



**MODEL PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH YANG MEMUASKAN PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL BERBASIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT***

**Dasman Lanin<sup>1(a)</sup>, Syamsir<sup>2(b)</sup>, Boni Saputra<sup>3(c)</sup>**

<sup>1</sup>*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

<sup>2</sup>*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

<sup>a)</sup>[dasman@fis.unp.ac.id](mailto:dasman@fis.unp.ac.id), <sup>b)</sup>[syamsir@fis.unp.ac.id](mailto:syamsir@fis.unp.ac.id), <sup>c)</sup>[bonisaputra@fis.unp.ac.id](mailto:bonisaputra@fis.unp.ac.id)

**ABSTRACT** – *Simultaneously, service quality as measured by customer satisfaction (internal and external) has not been the focus of service improvement in Indonesia, the new Menpan and Bureaucratic Reform measure the Community Satisfaction Index (IKM) for external customers. In this study, equity theory is assumed to be a bridge between internal and external customer satisfaction. This study analyzes the level of differences in internal and external customer satisfaction on service transactions and analyzes the effect of internal customer satisfaction on service transactions and the effect of service transactions on external customer satisfaction. Service transactions use indicators of delivery, timeliness, information, professionalism, staff attitudes, and organizational politics. The final objective of this research is to create a quality local government service model through the Total Quality Management (TQM) approach. This research was conducted at RSUD Padang Panjang using an asocial quantitative approach. Data collection used a Likert scale questionnaire which had previously been tested for validation and reliability both in content and in empirical test items. A valid and reliable questionnaire was then used to collect data samples taken using stratified proportional random sampling technique, using the Slovin formula (error 2%) obtained a sample of 201 internal respondents and 956 external respondents. Data were analyzed by regression and t-test that had previously been tested classical assumptions. The results showed that there is a significant effect of internal customer satisfaction on service transactions and the effect of service transactions on external customer satisfaction. While the t-test results emphasize the level of significant differences in information and indicators of organizational politics.*

**Keywords :** *Customer Satisfaction, Equity, Total Quality Management, Service Transactions*

**Corresponding author.** Email. [dasman@fis.unp.ac.id](mailto:dasman@fis.unp.ac.id)

**How to cite this article.** Lanin, D., Syamsir & Saputra, B. (2020). Model Pelayanan Pemerintah Daerah yang Memuaskan Pelanggan Internal dan Eksternal Berbasis *Total Quality Management*. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Volume 2 (4), Hal. 53-61.

<http://jmiap.pjj.unp.ac.id>

ISSN : 2684-818X (Online), ISSN : 2338-7378 (Print)

Copyright©2020. Published by Labor Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS UNP, Padang

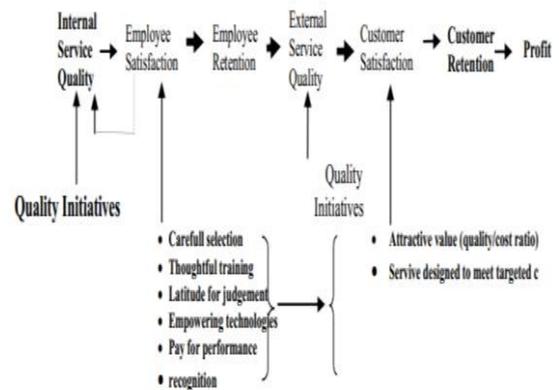
## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan yang diukur dengan kepuasan pelanggan (internal dan eksternal) secara serentak belum menjadi fokus perbaikan pelayanan di Indonesia. Menpan dan Reformasi Birokrasi baru mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelanggan eksternal saja. Dwiyanto (2012) menilai bahwa perbaikan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah belum memiliki dampak yang berarti, karena masih digerogoti oleh birokrasi yang sangat korup, dan tidak profesional. Sementara, pelayanan publik yang substantif adalah yang mampu melahirkan kepuasan masyarakat sebagai pelaksanaan fungsi dasar dan kewajiban pemerintah daerah. Hal ini, mungkin disebabkan karyawan (pelanggan internal) belum mampu menghadirkan kualitas dan profesionalismenya dalam mengeksekusi pelayanan tersebut. Persoalannya, salah satunya disebabkan, mereka (pelanggan internal) belum memiliki kepuasan pula dalam menjalankan tugas yang diembannya.

