

Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal

Liris Kristina¹⁾

¹⁾ Politeknik Trisila Dharma Tegal
E-mail: liris_kristina@yahoo.co.id

Abstract

Public services can be defined as service activities are carried out as the basic need fulfilment accordance fundamental right of every citizen and resident on the goods, service and administration services which is provided by service organizer related to the interest of public. This study analyzed the effect of service quality perception toward the community satisfaction in Tegal integrated licency services agency (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal) the writer uses questionnaire of 100 people who took care of licensing and multiple linear regression analysis to the effect between the dependent and independent variables. The result the multiple linear regression analysis and equation regression are $Y = 0,151 + 0,189X_1 + 0,554 X_2 + 0,255 X_3 + 0,355X_4 + 0,469X_5$ obtained the coefficient of determination (R Square) = 0,842; Durbin Watson (DW) = 2,179; Tolerance and VIF tes value indicate non multicollinearity, scatterplot graph form that spreads above and below number 0 not formed a definite pattern which indicate non heteroscedasticity. Besides F counting value is more than F table it can be concluded that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty have significant effect toward people satisfaction of Tegal integrated licency service agency (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal) improvement toward public service.

Keywords: *physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, people satisfaction*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 (UUD1945) mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota).

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001). Pelayanan umum ada dua model yaitu model pelayanan pembagian dan model pelayanan terpadu. Pertama, model pelayanan pembagian adalah model pembagian pelayanan yang diberikan oleh masing-masing sektor atau dinas sesuai kewenangannya. Dengan model ini masyarakat aktif mendatangi instansi yang berwenang untuk mengurus perijinan artinya masyarakat mendatangi satu persatu instansi yang bersangkutan. Model pembagian ini merupakan model lama yang dijalankan instansi Pemerintah. Kedua, model pelayanan terpadu adalah model pelayanan terpadu yang menerapkan pembentukan unit pelayanan satu pintu atau satu atap sebagai unit tersendiri dengan mengambil alih beban kerja pelayanan umum instansi sektoral, mulai dari pekerjaan administratif sampai dengan pemeriksaan substantif permohonan, kedua model pelayanan tersebut terdapat kebaikan dan keburukan. Pada model pelayanan pembagian, pelayanan cenderung tertutup dan kurang transparan. Pada model ini masyarakat sulit untuk memantau proses permohonan izin, biasanya tidak ada standar baku mengenai lama waktu pelayanan dan biaya. Model ini kondusif untuk praktek kolusi dan korupsi. Kebaikan model ini adalah instansi pemberi layanan tidak perlu berkoordinasi atau mempertimbangkan instansi terkait yang lain dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Demikian salah satu kesimpulan Bank dunia yang dilaporkan dalam World Development Report 2004 dan hasil penelitian Governance and Desentralization Survey (GDS) dalam Dwiyanto dan Kusumasari (2003). Buruknya pelayanan publik memang bukan hal baru, hasil penelitian Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002 dalam Dwiyanto dan Kusumasari (2003) menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan, penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan perkonco-an, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, tidak diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan, ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian (Dwiyanto, dkk., 2003).

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Munir, 1992).

Manik (2012) yang meneliti tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sudah baik meskipun masih tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai

konsumen, belum adanya sistem komputerisasi yang *online* dengan instansi yang terkait, belum adanya internet sebagai fasilitas pendukung untuk kelancaran serta pelayanan khususnya sarana perijinan dan non perijinan. Menurut Fardhani (2010) dalam penelitiannya dengan judul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang, penelitian ini membuktikan bahwa mutu pelayanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menunjukkan kinerja yang baik dari para petugas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang serta Prosedur pelayanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang membuktikan juga bahwa pelayanan yang baik dari para petugas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang akan mampu meningkatkan kepuasan dari masyarakat yang mengajukan perijinan.

Penelitian Astuti (2000) di Kantor PDAM Semarang menunjukkan secara bersama-sama faktor-faktor kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut juga menyimpulkan bahwa faktor empati mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsibility*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan (Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ganir, 2012). Penyelenggaraan pelayanan publik, berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2003) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Beberapa peneliti yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa (Parasuraman et. al. dalam Agung, 2003) meliputi :

- 1 *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2 *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3 *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

- 4 *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan dihubungi, dan lain-lain.
- 5 *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personal (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain - lain).
- 6 *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta setia mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7 *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi contact personel, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8 *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*physical safety*), keamanan finansial (*financial safety*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9 *Understanding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10 *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, (Parasuraman et. al. dalam Agung, 2003) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

- 1 Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan saran komunikasi.
- 2 Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3 Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4 Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5 Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Tingkat kepuasan masyarakat sangat tergantung pada kualitas suatu pelayanan dan juga tergantung pada persepsi dan harapan masyarakat. Untuk mengukur sikap masyarakat ialah dengan menggunakan kuesioner, penggunaan kuesioner kepuasan masyarakat harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap masyarakat.

Mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), dinyatakan bahwa salah satu tolok ukur dalam mengevaluasi kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Bila kualitas pelayanan yang diterima sebagaimana yang diharapkan atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka masyarakat akan merasakan kepuasan (*satisfaction*). Sementara bila kualitas pelayanan yang diterima kurang dari

atau lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan maka masyarakat mengalami ketidakpuasan (*dissatisfaction*).

Memperhatikan fungsi dan tugas Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan atas pelayanan yang diberikan dapat membantu untuk menentukan kebijakan strategis dalam menciptakan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mampu meningkatkan retribusi daerah serta dapat memberikan data investasi bagi lembaga pelayanan publik di tingkat Daerah maupun tingkat Nasional untuk perencanaan kebijakan dan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat?
2. Bagaimana pengaruh kehandalan (*reability*) terhadap kepuasan masyarakat?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsibility*) terhadap kepuasan masyarakat?
4. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat?
5. Bagaimana pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat?

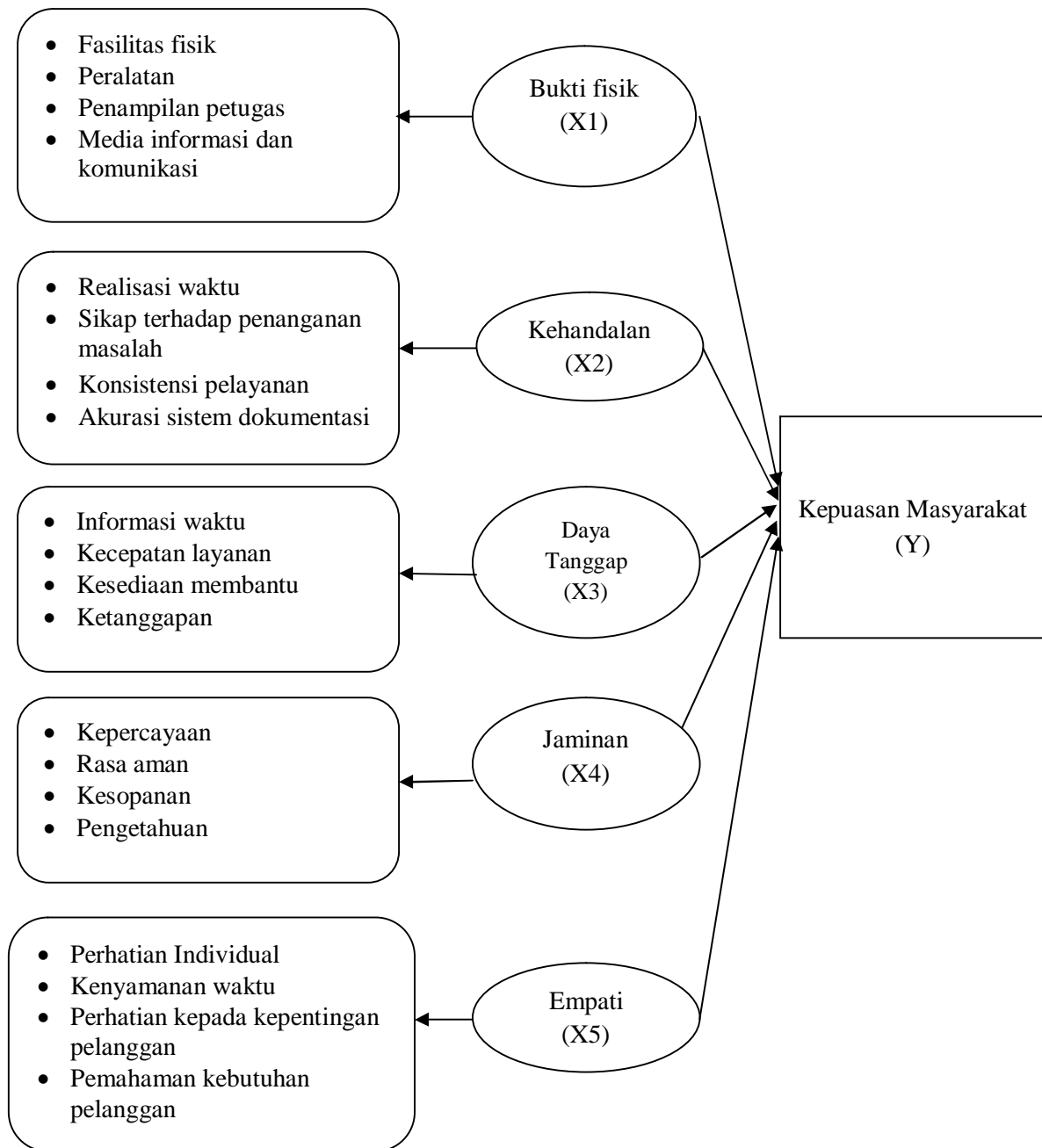
METODE PENELITIAN

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2003), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Definisi kualitas jasa yang lain adalah pandangan konsumen tentang perbandingan antara harapan.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.

Hipotesis

- H1. Pengaruh bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal.
- H2. Pengaruh kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal.
- H3. Pengaruh daya tanggap (*responsibility*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal.
- H4. Pengaruh jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal.
- H5. Pengaruh empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal.



Gambar 1. Kerangka Model Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survey. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari daftar pertanyaan dan kuesioner yang diberikan kepada responden. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek adalah seluruh masyarakat pengguna jasa dalam kategori masyarakat yang membutuhkan pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini memilih instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus perijinan pada bulan Januari sampai bulan Maret 2014 sebanyak 855 orang.

Rumus Slovin (Riduwan, 2010) untuk menentukan jumlah sampel dicari dengan Rumus :

$$= \frac{N}{1 + \left(\frac{N \cdot E^2}{n} \right)}$$

Keterangan :

n = sampel,

N = jumlah populasi

E = *margin of error * desired*

Dalam penelitian ini, N = 855 sedangkan tingkat kesalahan 10 persen.

