

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN KOTA KEDIRI

JANNATI PURWO MAHONI

## ABSTRAK

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan ( KPP ) Kota Kediri dan apakah faktor *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara signifikan dan parsial terhadap kualitas pelayanan pada pengurusan Ijin Usaha Perdagangan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Sedangkan Hipotesisnya adalah Faktor-faktor yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* baik secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan di Kota Kediri.

Penelitian ini dilakukan dengan objek penelitian adalah Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dengan 90 orang responden yang diambil dari pihak yang mengurus ijin di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Dengan hasil Variabel *Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan Empathy* Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hal ini didasarkan pada hasil analisis of variansi (ANOVA), yang ditunjukkan dengan nilai Fhitung sebesar 101.249 dengan sig. F (0.000) < (0,05)

Koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,858 menunjukkan bahwa proporsi kemampuan variabel faktor-faktor motivasi dalam menjelaskan keragaman variabel Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 85,8% dan sisanya sebesar 14,2% oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sedangkan Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan di KPP Kota Kediri adalah Variabel EMPATHY ( $X_5$ ) yang ditunjukkan dengan nilai Beta sebesar 0,323 atau berpengaruh sebesar 32,3% dibandingkan variabel yang lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan & Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu mendekatkan pelayanan masyarakat dalam hal ini meringkas birokrasi, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dibandingkan sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi Pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum ( LAN, 2007 ).

A. *Fungsi pelayanan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan ( service ) langsung kepada masyarakat.

B. *Fungsi pembangunan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu di sector pembangunan. Fungsi pokoknya adalah development function/fungsi pembangunan dan adaptive function/fungsi adaptasi.

C. *Fungsi pemerintahan umum*, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum/regulasi, termasuk di dalamnya ,enciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan ( *regulation function* ).

Untuk menilai kinerja sektor publik menurut Mahmudi (2005: 29) dalam kaitannya dengan kualitas layanan dipengaruhi oleh: (1) kecepatan pelayanan, (2) kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas (3) keramahan dan kesabaran staf dalam melayani pelanggan (4) staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan, dan (5) keamanan dan kenyamanan. Untuk menentukan indikator kinerja sektor publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*)

yang sifatnya kuantitatif. Di samping faktor di atas, kinerja sektor publik juga dipengaruhi indikator lainnya yaitu kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standard*) serta cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*). Menurut Parasuraman, Zeithaml, (Rangkuti, 2003: 19), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri merupakan SKPD yang menjadi pintu masuk perizinan, memiliki peran yang strategis dalam rangka membangun iklim investasi yang kondusif. Dimana ruang lingkup tugas Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 50 tahun 2008 tentang Uraian Tugas Fungsi dan tata kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Untuk itu Kantor Pelayanan Perizinan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelaku usaha untuk melengkapi ijin usahanya.

Salah satu yang mengalami kenaikan pemohon izin yang signifikan adalah pemohon ijin pada pengurusan SIUP dan TDP. Hal ini dikarenakan adanya pengucuran dana melalui Dinas Koperasi dan UMKM berupa kredit lunak UMKM sebesar 6 milyar. Dimana salah satu syarat untuk mendapatkan kredit tersebut adalah dengan kepemilikan ijin usaha berupa SIUP dan TDP. Dimana selanjutnya Pengurusan Ijin Usaha Perdagangan yang akan menjadi fokus penulis dalam penelitian ini. Dari tahun terakhir ada peningkatan para pelaku usaha dalam kepengurusan ijin Usaha Perdagangan ini. Yaitu, pada tahun 2010 jumlah pemohon ijin yang masuk sebanyak 279 pemohon dan pada tahun 2011 jumlah pemohon ijin menjadi 748 pemohon ijin dengan kata lain ada peningkatan sebesar 469 pemohon ijin, dan sampai bulan Juli 2012 ada 827 pemohon ijin.

Dengan banyaknya pemohon ijin tersebut dan juga fluktuasi pemohon ijin, maka Kantor Pelayanan Perizinan sebagai pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada kepuasan pemohon ijin. Dimana kualitas pelayanan perizinan tidak terlepas dari faktor-faktor SERVQUAL Zeithaml antara lain *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, sehingga dapat diketahui kepuasan dari pemohon ijin. Meningingat masih adanya keluhan

masyarakat tentang lamanya waktu perizinan dan juga kepada para pegawai.

Dari beberapa fenomena tersebut diatas perlu dilakukan penelitian yang dapat menunjukkan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pemohon ijin bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Dari uraian diatas, maka pada penyusunan Thesis ini penulis mengambil judul " Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri ( Studi Pada Permohonan Izin Usaha Perdagangan )".