Menurut konsep TQM bahwa kepuasan pelanggan internal (*employee*) adalah variabel yang berpengaruh secara *linear* pada kehadiran kepuasan pelanggan eksternal atau masyarakat (Hensler and Brunell, 2003), dan dalam pelayanan publik juga ditegaskan oleh Harwick and Russell (2007:499) dari *Total Quality Performance Research Institute* bahwa untuk pelayanan yang lebih baik dengan pembayaran pajak yang lebih sedikit sangat ditentukan oleh faktor kepuasan pelanggan internal (karyawan). Hal ini juga didukung oleh penelitian Harwick dan Russell (2003), bahwa logika TQM jelas menunjukkan bahwa kinerja tidak memiliki hubungan linear dengan *input* atau sumberdaya tetapi kritis tergantung pada cara pelayanan publik diatur dan dilembagakan. TQM sebagai metodologi aksi merombak "bisnis biasa" menjadikan kontrol bukan sebagai penyebab, tetapi sebagai akibat kapasitas yang dilembagakan dalam memenuhi dan melampaui harapan pelanggan.

Keragu-raguan ini dicoba dikonsepsikan oleh Hensler dan Brunell (2007: 167) bahwa keduanya punya *link* dalam memberikan keuntungan bisnis, seperti rantai keterkaitan yang dikemukakananya dalam bagan di bawah.

Gambar 1. Model The Service Profit Chain



Sumber : Harwick dan Russell, 2003

Berdasarkan model yang dikemukakan oleh Harwick dan Russell di atas, bahwa keterkaitan kepuasan pelanggan internal dengan eksternal, antara *employee satisfaction* dengan *customer satisfaction* yang diantarai *employee retention* dan *external service quality*, menjelaskan pengaruh kepuasan pelanggan internal terhadap kepuasan pelanggan eksternal seperti halnya signifikan. Peneliti yakin bahwa kepuasan pelanggan internal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan eksternal. Jadi, dapat disimpulkan, TQM layak dikembangkan dalam pelayanan publik melalui penelitian yang terus menerus supaya mendapatkan teoritikal yang kuat dan adaptif dengan budaya Indonesia.

Sebenarnya, reformasi pelayanan publik termasuk pelayanan kesehatan di rumah sakit, belum banyak menghasilkan perubahan, meskipun dilakukan secara terus menerus oleh pemerintahan daerah, baik berdasarkan UU No. 22 tahun 1999 tentang Otonomi Daerah, UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ataupun UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta SK Menpan dan RB tentang IKM. Hasil penelitian tentang IKM bidang kesehatan di Sumatera Barat umumnya dan

Kota Padang Panjang khususnya, ternyata menunjukkan indikasi yang demikian. Hasil penelitian Dasman Lanin dan Adil Mubarak (2010) mengukur dengan teori Ryzin, & Gregg (2005) yang dikenal dengan *the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government* dan Dasman Lanin (2015) menemukan bahwa umumnya masyarakat belum puas dengan pelayanan kesehatan kabupaten/kota Sumbar, dengan menggunakan pengukuran IKM Menpan dan RB. Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pemenuhan pelayanan kebutuhan dasar masyarakat (pendidikan, kesehatan dan sosial kesejahteraan) di Sumatera Barat membuktikan hasil yang tergolong rendah, sementara itu untuk kepuasan masyarakat dibidang layanan kesehatan khususnya pada Kota Padang Panjang menunjukkan hasil hanya 0,6 % masyarakat padang panjang yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di kota tersebut. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat Kota Padang Panjang secara keseluruhan masih merasa belum puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima. Pelayanan Kesehatan di Kota Padang Panjang merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang diunggulkan dan dicantumkan dalam Renstra 2008-2013 sebagai program dan rencana yang *the best practice* di kota ini (Dasman Lanin, 2012). Penelitian lainnya yang telah dilakukan oleh Dasman Lanin terkait tentang kepuasan adalah Dasman Lanin (2008) menemukan *influencing manager roles toward increasing public service on local government* dengan signifikansi yang meyakinkan. dan kontribusinya 7,9%. “As for external role construct of manager used Mintzberg’s Theory and construct of citizen satisfaction used Expectancy Disconfirmation the Model Citizen Satisfaction Local Government of Ryzin & Gregg Its result showed correlation which was significant”. Dasman Lanin (2010) temuan penelitian ini menyimpulkan bahwa organisasi politik internal berkorelasi negatif terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dengan pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah Kota menjadi ukuran

atau penilaian eksternal efektifitas atau tidaknya pelaksanaan program unggulan tersebut.

