

---

## KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR (PSDA) PROVINSI SUMATERA BARAT

---

Nelia Afriyeni<sup>a</sup>, Rozi Sastra Purna, Rizal Kurniawan, Alvin Eryandra

Universitas Andalas

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka

<sup>a</sup> [neliaafriyeni@med.unand.ac.id](mailto:neliaafriyeni@med.unand.ac.id)

---

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan aspek yang penting dari kualitas pelayanan tersebut dalam membentuk kepuasan konsumen pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Sumatra Barat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Subjek yang berpartisipasi pada penelitian ini sebanyak 78 orang. Alat ukur yang digunakan diadaptasi dari Cronin dan Taylor (1992) yang terkait dengan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menggunakan skala dari Oliver (1997). Hasil penelitian memperlihatkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang dikategorisasikan tinggi adalah dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance*. Sedangkan dimensi yang menunjukkan pengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap kepuasan konsumen adalah dimensi bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas fisik, penampilan karyawan dan pengetahuan maupun kemampuan karyawan akan membuat konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Kepuasan masyarakat, Kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan.

---

### Latar Belakang

Keberadaan desentralisasi dalam bentuk otonomi daerah di Indonesia telah menjadi konsensus nasional (Pratama, 2016). Hal ini bertujuan agar Pemerintah Daerah sebagai wakil dari Pemerintah Pusat lebih mendekatkan diri pada masyarakat. Dengan otonomi daerah pula pemerintah daerah dapat memahami keinginan, aspirasi dan kebutuhan masyarakat secara langsung. Dengan demikian tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat bergantung pada tingkat pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah (Yani, 2010).

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan konsumen (Putro, 2014). Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pengguna pada tingkat

pelayanan yang mereka terima dengan tingkat layanan yang diharapkan (Parasuraman, 2001). Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara hasil layanan yang dirasakan dengan hasil yang diharapkan oleh konsumen. Apabila kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, bila kinerja di atas harapan, maka konsumen akan merasa puas (Kotler & Susanto, 2000).

Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Barat (PSDA Sumbar) merupakan salah satu institusi pemerintahan yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal menyelenggarakan urusan pemerintah daerah dan tugas pembantuan dalam bidang pengelolaan sumber daya air. Jenis pelayanan yang diberikan oleh

Dinas PSDA Sumbar kepada masyarakat terbagi menjadi dua jenis yakni pelayanan fisik dan pelayanan non-fisik. Pelayanan fisik merupakan jenis pelayanan berupa suatu produk dari Dinas PSDA Sumbar berupa irigasi dan embung yang dapat dirasakan dan dilihat langsung oleh masyarakat. Sedangkan pelayanan non-fisik merupakan jenis pelayanan yang berupa pelayanan jasa administrasi dan pelayanan informasi.

Berbagai penghargaan pernah diberikan oleh pemerintah pusat kepada Dinas PSDA Sumbar. Salah satunya adalah penghargaan dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) sebagai Provinsi Terbaik dalam melaksanakan program infrastruktur secara terpadu di Wilayah Barat Indonesia. Penghargaan lain yang juga baru diterima oleh Dinas PSDA Sumbar adalah peringkat kedua nasional Lomba Petugas Operasi dan Pemeliharaan Tingkat Nasional 2016 yang juga diselenggarakan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Beberapa penghargaan yang telah diterima oleh Dinas PSDA Sumbar tersebut mengindikasikan bahwa institusi pemerintahan ini memiliki kualitas pelayanan yang baik dan bersifat profesional. Akan tetapi, penghargaan yang telah diperoleh merupakan apresiasi dari pemerintahan pusat terhadap kinerja yang telah dilakukan. Prestasi tersebut belum dapat dijadikan bukti bahwa mereka dapat memberikan layanan yang baik kepada

masyarakat. Untuk mengetahui hal tersebut, haruslah dilakukan survei untuk mendapatkan informasi langsung dari masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dari Dinas PSDA Sumbar kepada masyarakat. Selain itu juga akan dilihat aspek kualitas pelayanan yang mana yang paling efektif untuk membentuk kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan penting untuk melakukan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan non-fisik yakni pelayanan jasa administrasi dan data dan informasi. Pelayanan data yang dimiliki oleh Dinas PSDA Sumbar terdiri dari tujuh jenis pelayanan yaitu (1) pelayanan data irigasi; (2) pelayanan data pantai; (3) pelayanan data hidrologi yang meliputi curah hujan, debit andalan, klimatologi dan hidrometri; (4) pelayanan peta; (5) pelayanan data perundangan; (6) pelayanan data embung; dan (7) pelayanan data sungai.

#### Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono & Chandra, 2011) kualitas jasa merupakan ukuran seberapa besar tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Jadi kualitas jasa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2001) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang diberi nama sebagai SERVQUAL. Kelima aspek tersebut adalah *assurance* yang merupakan aspek yang berkenaan dengan perilaku karyawan untuk mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman dari konsumen; *empathy* adalah aspek yang berkenaan dengan perusahaan memahami masalah konsumen dan bertindak serta memberikan perhatian terhadap kepentingan konsumen; *Tangibles* adalah aspek yang berkenaan dengan fasilitas, perlengkapan, material dan penampilan karyawan; *reliability* adalah aspek yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat tanpa membuat kesalahan dan sesuai dengan waktu yang disepakati; dan *responsiveness* yang merupakan aspek yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu konsumen dan merespon permintaan responden.

#### *Kepuasan Konsumen*

Kepuasan konsumen memiliki definisi yang beragam yang dikemukakan oleh beberapa tokoh. Menurut Oliver (dalam Tjiptono, 2011), kepuasan konsumen adalah penilaian bahwa fitur produk atau jasa yang memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *under-fulfillment* dan *over-fulfillment*. Kemudian Halstead Hartman dan Schmidt (dalam Tjiptono, 2011) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai respon afektif yang sifatnya *transaction-specific* dan dihasilkan dari perbandingan yang

dilakukan konsumen antara kinerja produk dengan beberapa standar pembelian. Dalam definisi ini, kepuasan konsumen lebih berfokus pada respon afektif. Konsumen dapat dikatakan puas apabila apa yang diharapkan oleh mereka sesuai dengan apa yang diterima dari konsumen.

#### **METODE**

##### Responden penelitian

Sebanyak 78 orang responden ikut serta dalam penelitian ini yang terdiri dari mahasiswa dan vendor. Rata-rata umur responden adalah 31 tahun dengan 19 tahun yang paling rendah dan 65 tahun yang paling tinggi. Sebanyak 53 orang laki-laki dan 25 orang perempuan.

##### Metode Pengumpulan Data dan Alat Ukur

Peneliti mengumpulkan data pada penelitian ini dengan menggunakan skala psikologi untuk mengukur kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan. Skala yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan diadaptasi dari Cronin dan Taylor (1992) yang terdiri dari 22 item dengan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,87.

Sedangkan kepuasan konsumen diukur dengan menggunakan skala yang diambil dari Oliver (1997) yang terdiri dari 3 buah aitem dengan nilai alpha Cronbach 0.85. Pada skala ini, responden diminta untuk merespon suatu pernyataan dengan memilih seberapa setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan dan tersedia pilihan jawaban mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 7 (sangat setuju).

#### **HASIL PENELITIAN**

Responden yang berpartisipasi dalam survei ini

Asal	Kategori	Persentase %					
		Tangible	Reliability	Responsive	Assurance	Empathy	Satisfaction
Luar Padang	Tinggi	64	73	54	82	32	73
	Sedang	36	18	41	18	59	27
	Rendah	0	9	5	0	9	0
Padang	Tinggi	71	78	33	88	25	78
	Sedang	25	20	45	12	57	22
	Rendah	4	2	22	0	18	0

terdiri dari 53 (67%) orang yang berjenis kelamin laki-laki dan 25 (32%) orang berjenis kelamin perempuan. Responden terdiri dari 22 (28%) orang mahasiswa dan 56 (72%) orang yang memiliki status sebagai vendor dinas PSDA Sumbar. Dari semua responden, sebanyak 49 (63%) orang yang berasal dari kota Padang, 22 (28%) orang responden berasal dari luar Padang dan 7 (9%) orang yang tidak memberikan informasi daerah asalnya. Untuk lebih lengkap, hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Gambaran responden

Variabel	Frekuensi	Persen
Jenis kelamin		
• Laki-laki	53	68%
• Perempuan	25	32%
Status		
• Mahasiswa	22	28%
• Vendor	56	72%
Asal		
• Padang	22	28%
• Luar Padang		
• Tidak mengisi		

Variabel	Frekuensi	Persen
	49	63%
	7	9%

Gambaran dimensi *tangible*

Berdasarkan tabel. 2, terlihat bahwa sebagian besar dari mahasiswa dan vendor memiliki kategori tinggi yaitu 64% dari responden yang berstatus mahasiswa dan 73% dari vendor. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa vendor dan mahasiswa menilai penampilan karyawan, fasilitas dan perlengkapan dari dinas PSDA Sumbar telah baik.