### **Perumusan Masalah**

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan ( KPP ) Kota Kediri?
2. Apakah faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara signifikan dan parsial terhadap kualitas pelayanan pada pengurusan Ijin Usaha Perdagangan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

### **Tujuan Penelitian**

- a) Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.
- b) Untuk mengetahui pengaruh faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* baik secara simultan maupun parsial terhadap kualitas pelayanan diri.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Obyek Penelitian**

Obyek Penelitian adalah Kantor Pelayanan Perizinan ( KPP ) Kota Kediri.

### **Teknik Pengumpulan Data**

- a. Library Research
- b. Field Research
  - 1) Metode Observasi
  - 2) Metode Kuesioner

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke Kantor Pelayanan Perizinan ( KPP ) Kota Kediri dalam kurun waktu 2 bulan untuk mengurus izin. Sedangkan sampel adalah dalam penelitian ini diambil secara acak (*Simple Random Sampling*) terhadap masyarakat yang

mengurus Izin ke Kantor Pelayanan Perizinan.

#### **Teknik Penarikan Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan "Sampel Acak Sederhana" (*Simple Random Sampling*). Untuk menentukan besarnya ukuran sampel yang akan diteliti menggunakan rumus dari Malhotra dikarenakan jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti masyarakat yang mengurus izin ke Kantor Pelayanan Perizinan (KPP). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil didasarkan pada perhitungan 5 kali sub variable. Ukuran tersebut ditetapkan dengan pertimbangan pertimbangan bahwa jumlah sampel atau responden paling sedikit 4 atau 5 kali jumlah sub variabel (Malhotra, 1993). Sedangkan jumlah sub variable pada penelitian ini adalah sebanyak 1 sub variabel, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah  $5 \times 18 = 90$ , jadi besarnya sampel adalah 90 responden.

#### **Analisis Data**

Analisis regresi berganda adalah untuk mengidentifikasi variable – variabel kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rumus Analisis Regresi Berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Indeks Kepuasan Pelanggan

X1 = Tangible / bukti fisik

X2 = Reliability / kepercayaan

X3 = Responsiveness / daya tanggap

X4 = Assurance / jaminan

X5 = Empathy / perhatian

e = error item/variable lain tidak dijelaskan

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Gambaran Umum Objek Penelitian**

Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri merupakan Satuan Kerja Pemerintah Kota Kediri sebagai Pelaksana Pelayanan Perizinan dengan sistem "Pelayanan Terpadu Satu Pintu" atau lebih dikenal dengan sebutan PTSP, yaitu segala bentuk pelayanan khususnya dalam hal perizinan bermuara pada satu tempat yaitu Kantor Pelayanan Perizinan.

Awal mula berdirinya berbentuk "Kantor" berdasarkan SK Walikota No. 44 tahun 2001 tentang Kantor Pelayanan Perizinan (masih dalam taraf uji coba). Baru dilegalkan setelah terbitnya Perda No. 1 tahun 2002 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

Seiring ditetapkannya PP No. 8 tahun 2003 tentang Perampingan Jumlah Dinas, Badan

dan Kantor, maka status Kantor Pelayanan Perizinan berubah menjadi "Unit" dengan keluarnya SK Walikota No. 23 tahun 2003 sebagai pengganti SK Walikota No. 1 tahun 2002.

Dengan terbitnya Perda No. 7 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri, maka status "Unit" diubah kembali menjadi "Kantor". Dan dikuatkan melalui Peraturan Daerah Kota Kediri No. 5 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kediri.

Berdasarkan Peraturan Walikota Kediri nomor 9 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri sejak bulan Maret 2011, Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri mendapat pelimpahan kewenangan yang awalnya hanya **11 izin** menjadi **30 izin**.

#### **VISI**

**"TERWUJUDNYA PELAYANAN TERPADU BERSTANDAR PELAYANAN PUBLIK"**

#### **MISI**

- 1) Mewujudkan Pelayanan Perizinan Terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan dukungan profesionalisme aparat.
- 2) Mewujudkan pelayanan perizinan yang cepat, akurat dan responsif terhadap tuntutan masyarakat.

**Motto Kantor Pelayanan Perizinan :**

**"We're Proud to Serve"**

**"Kami Bangga Melayani Anda"**

#### **Komitmen/Janji Kantor Pelayanan Perizinan**

- Siap memberikan pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas dan dengan biaya yang wajar dan transparan untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam perizinan.
- Siap mengikuti perkembangan tuntutan masyarakat dalam bidang pelayanan perizinan.
- Siap menjadikan motor dan menggerakkan arus Investasi di Kota Kediri dalam bidang perizinan.
- Siap menjalankan perizinan terpadu di Kota Kediri.