Berdasarkan kondisi pelayanan publik yang belum memuaskan di atas, bahkan cenderung tidak responsif dan tidak profesional menurut Kurniawan & Puspitosari (2010) berakibat kepada para pelanggan eksternal, mereka dihadapkan kepada dua pilihan yang memaksa (*coercion*) yaitu; (1) untuk menggunakan secara tidak mengenakan (*dissatisfaction*) atau (2) tidak menggunakan sama sekali (*very dissatisfaction*) karena tidak setuju dengan karakteristik pelayanan yang disediakan pemerintah tersebut.

Ketidakprofesionalan itu diasumsikan, salah satunya disebabkan oleh ketidak-puasan karyawannya. Karena menurut pendekatan TQM kedua pelanggan, baik internal (pemberi layanan) ataupun eksternal (pengguna layanan) punya *link* yang erat. Dalam TQM kepuasan karyawan menentukan kepuasan pelanggan eksternal (Schlenger and Hallowell, 1996). Namun secara akademik belum tereksplorasi teori yang menghubungkan kedua kepuasan pelanggan ini. Disinilah posisi penelitian ini dilakukan, dengan menawarkan teori *Equity*, yang diasumsikan dapat menghubungkan secara konseptual kedua pelanggan tersebut. Kondisi inilah yang memicu peneliti fokus pada masalah berikut.

Bagaimana model pelayanan pemerintah daerah yang berkualitas (memuaskan pelanggan internal dan eksternal) berbasis TQM diberbagai sektor pelayanan public? Bagaimana mendesain model yang mengintegrasikan (sintesis) teori *Equity* sebagai teori kepuasan pelanggan (internal dan eksternal) dengan pendekatan TQM berdasar pengalaman pelayanan publik sebuah organisasi publik (RSUD Padang-panjang)?

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, jenis asosiatif karena penelitian ini menghubungkan dua variabel atau lebih (Ginting, 2008). Subjek penelitian yaitu

pasien Rumah Sakit Umum Daerah Padang Panjang. Pengumpulan data menggunakan angket berskala *likert* yang sebelumnya telah di uji validasi dan reliabilitas baik kontennya maupun uji empirik itemnya. Angket yang valid dan reliabel kemudian digunakan untuk pengumpulan data pada sampel yang ditarik dengan teknik *stratified proportional random sampling*, dengan menggunakan rumus Slovin (*error* 2%) dari jumlah populasi sebanyak 61.520 diperoleh sampel sebanyak 201 responden internal dan 956 responden eksternal. Data dianalisis dengan *regression*, dan *t-test* yang sebelumnya juga sudah diuji asumsi kalsiknya. Uji prasyarat asumsi klasik terdiri dari: 1) Uji Normalitas; 2) Uji Linearitas; 3) Uji Heterokedasitas; dan 4) Uji Multikolinearitas. Variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini akan terlihat seperti tabel di bawah ini:

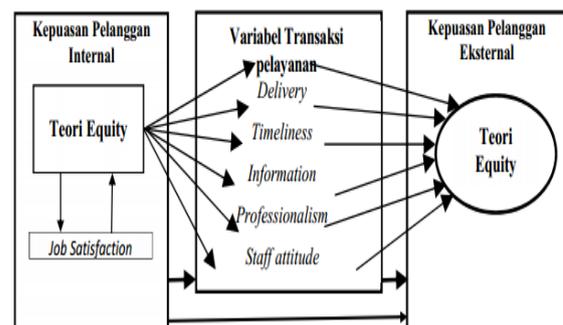
**Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian**