Berdasarkan tabel. 3, terlihat bahwa dimensi *tangible* sebagian besar responden, baik yang datang dari Padang maupun luar Padang memiliki kategori tinggi yaitu sebanyak 64% dari luar Padang dan 71% dari responden yang berasal dari Kota Padang. Responden yang datang dari luar Padang tidak ada yang memiliki kategori rendah pada dimensi *tangible*. Artinya responden yang datang dari Padang maupun luar Padang telah menilai perlengkapan, fasilitas dan penampilan karyawan Dinas PSDA telah lengkap dan bagus.

**Tabel 2.** Deskripsi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berdasarkan Status Responden

Status	Kategori	Persentase %					
		Tangible	Reliability	Responsive	Assurance	Empathy	Satisfaction

Maha siswa	Tinggi	64	64	27	77	41	64
	Sedang	32	32	50	23	46	36
	Rendah	4	5	23	0	13	0
Vend or	Tinggi	73	82	46	89	21	82
	Sedang	25	14	41	11	64	18
	Rendah	2	4	13	0	14	0

ketepatan waktu yang baik diberikan oleh pegawai PSDA ketika melayani responden.

Pada tabel 3 terlihat bahwa kebanyakan dari responden, baik yang datang dari Padang maupun luar Padang memiliki kategori tinggi yaitu 64% dari responden di luar Padang dan 71% dari responden yang berasal dari kota Padang.

Dimensi *reliability* terkait dengan ketepatan waktu dan keakuratan data. Hasil ini mengindikasikan bahwa responden telah merasa dilayani dengan tepat waktu dan akurat oleh pegawai Dinas PSDA Padang.

Gambaran dimensi *responsiveness*

Dimensi *responsiveness* adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan pegawai atau karyawan dalam membantu dan merespon pendatang yang memiliki kepentingan. Pada tabel 2 terlihat bahwa sebanyak 46% dari vendor memiliki kategori tinggi sedangkan 50% mahasiswa memiliki kategori sedang. Dari hasil tersebut terlihat bahwa menurut vendor, pegawai dinas PSDA bersedia dan mampu dengan baik dalam melayani responden. Namun mahasiswa menilai kesediaan dan kemampuan pegawai dinas PSDA Sumbar biasa saja.

Pada tabel 3, terlihat sebanyak 64% responden yang berasal dari luar Padang memiliki kategori tinggi. Sedangkan sebanyak 45% responden yang berasal dari Padang memiliki kategori sedang. Berdasarkan data tersebut, responden yang berasal dari luar Padang menilai bahwa pegawai dinas PSDA

**Tabel 3.** Deskripsi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berdasarkan Asal Responden

Asal	Kategori	Persentase %					
		Tang ible	Relia bility	Respo nsive	Assur ance	Emp athy	Satis facti on
Luar Pada ng	Tinggi	64	73	54	82	32	73
	Sedang	36	18	41	18	59	27
	Rendah	0	9	5	0	9	0
Pada ng	Tinggi	71	78	33	88	25	78
	Sedang	25	20	45	12	57	22
	Rendah	4	2	22	0	18	0

Gambaran dimensi *reliability*

Dimensi *reliability* merupakan dimensi dari konsep kualitas pelayanan yang menggambarkan keakuratan pelayanan dan ketepatan waktu yang diberikan oleh pegawai dinas kepada responden. Pada tabel 2 terlihat bahwa sebagian besar dari responden, baik itu mahasiswa atau vendor memiliki tingkat *reliability* yang tinggi yaitu 64% dari responden yang berstatus mahasiswa dan 73% dari vendor. Hal ini mengindikasikan bahwa baik mahasiswa maupun vendor merasakan akurasi dan

sudah bersedia membantu dan merespon dengan baik permintaan mereka, sementara untuk responden yang berasal dari di Kota Padang merasa biasa saja saat dibantu dan direspon oleh dinas PSDA.

#### Gambaran dimensi *assurance*

Dimensi *assurance* yang terdapat pada kualitas pelayanan adalah dimensi yang berkaitan dengan rasa aman dan percaya yang tumbuh pada perasaan pengunjung atau konsumen. Pada tabel 2 terlihat bahwa kebanyakan dari vendor (89%) dan mahasiswa (77%) memiliki kategori tinggi. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden telah percaya dan merasa aman terhadap data dan keterangan yang diberikan oleh pegawai PSDA kepada responden.