#### **JENIS-JENIS PELAYANAN**

1. Perizinan Dagang
2. Perizinan Industri
3. Perizinan Air Tanah
4. Perizinan Bangunan
5. Perizinan Jasa Konstruksi
6. Perizinan Gangguan

7. Perizinan Tata ruang
8. Perizinan Tertentu
9. Perizinan Penanaman Modal
10. Perizinan Reklame
11. Perizinan Lain-lain

## Deskripsi Responden

### 1. Jenis Kelamin

Dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 52 orang dengan prosentase 57.8% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang dengan prosentase 42.2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh laki-laki.

### 2. Umur

Dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden mempunyai umur antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 51 orang dengan prosentase sebesar 51%. Untuk kategori berikutnya umur responden antara 41-50 tahun sebanyak 23 orang dengan prosentase sebesar 23 % dan juga antara umur 21-30 tahun sebanyak 16 orang dengan prosentase sebesar 16%. Untuk karakteristik responden yang sedikit yaitu responden yang mempunyai umur 41-50 tahun sebanyak 9 orang dengan prosentase sebesar 9%. Dan untuk responden yang paling sedikit adalah responden dengan umur kurang dari 20 tahun dimana hanya sebanyak 1 orang dengan prosentase sebanyak 1%. Dari hal tersebut diatas bahwa umur 31-40 tahun merupakan umur yang produktif untuk orang berusaha.

### 3. Pendidikan

Dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak adalah sarjana dengan jumlah 46 orang dengan prosentase sebesar 52.1% atau dengan kata lain setengah dari jumlah responden. Dan tingkat pendidikan terendah responden yaitu SMA dengan jumlah 20 orang atau 22.2% untuk responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 24 orang dengan prosentase sebesar 26.6 %. Dan untuk tingkat SD dan SMP tidak ada responden dengan tingkat pendidikan tersebut. Hal ini membuktikan bahwa Kota Kediri mempunyai SDM yang baik untuk investasi kedepannya.

### 4. Pekerjaan

Dapat diketahui bahwa responden mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 51 orang dengan

prosentase sebesar 56.7%, yang berprofesi sebagai pegawai swasta sebanyak 26 orang dengan prosentase 28.9%, yang berprofesi PNS sebanyak 9 orang dengan prosentase 10%, dan untuk yang paling sedikit yaitu rumah tangga dan mahasiswa/mahasiswi masing-masing sebanyak 2 orang dengan prosentase sebesar 2.2%.

## Analisis Deskriptif

### 1. Deskripsi *Tangibel* (X1)

a. Tanggapan responden mengenai Kemudahan memperoleh formulir pengurusan ijin

Dapat diketahui bahwa dari tanggapan kemudahan memperoleh formulir pengurusan ijin, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang dengan prosentase 10%, kurang setuju sebanyak 33 orang dengan prosentase sebesar 36,7%, yang menyatakan setuju sebanyak 34 orang dengan prosentase sebesar 37,8% serta yang sangat setuju sebanyak 14 orang dengan prosentase 15,6%.

b. Tanggapan responden terhadap kemudahan pengisian dan penggunaan formulir

Dapat diketahui bahwa tanggapan responden dalam penilaian terhadap kemudahan pengisian dan penggunaan formulir, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5.6%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 27.8%, yang menjawab setuju sebanyak 47.8% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 18.9%.

c. Tanggapan responden terhadap peralatan dan perlengkapan pelayanan

Dapat diketahui sebanyak 6.7 % responden menyatakan tidak setuju, 42.2% menyatakan kurang setuju, 35.6% menyatakan setuju dan 15.6% sangat setuju terhadap pernyataan tentang peralatan dan perlengkapan pelayanan yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan.

### 2. Deskripsi Variabel *Reliability*(X2)

a. Tanggapan responden mengenai kejujuran dan ketegasan petugas dalam penerapan peraturan pengurusan ijin

Dapat diketahui bahwa dari pertanyaan tentang kejujuran dan ketegasan petugas dalam penerapan peraturan pengurusan ijin 1.1% (1 orang) menyatakan sangat tidak setuju, 8.9% (8 orang) menyatakan tidak setuju, 35.6% (32 orang)