| Variabel   | Sub Varbel   | Indikator/Deskriptor  |
|--|--|---|
| Kepuasan Pelanggan   | Internal   | Pelanggan menilai nisbah hasil yang mereka peroleh dan masukan yang mereka berikan berbanding dengan hasil dan masukan orang lain dalam transaksi pelayanan.  |
|  | Eksternal  |   |
| Variabel Transaksi pelayanan Kepuasan Pelanggan Internal<br>Kepuasan Pelanggan Eksternal | Delivery   | 1) Hasil Akhir; 2) Cara menjaga janji; 3) Cara menangani problem; 4) Komitmen pada pelanggan  |
|  | Timeliness   | 1) Masa tunggu; 2) Lama penyelesaian; 3) frekwensi kontak; 4) Lamanya penjelasan.   |
|  | Information  | 1) Keakurasian; 2) Kekomprehensifannya; 3) Kesegeraannya; 4) Keaktualan.  |
|  | Professionalism  | 1) Staf yang kompeten; 2) Staf yang berperilaku adil; 3) Berpengetahuan dan terlatih .  |
|  | Staff Attitude   | 1) Ramah dan sopan; 2) Simpatik; 3) Jujur, tulus dan tidak memihak; 4) Hubungan yang baik dan sama; 5) Menghindari moral yang kurang baik; 6) Adaptif dan berfikir strategis; 7) Moralitas dan berbudi luhur. |
| Organizational politic   | 1) Tujuan untuk orang tertentu; 2) Pilih kasih; 3) Terpengaruh tekanan politik; 4) Kompetisi klik; 5) Penyimpangan organisasi; 6) Pembagian tugas yang tidak jelas |   |

Pada penelitian ini teori *equity* diasumsikan dapat menjadi jembatan antara kepuasan pelanggan internal dan eksternal. Sehingga konsepsi penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan

internal terhadap transaksi pelayanan dan pengaruh transaksi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan eksternal serta menganalisis tingkat perbedaan dari sudut pandang kepuasan pelanggan internal dan eksternal terhadap transaksi pelayanan yang diberikan oleh peyanan publik di RSUD Padang Panjang. Sedangkan alur pikir kajian penelitian semakin jelas dengan memperhatikan diagram gambar di bawah ini:

**Gambar 2. Kerangka Analisis Penelitian**



Menurut konsep TQM bahwa kepuasan pelanggan internal (*employee*) adalah variabel yang berpengaruh secara *linear* pada kehadiran kepuasan pelanggan eksternal atau masyarakat Ketika pelanggan internal merasakan tingkat kepuasan yang baik maka pelanggan internal akan memberikan transaksi pelayanan dengan baik kepada pelanggan eksternal, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelanggan internal. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah 1) terdapat pengaruh kepuasan pelanggan internal secara signifikan terhadap transaksi pelayanan; 2) terdapat pengaruh transaksi pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan eksternal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Demografi Penelitian

Demografi yang dimaksud adalah mencakup pelanggan internal dan eksternal yang diteliti. Pelanggan internal dan pelanggan eksternal dapat digambarkan secara menyeluruh dan umum dalam tabel berikut:

**Tabel 2. Karakteristik Responden Pelanggan internal dan Eksternal**

| Karakteristik                   | Internal   |             | Eksternal  |             |
|---------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|
|                                 | F          | Persentase  | F          | Persentase  |
| <b>Jenis Kelamin</b>            |            |             |            |             |
| a. Laki-Laki                    | 88         | 43.8%       | 427        | 44.7%       |
| b. Perempuan                    | 113        | 56.2%       | 529        | 55.3%       |
| <b>Jumlah</b>                   | <b>201</b> | <b>100%</b> | <b>956</b> | <b>100%</b> |
| <b>Usia</b>                     |            |             |            |             |
| a. Dibawah 20 Tahun             | 1          | 0.5%        | 74         | 7.7%        |
| b. 21- 50 Tahun                 | 200        | 99.5%       | 748        | 78.3%       |
| c. Diatas 50 Tahun              | 0          | 0%          | 134        | 14.0%       |
| <b>Jumlah</b>                   | <b>201</b> | <b>100%</b> | <b>956</b> | <b>100%</b> |
| <b>Cara bayar</b>               |            |             |            |             |
| a. Umum                         | 0          | 0%          | 131        | 13.7%       |
| b. BPJS Mandiri                 | 32         | 15.9%       | 352        | 36.8%       |
| c. BPJS PBI                     | 3          | 1.5%        | 270        | 28.2%       |
| d. BPJS Non PBI                 | 166        | 82.6%       | 197        | 20.6%       |
| e. Lainnya                      | 0          | 0%          | 6          | 0.6%        |
| <b>Jumlah</b>                   | <b>201</b> | <b>100%</b> | <b>956</b> | <b>100%</b> |
| <b>Pendapatan</b>               |            |             |            |             |
| a. < Rp. 1.000.000              | 6          | 3.0%        | 245        | 25.6%       |
| b. Rp 1.000.001 – Rp. 2.500.000 | 76         | 37.8%       | 324        | 33.9%       |
| c. Rp 2.500.001 – Rp. 4.000.000 | 110        | 54.7%       | 286        | 29.9%       |
| d. > Rp. 4.000.001              | 9          | 4.5%        | 101        | 10.6%       |
| <b>Jumlah</b>                   | <b>201</b> | <b>100%</b> | <b>956</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa karakteristik demografi penelitian ini dapat dilihat dari jenis kelamin, usia, cara bayar dan pendapatan. Dilihat dari jenis kelamin, didominasi oleh perempuan dimana pelanggan internal ada sebesar 56.2% dan pada pelanggan eksternal ada sebesar 55.3%. Sedangkan usia didominasi oleh usia 21 sampai 50 tahun baik pada pelanggan internal (99.5%) maupun pada pelanggan eksternal yang berjumlah 78.3%. Di lihat dari segi cara bayar, pada pelanggan internal didominasi oleh BPJS Non PBI (82.6%) dan pada pelanggan eksternal didominasi oleh BPJS Mandiri (36.8%). Adapun dari segi pendapatan, pelanggan internal lebih dominan berpendapatan 2.5 sampai 4 juta sebanyak 54.7% dan pendapatan pelanggan eksternal didominasi dengan pendapatan 1 sampai 2.5 juta sebanyak 33.9%.