Pada tabel 3 terlihat bahwa responden yang datang dari Kota Padang dan luar Kota Padang memiliki kategori tinggi yaitu 88% dari responden dari Kota Padang dan 82% untuk responden dari luar Kota Padang. Dengan hasil ini dapat dinyatakan bahwa responden yang datang dari Kota Padang maupun dari luar Kota Padang merasa aman dan percaya kepada pegawai yang telah melayani responden.

#### Gambaran dimensi *empathy*

Dimensi *empathy* pada konsep kualitas pelayanan adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan pegawai atau karyawan dalam memahami masalah yang sedang dihadapi oleh pengunjung atau pelanggan. Pada tabel 2 terlihat bahwa baik mahasiswa maupun

vendor sebagian besar di antara mereka memiliki kategori yang sedang yaitu 46% pada mahasiswa dan 64% pada vendor. Hasil ini mengindikasikan bahwa responden menganggap pegawai dinas PSDA cukup baik dalam memahami, bertindak dan memberikan perhatian terhadap kepentingan responden

Tabel gambar 3 menunjukkan bahwa responden yang datang dari luar Kota Padang maupun dari Kota Padang sama-sama berada pada kategori sedang yaitu 59% dari responden yang berasal dari luar Padang dan 57% dari responden yang berada di Kota Padang. Dengan perkataan lain bahwa responden yang berasal dari Kota Padang maupun dari luar Kota Padang merasa pegawai PSDA cukup memahami dan memberikan perhatian terhadap kepentingan mereka ke PSDA.

#### Gambaran kepuasan konsumen (*satisfaction*)

Kepuasan konsumen (*satisfaction*) adalah penilaian keseluruhan seseorang terhadap produk atau jasa yang ia terima dari suatu instansi atau perusahaan. Tabel 2, menunjukkan bahwa responden yang berstatus mahasiswa maupun vendor paling banyak memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap jasa yang yang diberikan oleh pegawai dinas PSDA Sumbar yaitu 64% dari responden yang berstatus mahasiswa dan 73% dari responden sebagai vendor. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa dan vendor telah menilai dengan baik dan merasa puas terhadap bagaimana kinerja pegawai dinas PSDA Sumbar.

Tabel 3 menunjukkan mayoritas responden, baik yang berasal dari luar Kota Padang maupun berasal dari Kota Padang, memiliki kategori *satisfaction* yang tinggi yaitu masing-masing 73% dan 78%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa baik responden yang datang dari Padang maupun luar Padang menilai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinas PSDA sudah memuaskan.

#### Kualitas layanan dan kepuasan konsumen

Analisis regresi berganda dengan bantuan *software R* (R core team, 2016) dilakukan untuk melihat dimensi kualitas pelayanan yang paling berperan dalam membentuk kepuasan konsumen yang mendapat pelayanan dari dinas PSDA Sumbar. Hasil dari analisis yang telah dilakukan didapatkan nilai R square sebesar 0,34 dengan  $p < 0,05$  yang berarti dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan mampu memberi kontribusi dalam membentuk kepuasan pelanggan yang datang ke dinas PSDA Sumbar.

Namun, setelah dilihat setiap dimensi, hasilnya menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dengan nilai  $t = 2,057$  dengan  $p = 0,043$  ( $p < 0,05$ ) dan *assurance* dengan nilai  $t = 2,894$  dengan  $p = 0,005$  ( $p < 0,05$ ) yang signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan yang datang ke dinas PSDA Sumbar. Hasil lebih lengkap dapat dilihat dari tabel 4.

Hasil ini mengindikasikan bahwa, untuk meningkatkan kepuasan konsumen dinas PSDA Sumbar hendaknya meningkatkan pelayanan pada dimensi *tangible* seperti memperbaiki atau

menambah fasilitas, perlengkapan yang ada di dinas PSDA. Juga menambah pelayanan pada dimensi *assurance* seperti kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada setiap pelanggan yang datang, baik itu vendor, mahasiswa atau pendatang lainnya.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi

	Estimasi	Standard error	Nilai-t	Signifinasi (p)
<i>Tangible</i>	0,203	0,098	2,057	0,043
<i>Reliability</i>	-0,045	0,085	-0,531	0,597
<i>Responsiveness</i>	0,033	0,048	0,684	0,496
<i>Assurance</i>	0,307	0,106	2,894	0,005
<i>Empathy</i>	-0,004	0,043	-0,103	0,918

Variabel dependent: Kepuasan pelanggan

#### Diskusi

Kepuasan konsumen merupakan dasar bagi keberhasilan suatu organisasi baik itu organisasi pemerintahan ataupun organisasi swasta. Kepuasan konsumen dapat dibangun melalui kualitas pelayanan dan nilai yang terdapat dalam inti pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diperoleh dari persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterimanya (Stafford, 2011). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai (di bawah) dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan buruk atau tidak memuaskan (Kotler, 2001).

