 tanggal 15 April 2009 hal Surat Izin / Rekomendasi Penelitian Mahasiswa Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, dengan ini Kepala Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Bintan menerangkan bahwa

Nama : Ir. MULYADI
NIM : 014991695
Program Studi : Magsiter Administrasi Publik

yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Bintan dari tanggal 8 Mei 2009 sampai dengan 7 Agustus 2009 dalam rangka penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN TERNAK SAPI PADA DINAS PERTANIAN KABUPATEN BINTAN".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanjungpinang, 29 September 2009

DINAS PERTANIAN DAN KEHUTANAN
KABUPATEN BINTAN