### Perbedaan Kepuasan Pelanggan Internal dan Eksternal Terhadap Variabel Transaksi Pelayanan

Langkah awal dari pembuktian model yang dimuat dalam kerangka analisis penelitian adalah memastikan bahwa variabel transaksi pelayanan yang direncanakan, diuji terlebih dahulu kesamaan persepsi antara Pelanggan Internal dan persepsi Pelanggan Eksternal. Dalam melihat persamaan persepsi tersebut telah digunakan analisis *t-test*. Sedangkan variabel transaksi pelayanan yang dipersepsi kedua pelanggan itu adalah; (1) Penyerahan, (2) Waktu, (3) Informasi, (4) Profesionalisme, (5) Sikap Staf, dan (6) Politik Internal Organisasi.

Hasil analisis *t-test*, ternyata tidak semua variabel transaksi pelayanan yang dipersepsi sama oleh pelanggan yang berbeda posisinya (internal dan eksternal). Untuk menjelaskan hal ini berikut dikemukakan hasil analisis data seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3. Pandangan Pelanggan Internal dan Eksternal**

| Variabel/Indikator  | Kelompok  | N   | Mean   | Sig. |
|---|-----------|-----|--------|------|
| Penyerahan ( <i>delivery</i> )                                | Internal  | 201 | 3.6231 | .172 |
|   | Eksternal | 956 | 3.6933 |      |
| Waktu ( <i>Timeliness</i> )                                   | Internal  | 201 | 3.5498 | .794 |
|   | Eksternal | 956 | 3.5353 |      |
| Informasi ( <i>Information</i> )                              | Internal  | 201 | 3.5373 | .000 |
|   | Eksternal | 956 | 3.7262 |      |
| Profesionalisme ( <i>Professionalism</i> )                    | Internal  | 201 | 3.7015 | .828 |
|   | Eksternal | 956 | 3.6899 |      |
| Sikap Staf ( <i>Staff Attitude</i> )                          | Internal  | 201 | 3.6612 | .318 |
|   | Eksternal | 956 | 3.6067 |      |
| Politik Internal Organisasi ( <i>Organizational Politic</i> ) | Internal  | 201 | 3.2164 | .000 |
|   | Eksternal | 956 | 3.2353 |      |

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pandangan pelanggan internal dan eksternal tentang variabel transaksi pelayanan yang terdiri dari enam indikator

yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan di RSUD Padang Panjang ternyata terdapat dua indikator dari variabel transaksi pelayanan yang dinyatakan signifikan. Dinyatakan signifikan karena nilai sig. < 0.05, yaitu indikator Informasi (*Information*) dan indikator Politik Internal Organisasi (*Organizational Politic*). Perolehan nilai signifikansi masing-masing indikator tersebut adalah 0.000 sehingga hal ini berarti bahwa berdasarkan uji persamaan dan perbedaan diketahui bahwa pandangan antara pelanggan internal dan pelanggan eksternal tentang faktor ketersediaan informasi (*information*) dan faktor politik internal organisasi (*Organizational Politic*) di RSUD Padang Panjang, terbukti bahwa kedua pihak pelanggan tersebut memiliki perbedaan yang berarti.