Dari hasil statistik yang telah dilakukan diatas menunjukkan bahwa dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan mampu memberi kontribusi dalam membentuk kepuasan pelanggan yang datang ke dinas PSDA Sumbar. Artinya bahwa naik turunnya kepuasan konsumen yang menggunakan jasa pelayanan non-fisik yakni pelayanan jasa administrasi dan data dan informasi tergantung oleh naik turunnya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas PSDA Sumbar tersebut. Hal ini didukung dengan perolehan kontribusi sebesar 34%.

Hasil analisis data pada penelitian ini mengindikasikan bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan pengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan pelayanan jasa administrasi dan data dan informasi di Dinas PSDA Sumbar. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas fisik, perlengkapan administrasi, material dan penampilan karyawan yang dimiliki oleh Dinas PSDA akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik ini merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas PSDA Sumbar. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Istianto dan Tyra (2011) yang mengungkapkan bahwa bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini juga memperoleh hasil bahwa dimensi jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan pelayanan jasa administrasi dan data dan informasi di Dinas PSDA Sumbar. Jaminan (*assurance*) merupakan perilaku karyawan untuk mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman dari konsumen. Semakin baik kemampuan dan pengetahuan para petugas/karyawan untuk menunjukkan rasa percaya para pelanggan kepada Dinas PSDA Sumbar akan membuat konsumen memiliki perasaan yang nyaman sehingga tingkat kepuasan responden pada Dinas PSDA Sumbar akan semakin tinggi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Yusri (2013) yang menunjukkan bahwa jaminan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

#### *Kesimpulan*

Dari survei yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang dikategorikan tinggi adalah dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance*. Artinya konsumen mempersepsikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas PSDA yang berkenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan material, penampilan karyawan dan kemampuan karyawan memberikan layanan yang akurat serta perilaku karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya dari konsumen sudah dinilai baik. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang mampu membentuk kepuasan konsumen yang datang ke dinas PSDA Sumbar adalah dimensi *tangible* dan *assurance*.

### Saran

Peneliti menyarankan agar metode pengumpulan data tidak hanya dilakukan melalui kuesioner, namun juga melakukan wawancara terhadap responden sehingga data dapat menggambarkan hasil penelitian lebih lengkap dan mendalam. Peneliti juga menyarankan agar dapat melibatkan responden yang lebih banyak daripada yang ada saat ini. Bagi Dinas PSDA.

### Daftar Pustaka

- Cronin, J. Joseph, Tylor, Jr., & Steven, A. (1992). Measuring service quality: Reasuring and extension. *Journal of Marketing*. (56), 55-68.
- Istianto., J. & Tyra., M. (2011). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 1(3), 275-293.
- Kotler, P., & Susanto, A. B. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Prehallindo.
- Oliver, Richard L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the consumer*. New York: McGraw Hill.
- Parasuraman, A., Zethamal, V. A., & Berry, L. L. (2001), *Delivering Quality Service*
- Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Jakarta : Pustaka Utama.
- Pratama, A. Y. (2016). Pelaksanaan Desentralisasi Asimetris Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Era Demokrasi. *Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 28(1).
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- R Core team. (2016). R: A Language and Environment for Statistical Computing. Vienna: R Foundation for Statistical Computing. < <https://www.R-project.org/>>
- Stafford, M. R., Prybutok, V., Wells, B. P. & Kappelman, I. (2001). Assessing the fit and stability of alternative measures of service quality. *Journal of Applied Business Research*, 15 (2); 13-30.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yani, A. A. (2010). Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik Kepulauan Spermonde di Prov. Sulawesi Selatan; Kasus di Kecamatan Ujung Tanah, Kota Makassar dan Kecamatan Liukang Tangaya, Kabupaten Pangkep. *ResearchGate, July*.
- Yusri, M. 2013. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan gool

futsal Mangga Dua Surabaya, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1-16.