$$= \frac{855}{1 + \left(\frac{855 \cdot 0,1^2}{n} \right)}$$

$$n = 100 \text{ orang.}$$

Dalam penelitian ini untuk memperoleh ukuran sampel yang baik dapat ditentukan dengan cara jumlah pertanyaan dalam kuisisioner dikalikan lima (5) sampai sepuluh (10) (Supranto, 2001). Jumlah pertanyaan dalam kuisisioner adalah sebanyak 20, maka dalam penentuan sampel perhitungannya adalah $5 \times 20 = 100$.

Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel terikat (*Dependent variable*)

Kepuasan Masyarakat Menurut Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.

2. Variabel bebas (*Independent variable*)

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah dimensi kualitas jasa yang kaitannya dengan fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) menunjukkan kemampuan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, dan bertanggungjawab atas apa yang dijanjikan.
- c. Ketanggapan (*responsibility*) kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. Jaminan (*Assurance*) dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
- e. Empati (*Emphaty*) adalah dimensi kualitas layanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas kepada setiap pelanggan.

HASIL DAN ANALISIS

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	,151	,278		,544	,008	
Tangible	,189	,069	,179	1,290	,018	,423	2,365
Reliability	,554	,085	,550	6,500	,000	,222	4,503
Responsibility	,255	,053	,252	1,779	,003	,576	1,736
Assurance	,355	,047	,358	2,175	,001	,658	1,519
Emphaty	,469	,103	,390	4,564	,000	,218	4,580

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel tersebut dapat disusun persamaan regresi hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS 18, maka didapatkan model persamaan regresi akhir sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan} = 0,151 + 0,189 \text{ Tangible} + 0,554 \text{ Reliability} + 0,255 \text{ Responsibility} + 0,355 \text{ Assurance} + 0,469 \text{ Emphaty}$$

1. Konstanta 0,151 (positif) dapat diartikan bahwa pada saat bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati konstan atau tidak megalami perubahan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
2. Koefisien regresi untuk *tangibility* 0,189 (positif) dapat diartikan bahwa semakin baik bukti fisik, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Koefisien regresi *reliability* 0,554 (positif) dapat diartikan bahwa semakin handal seorang pegawai, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
4. Koefisien regresi *responsibility* 0,255 (positif) dapat diartikan bahwa apabila daya tanggap semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
5. Koefisien regresi *assurance* 0,355 (positif) dapat diartikan bahwa apabila jaminan masyarakat semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
6. Koefisien regresi *emphaty* 0,469 (positif) dapat diartikan bahwa apabila empati semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat .

Pengujian Hipotesis

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,740	5	3,348	106,755	,000^a
	Residual	2,948	94	,031		
	Total	19,688	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Responsibility, Tangible, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

Nilai F statistik sebesar 106,755 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel *tangibility*, *realibility*, *responsibility*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal. Sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima dan telah terbukti pada tingkat signifikansi 5 persen.

Uji Hipotesis (Uji T)

1 H1 : Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibility*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai koefisien variabel *tangibility* 0,189 dengan nilai signifikansi 0,018 lebih kecil dari 0,05, maka Ho (hipotesis nol) ditolak dan menerima Ha (hipotesis alternatif) yaitu bukti fisik (*tangibility*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Tegal, dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

2 H2 : Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai koefisien variabel *reliability* sebesar 0,554 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka Ho (hipotesis nol) ditolak, dan menerima Ha (hipotesis alternatif) yaitu keandalan (*reliability*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Tegal, dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

3 H3 : Pengaruh Daya Tanggap (*Responsibility*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai koefisien variabel *responsibility* sebesar 0,255 dengan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05, maka Ho (hipotesis nol) ditolak, dan menerima Ha (hipotesis alternatif) yaitu daya tanggap (*responsibility*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Tegal, dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima

4 H4 : Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai koefisien variabel *assurance* sebesar 0,355 dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka Ho (hipotesis nol) ditolak, dan menerima Ha (hipotesis alternatif) yaitu jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Tegal, dengan demikian hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima.

5 H5 : Pengaruh Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai koefisien variabel *emphaty* sebesar 0,469 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka Ho (hipotesis nol) ditolak, dan menerima Ha (hipotesis alternatif) yaitu empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Tegal, dengan demikian hipotesis kelima dalam penelitian ini diterima.

Analisis determinasi dapat digunakan untuk mengkaji relasi-relasi antara variabel-variabel dalam berbagai populasi atau sampel. Jika semakin tinggi R^2 akan semakin baiklah prediksi tentang keanggotaan dalam kelompok. Dengan alat bantu alat SPSS 18 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Adjusted R^2

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
dimension0	1	,922 ^a	,850	,842	,17709	2,179

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Responsibility, Tangible, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

Pada tabel 3 menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau R^2 Adjusted sebesar 0,842 atau 84,2 persen. Dapat diartikan bahwa 84,2 persen variasi variabel kepuasan masyarakat pada model dapat diterangkan oleh *tangibility*, *reliability*, *responsibility*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan sisanya 15,8 persen (100% – 84,2 %) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Pembahasan

Dengan melibatkan sebanyak 100 pegawai sebagai responden, memberikan informasi mengenai pengaruh dari beberapa variabel yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsibility*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal.

1. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibiity*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangibility*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh yang ditimbulkan dari hasil penelitian menunjukkan arah yang positif, yang berarti bahwa bukti fisik (*tangibility*) yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti penataan interior ruang pelayanan di kantor cukup baik, kantor pelayanan memiliki ruang tunggu yang cukup memadai, penampilan petugas cukup bersih dan rapi, serta kantor pelayanan dilengkapi dengan sistem informasi yang canggih. Berdasarkan penilaian responden terhadap variabel bukti fisik (*tangibility*), indikator “Peralatan” masih dinilai rendah dibandingkan dengan indikator lainnya sehingga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pemerintah perlu mempertimbangkan peran teknologi dalam sistem pelayanan di lingkungan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal. Perkembangan teknologi sejauh ini sangat mempengaruhi kemampuan kerja masyarakat kita khususnya dalam pelayanan jasa. Untuk itu, pengadaan peralatan yang layak dan menunjang pekerjaan di sistem pelayanan perijinan ini sangatlah penting. Tentunya penggunaan peralatan yang canggih ini pun harus diikuti oleh sumber daya manusia yang bisa mengoptimalkan fungsi dari alat-alat tersebut. Artinya untuk membenahi sektor pelayanan perijinan ini tidak hanya memandang hanya pada satu sisi saja, tetapi harus diimbangi pembenahan di sektor-sektor lainnya demi tercapainya kepuasan masyarakat Kota Tegal. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryani dan Rosinta (2010), penelitian yang dilakukan menggunakan analisis kuantitatif menunjukkan bahwa dimensi *reliability*,

responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan.

2. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh yang ditimbulkan dari hasil penelitian menunjukkan arah yang positif, yang berarti bahwa keandalan (*reliability*) yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Meningkatnya keandalan (*reliability*) dapat disebabkan oleh ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kesesuaian antara pelayanan dengan janji yang ditawarkan, pekerjaan yang dijanjikan selalu selesai tepat waktu, dan proses pengurusan perijinan sudah cukup praktis dan tidak perlu memakan waktu yang terlalu lama. Berdasarkan penilaian responden terhadap variabel keandalan (*reliability*), indikator “Sikap Penanganan” masih dinilai rendah dibandingkan dengan indikator lain sehingga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pemerintah perlu meningkatkan performa atau kemampuan sistem dalam melayani masyarakat. Salah satu upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasi hal tersebut adalah menggunakan peralatan maupun perangkat penunjang yang canggih sesuai dengan kebutuhan sistem. Seperti yang kita ketahui bahwa dalam proses pelayanan akan membutuhkan media yang mampu menampung data dengan jumlah besar untuk rencana jangka panjang. Oleh karena itu, peralatan/perangkat yang digunakan oleh para petugas harus mampu mengikuti kebutuhan sistem informasi yang ada. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryani dan Rosinta (2010), penelitian yang dilakukan menggunakan analisis kuantitatif menunjukkan bahwa Dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan.

3. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsibility*) Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsibility*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh yang ditimbulkan dari hasil penelitian menunjukkan arah yang positif, yang berarti bahwa daya tanggap (*responsibility*) yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Meningkatnya daya tanggap (*responsibility*) bisa disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah kesiapan para petugas dalam memberikan pelayanan, penanganan terhadap keluhan masyarakat dalam proses pengurusan perijinan, semua petugas dengan senang hati memberikan penjelasan jika dimintai informasi yang berkaitan dengan proses pengurusan perijinan, dan semua petugas mempunyai pengetahuan yang luas di bidang tugasnya.

Berdasarkan penilaian responden terhadap variabel daya tanggap (*responsibility*), indikator “Informasi Waktu” masih dinilai rendah dibandingkan dengan indikator lainnya sehingga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pegawai wajib mengumumkan peraturan-peraturan yang tidak tertulis, seperti batas waktu yang diberikan bagi pelaku usaha dalam mengurus perijinan, serta lama waktu yang dibutuhkan pelaku usaha untuk mengurus perijinan mendirikan badan usaha hingga dikeluarkannya surat ijin tersebut. Aturan-aturan tidak tertulis seperti ini harapannya bisa disosialisasikan kepada masyarakat supaya prosedur pelayanan yang efektif dan efisien dapat tercapai. Sejalan dengan penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Utama (2013), hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara serempak/bersama-sama.

4. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh yang ditimbulkan dari hasil penelitian menunjukkan arah yang positif, yang berarti jaminan (*assurance*) yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Meningkatnya jaminan (*assurance*) bisa disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah kemudahan menghubungi kantor, kemudahan sistem dan prosedur dalam pengurusan perijinan, kemampuan petugas berkomunikasi dengan masyarakat, dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang sedang mengurus perijinan. Berdasarkan penilaian responden terhadap jaminan (*assurance*), indikator “Kepercayaan” masih dinilai rendah dibandingkan dengan indikator lainnya sehingga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pemerintah perlu menanamkan kembali kepercayaan masyarakat dalam urusan perijinan usaha di Kota Tegal. Turunnya kepercayaan masyarakat sekarang ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah faktor rasa aman, faktor kesopanan, dan faktor pengetahuan petugas. Tidak bisa dipungkiri bahwa dalam menjalankan bidang usahanya, masyarakat tentunya ingin mendapatkan segala sesuatunya berjalan dengan baik dan lancar. Ijin usaha merupakan salah satu tahap awal yang harus dipenuhi masyarakat sebagai syarat dalam mendirikan badan usaha. Oleh karena itu, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu perlu menjaga kerahasiaan berkas-berkas perijinan demi keamanan data pelanggan. Kemudian, pemerintah juga perlu mengadakan pelatihan etos kerja bagi pegawai serta membekali pengetahuan yang cukup bagi pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu demi mendapatkan kembali kepercayaan masyarakat Kota Tegal dalam mengurus ijin usahanya.

Sejalan dengan penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Utama (2013), hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara serempak/bersama-sama.

5. Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa empati (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh yang ditimbulkan dari hasil penelitian menunjukkan arah yang positif, yang berarti bahwa empati (*emphaty*) yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Meningkatnya empati (*emphaty*) bisa disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, perhatian petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, serta prestasi dan reputasi instansi dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan penilaian responden terhadap variabel empati (*emphaty*), indikator “Perhatian Terhadap Kepentingan Pelanggan” masih dinilai rendah dibandingkan dengan indikator lainnya sehingga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pemerintah perlu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Salah satunya adalah dengan memberikan perhatian terhadap keperluan atau kepentingan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat Kota Tegal. Apa yang menjadi hak mereka dalam mengurus perijinan bidang usahanya adalah mendapatkan perhatian dan kenyamanan ketika berada di lingkungan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu. Sebagai

pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, maka sudah selayaknya memenuhi keperluan pelanggan demi kelancaran proses perijinan tersebut. Sejalan dengan penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Ganir (2012), hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Daerah Kota Baubau baik secara individual, maupun secara serempak/bersama-sama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien variabel *tangibility* 0,189 dengan nilai signifikansi 0,018 lebih kecil dari 0,05 yaitu bukti fisik (*tangibility*), hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik (*Tangibility*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal diterima. Hal ini membuktikan bahwa Bukti Fisik (*Tangibility*) mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.
2. Nilai koefisien variabel *realibility* sebesar 0,554 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal diterima. Hal ini membuktikan bahwa Kehandalan (*Reliability*) mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.
3. Nilai koefisien variabel *responsibility* sebesar 0,255 dengan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05, hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tanggap (*Responsibility*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal diterima. Hal ini membuktikan bahwa Daya Tanggap (*Responsibility*) mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.
4. Nilai koefisien variabel *assurance* sebesar 0,355 dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal diterima. Hal ini membuktikan bahwa Jaminan (*Assurance*) mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.
5. Nilai koefisien variabel *emphaty* sebesar 0,469 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, hasil penelitian menyatakan bahwa Empati (*Emphaty*) berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal diterima. Hal ini membuktikan bahwa Empati (*Emphaty*) mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini memberikan beberapa saran atau usaha yang harus dilaksanakan oleh pihak Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal sebagai berikut:

1. Bagi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal supaya lebih meningkatkan kinerja pegawai pelayanan khususnya dalam metode untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, dan bertanggungjawab atas apa yang dijanjikan. Semua pegawai wajib meningkatkan kemampuan pelayanannya antara lain dengan mengikuti seminar dan workshop tentang pelayanan publik. Studi lanjut bagi pegawai pelayanan merupakan salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal. Semakin cepat masyarakat mendapatkan perijinan, maka masyarakat akan semakin yakin bahwa kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal semakin baik pula.
2. Bagi para peneliti selanjutnya disarankan supaya meneliti analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Tegal, misalnya : dibagian perpanjangan ijin usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro BR, Prijo. (2002). *Pegawai unit pelayanan terpadu (UPT) pemerintah kota Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Arenawati. (2010). Pengaruh nilai-nilai kerja, kemampuan komunikasi dan penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan RSUD Serang. *Jurnal administrasi publik*, 1 (2).
- Aryani, D. & Roshinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17 (2).
- Budiarti, D. P. (2008). *Pengaruh motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan pada badan pelayanan terpadu kabupaten Karimun*. Tesis. Universitas Terbuka.
- Cahyono, G. (2008). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat*. Tesis. Universitas Terbuka.
- Daryanto, S. N. (2013). *Dinamika nilai kerja: Studi indigenous pada karyawan yang bersuku Jawa di pulau Jawa*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta : Gajah Mada Univ. Press
- Endah, R. (2008). *Analisis kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Fardhani, H., & Rahardjo, M. (2008). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pelayanan perijinan terpadu kota Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang
- Ganir, A. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau*. Tesis. Universitas Terbuka Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Martoyo, S. (2000). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Mas'ud, F. (2004). *Survei diagnosis organisasional*. Badan Penerbit UNDIP.
- Munawaroh, M. (2000). Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pada industri pendidikan di Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis*, 5 (2).
- Oktavia, A. (2004). *Penjabaran konsep unit pelayanan terpadu satu atap dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik*. Tesis. Universitas Gajah Mada.
- Rachmadi. (2008). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD kabupaten Karimun*. Tesis. Universitas Terbuka.
- Robbins, S. P. (2007). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Subroto, D. & Yamit, Z. (2004). Pengaruh kinerja pelayanan aparaturnya kepolisian terhadap kepuasan masyarakat. *SINERGI*, 7 (1).
- Siagian, S. P. (2001). *Administrasi pembangunan: Konsep, dimensi dan strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2004). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.