Informasi (*information*) yang disediakan RSUD Padang Panjang dilihat dari pihak pelanggan internal dan eksternal adalah kemudahan dan kemutakhiran informasi yang bermanfaat bagi kedua pelanggan. Pandangan atau persepsi pelanggan internal dan pelanggan eksternal tentang Informasi (*information*) yang diberikan kepada pelanggan. Sedangkan keberadaan politik organisasi pada pelayanan RSUD Padang Panjang dilihat dari pihak pelanggan internal dan eksternal adalah seperti keadaan persaingan antar click yang hadir dalam pelayanan di RSUD tersebut.

### Pengaruh Kepuasan Equitas Pelanggan Internal terhadap Variabel Transaksi Pelayanan

Pengaruh kepuasan equitas yang dimiliki pelanggan internal menunjukkan pengaruh yang dapat memprediksi kondisi berbagai variabel yang menjadi pengamatan kita dalam penelitian. Dalam penelitian ini telah dilihat pengaruhnya terhadap enam variabel transaksi pelayanan seperti yang telah dikemukakan di atas. Olah data statistik pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Ringkasan hasil uji regresi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Pengaruh Equity Satisfaction Pelanggan Internal terhadap Variabel Transaksi Pelayanan**

| Model   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Sig. |
|---|-------------------|----------|-------------------|------|
| 1. Pengaruh Kepuasan Equitas ( <i>Equity Satisfaction</i> ) Pelanggan Internal terhadap Penyerahan ( <i>delivery</i> )                                | .523 <sup>a</sup> | .274     | .270              | .000 |
| 2. Pengaruh Kepuasan Equitas ( <i>Equity Satisfaction</i> ) Pelanggan Internal terhadap Waktu ( <i>Timeliness</i> )                                   | .486 <sup>a</sup> | .236     | .232              | .000 |
| 3. Pengaruh Kepuasan Equitas ( <i>Equity Satisfaction</i> ) Pelanggan Internal terhadap Informasi ( <i>Information</i> )                              | .528 <sup>a</sup> | .279     | .275              | .000 |
| 4. Pengaruh Kepuasan Equitas ( <i>Equity Satisfaction</i> ) Pelanggan Internal terhadap Profesionalisme ( <i>Professionalism</i> )                    | .532 <sup>a</sup> | .283     | .279              | .000 |
| 5. Pengaruh Kepuasan Equitas ( <i>Equity Satisfaction</i> ) Pelanggan Internal terhadap Sikap Staf ( <i>Staff Attitude</i> )                          | .499 <sup>a</sup> | .249     | .245              | .000 |
| 6. Pengaruh Kepuasan Equitas ( <i>Equity Satisfaction</i> ) Pelanggan Internal terhadap Politik Internal Organisasi ( <i>Organizational Politic</i> ) | .165 <sup>a</sup> | .027     | .022              | .020 |

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pengaruh kepuasan equitas (*equity*) pelanggan internal terhadap variabel transaksi pelayanan yang terdiri dari enam indikator yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan di RSUD Padang Panjang ternyata hasil olah data statistik membuktikan bahwa masing-masing indikator tersebut terbukti berpengaruh secara signifikan. Hal ini dibuktikan oleh perolehan nilai signifikansi yang berada di bawah atau <0.05. Signifikan disini juga berarti bahwa pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel kepuasan pelanggan internal terhadap masing-masing indikator dari variabel transaksi pelayanan memberikan pengaruh yang nyata dan berarti. Kontribusi pengaruh yang diberikan tentunya berbeda-beda setiap indikator, namun dapat disimpulkan bahwa kontribusi yang paling besar terjadi pada indikator profesionalisme yaitu dengan kontribusi pengaruh sebesar 27.9%, sementara kontribusi yang paling kecil yang disebabkan oleh kepuasan equitas pelanggan internal terjadi pada indikator politik internal organisasi, dengan kontribusi pengaruh sebesar 2.2% saja.

### Pengaruh Variabel Transaksi Pelayanan terhadap Kepuasan Equitas Pelanggan Eksternal

Pengaruh variabel transaksi pelayanan terhadap kepuasan equitas pelanggan eksternal dapat diketahui melalui penjelasan enam variabel independen, yang masing-masingnya memiliki kontribusi pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan equitas pelanggan eksternal. Untuk memahami masing-masing pengaruh variabel independen tersebut berikut dijelaskan secara berurutan berdasarkan tabel di bawah ini:

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Pengaruh Variabel Transaksi Pelayanan terhadap Equity Satisfaction Pelanggan Eksternal**

| Model   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Sig. |
|---|-------------------|----------|-------------------|------|
| 1. Pengaruh Penyerahan ( <i>delivery</i> ) terhadap kepuasan equitas ( <i>equity</i> ) pelanggan eksternal                                | .600 <sup>a</sup> | .359     | .359              | .000 |
| 2. Pengaruh Waktu ( <i>Timeliness</i> ) terhadap kepuasan equitas ( <i>equity</i> ) pelanggan eksternal                                   | .567 <sup>a</sup> | .321     | .321              | .000 |
| 3. Pengaruh Informasi ( <i>Information</i> ) terhadap kepuasan equitas ( <i>equity</i> ) pelanggan eksternal                              | .605 <sup>a</sup> | .366     | .365              | .000 |
| 4. Pengaruh Profesionalisme ( <i>Professionalism</i> ) terhadap kepuasan equitas ( <i>equity</i> ) pelanggan eksternal                    | .627 <sup>a</sup> | .394     | .393              | .000 |
| 5. Pengaruh Sikap Staf ( <i>Staff Attitude</i> ) terhadap kepuasan equitas ( <i>equity</i> ) pelanggan eksternal                          | .608 <sup>a</sup> | .370     | .369              | .000 |
| 6. Pengaruh Politik Internal Organisasi ( <i>Organizational Politic</i> ) terhadap kepuasan equitas ( <i>equity</i> ) pelanggan eksternal | .126 <sup>a</sup> | .016     | .015              | .000 |

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

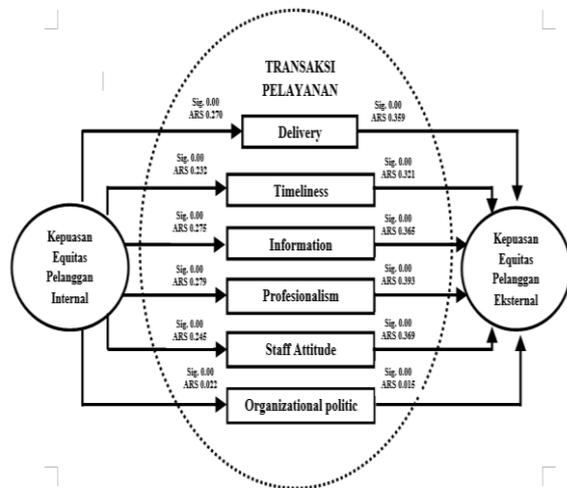
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pengaruh masing-masing indikator dari variabel transaksi pelayanan terhadap pengaruh kepuasan equitas (*equity*) pelanggan eksternal yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan di RSUD Padang Panjang. Hasil uji olah data statistik membuktikan bahwa masing-masing

indikator tersebut terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan equitas (*equity*) pelanggan eksternal. Hal ini dibuktikan oleh perolehan nilai signifikansi yang berada di bawah  $<0.05$ . Signifikan disini juga mengandung arti bahwa pengaruh yang ditimbulkan oleh masing-masing indikator dari variabel transaksi pelayanan terhadap kepuasan equitas (*equity*) pelanggan eksternal memberikan pengaruh yang nyata dan berarti. Kontribusi pengaruh yang diberikan tentunya berbeda-beda di setiap indikator, namun dapat disimpulkan bahwa kontribusi yang paling besar, terjadi pada indikator profesionalisme yaitu dengan kontribusi pengaruh sebesar 39.3%, sementara kontribusi yang paling kecil terjadi pada indikator politik internal organisasi, dengan kontribusi pengaruh sebesar 1.5% saja.

### Ringkasan Analisis dan Pengujian Model

Model yang dikonsepsikan dalam kerangka penelitian ini dianalisis per-variabel dengan regresi dan dicari perbedaan antara pelanggan internal dan pelanggan eksternal dengan menggunakan uji t-test. Hasilnya secara berurutan dikemukakan dalam penjelasan dengan sistematika; *pertama* pembuktian model dan memastikan bahwa variabel transaksi pelayanan yang direncanakan, diuji terlebih dahulu kesamaan persepsi antara pelanggan internal dan persepsi pelanggan eksternal. *Kedua*, membuktikan adanya pengaruh signifikan kepuasan equitas (*equity satisfaction*) pelanggan internal dan pelanggan eksternal terhadap variabel transaksi pelayanan yang terdiri dari; Penyerahan (*delivery*), Waktu (*timeliness*), Informasi (*information*), Profesionalisme (*professionalism*), Sikap Staf (*staff attitude*), dan Politik Internal Organisasi (*organizational politic*). Hasil ringkasan model tersebut seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 3. Model Pelayanan Pemerintah Daerah yang Berkualitas (Memuaskan Pelanggan Internal dan Eksternal) Berbasis TQM**



## PENUTUP

Berdasarkan analisis dan temuan model di atas, maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan equitas pelanggan internal dan pelanggan eksternal dapat diintegrasikan dalam sebuah organisasi publik yang melayani masyarakat, dengan meklarifikasi transaksi pelayanan dalam berbagai variabel. Variabel transaksi pelayanan delivery, timeliness, profesionalisme, sikap staf, terbukti kedua pihak pelanggan (internal dan eksternal) memiliki pandangan dan persepsi yang sama, sehingga dapat menjadi transaksi pelayanan yang akurat. Untuk didesain sedemikian rupa dengan indikator-indikatornya yang lebih akurat lagi supaya model ini menjadi lebih dapat dijadikan sebagai peneguh dalam kontribusinya pada TQM. Sedangkan variabel transaksi pelayanan berupa informasi yang tersedia dan keadaan politik internal organisasi, dalam model ini masih belum stabil dan diupayakan secara kritis membenahinya dan tetap diikuti dalam uji keterandalan pada penelitian berikutnya. Berdasarkan simpulan ini, direkomendasikan dan disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat diuji kehandalan model ini pada sektor publik yang berbeda wilayah dan sektor publiknya. Tentu

dengan mencermati terus dua variabel yang belum stabil tersebut.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Dasman Lanin (2008). *Influencing Manager Roles toward Increasing Public Service on Local Government*, The International Conference on Islamic Studies PSU Pattani Thailand 18<sup>th</sup> August 2008.
- Dasman Lanin (2010). *The Effects of Bureaucracy-Internal Politics towards Citizen Satisfaction*, Journal of Administrative Sciences & Organization, Bisnis & Birokrasi, Vol 173, Nov 2010.
- Dasman Lanin (2012). Citizen satisfaction with local government, *International Conference of Public Organization*, Conference, Korea University, Seoul, Korea Mey 11, 2012.
- Dasman Lanin dan Adil Mubarak, "Kepuasan Diskonfirmasi Warga pada Sektor Publik: Kasus Pelayanan Kebutuhan Dasar Pemerintahan Kota Padang Panjang". *Jurnal Demokrasi*, 2010, Vol. IX No. 2, hal:1-20.
- Dasman Lanin dan Karjuni Dt. Ma'ani, (2015). *Rekonstruksi Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah Kab/Kota (Fundamental)*, UNP.
- Dwiyanto, A, at.all. (2012). *Reformasi birokrasi publik di indonesia*, Yogyakarta: PSKK UGM.
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang, 2008. *Filosafat Ilmu dan Metode Riset*, Usu Press, Medan.
- Hallowell, R., Schlesinger, L.A. dan Zornitsky, J. 1996. Internat service quality, customer, and job satisfaction: Linkages and implication for management. *Journal of Human*

*Resource Planning*, Vol. 19, No. 2, pp. 20-31.

Harwick, Terence dan Marty Russell. (2007). *TQM: An Integrative Methodology for Doing "More with Less" in Public Service*. New York. Amacom.

Hensler dan Brunell. 2003. *Total Quality Management Cetakan ke-8*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kurniawan, & Puspitosari (2013) *Wajah Buram Pelayanan Publik*, Jakarta, Malang, YAPPIKA.

Republik Indonesia, *Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038.

Republik Indonesia, *Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Otonomi Daerah*, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3839.

Republik Indonesia, *Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah*, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437.

Ryzin, G, G, V,. (2005) Testing The Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 16.