- menyatakan kurang setuju, 42.2% (38 orang) menyatakan setuju dan 12.2% (11 orang) menyatakan sangat setuju.
- b. Tanggapan responden terhadap ketepatan janji pegawai/karyawan  
Dapat diketahui bahwa dari pernyataan tentang ketepatan janji pegawai/karyawan, sebanyak 1,1% (1 orang) responden menyatakan sangat tidak setuju, 12.2% (10 orang) responden menyatakan tidak setuju, 32.2% (29 Orang) responden menyatakan kurang setuju, 45.6% (41 orang) responden menyatakan setuju dan 10% (9 orang) menyatakan sangat setuju.
  - c. Tanggapan responden terhadap kecepatan dan ketepatan pegawai/karyawan dalam pelayanan  
Dapat diketahui ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 7.8% (7 orang) responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 37.8% (34 orang) menyatakan kurang setuju, sebanyak 36.7% (33 orang) menyatakan setuju dan sebanyak 17.8% (16 orang) menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan tentang petugas yang memahami peraturan hukum.
3. Deskripsi Variabel *Responsiveness* (X3)
    - a. Tanggapan responden terhadap petugas Kantor Pelayanan Perizinan dalam kecepatan menanggapi keluhan  
Dapat diketahui bahwa sebanyak 11 orang (12.2%) responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 31 orang (34.4%) menyatakan kurang setuju, sebanyak 39 orang (43,3% menyatakan setuju dan 9 orang (10%) responden menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan tentang kecepatan dalam menanggapi keluhan petugas Kantor Pelayanan Perizinan.
    - b. Tanggapan responden terhadap penguasaan petugas terhadap peraturan  
Dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1.1% (1 orang), tidak setuju sebanyak 12.2% (11 orang), sebanyak 43.3% (39 orang) menyatakan kurang setuju, 35.6% (32 orang) menyatakan setuju dan 7.8% (7 orang) menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan mengenai penguasaan petugas terhadap peraturan.
    - c. Tanggapan responden terhadap Petugas mampu berkomunikasi dengan baik  
Dapat diketahui bahwa sebanyak 7.8% (7 orang) responden menyatakan tidak setuju, 33.3% (30 orang) menyatakan kurang setuju, 51.1% (46 orang) menyatakan setuju dan 7.8% (7 orang) menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan tentang petugas Kantor Pelayanan Perizinan mampu berkomunikasi dengan baik
  4. Deskripsi *Assurance* (X4)
    - a. Tanggapan Responden tentang Kantor Pelayanan Perizinan Dapat menjamin penyelesaian pembuatan ijin.  
Dapat diketahui bahwa 2.2% (2 orang) responden yang sangat tidak setuju, 10% (9 Orang) responden menyatakan tidak setuju, 34.4% (31 orang) menyatakan kurang setuju, 43.3% (39 orang) menyatakan setuju, 10% (9 orang) menyatakan sangat setuju dari pernyataan bahwa Kantor Pelayanan Perizinan dapat dipercaya menjamin penyelesaian pembuatan perizinan yang dibutuhkan masyarakat.
    - b. Tanggapan responden tentang Kantor Pelayanan Perizinan memberikan kepastian hukum  
Dapat diketahui bahwa responden menyatakan tidak setuju berjumlah 5.6% (5 orang) , kurang setuju sebanyak 37.8% (34 orang), 38.9% (35 orang) responden menyatakan setuju dan 17.8% (16 orang) menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan pernyataan tentang Kantor Pelayanan Perizinan memberikan kepastian hukum
    - c. Tanggapan responden mengenai profesionalisme petugas Kantor Pelayanan Perizinan  
Dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai profesionalisme pegawai, responden menyatakan sangat tidak setuju tidak ada, menyatakan tidak setuju sebesar 13.3% (12 orang), menyatakan kurang setuju sebanyak 27.8% (25 orang), menyatakan setuju 47.8% (47 orang) serta yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11.1% (10 orang).
  5. Deskripsi Variabel *Empathy* (X5)
    - a. Tanggapan responden terhadap Kemampuan Petugas dalam memberikan perhatian  
Dapat diketahui bahwa pertanyaan tentang kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian, sebanyak 1.1% (1 orang) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 6.7% (6 orang) menyatakan tidak setuju, 38.9% (35 orang) menyatakan kurang setuju, sebanyak 38.9% (35 orang) menyatakan setuju

- serta 14.4% (13 orang) menyatakan sangat setuju.
- b. Tanggapan responden terhadap keramahan dan kesopanan petugas  
Dapat diketahui bahwa pada pertanyaan mengenai keramahan dan kesopanan petugas pada saat melayani pemohon ijin, sebanyak 2.2% (2 orang) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 4.4% (4 orang) menyatakan tidak setuju, 37.8% (34 orang) menyatakan kurang setuju, 42.2% (38 orang) menyatakan setuju dan 13.3% (12 orang) menyatakan sangat setuju.
- c. Tanggapan responden terhadap Kemampuan Petugas menjalin hubungan interaktif  
Dapat diketahui bahwa dari pernyataan tentang petugas mampu menjalin komunikasi interaktif dengan pemohon izin sebanyak 3.3% (3 orang) responden menyatakan sangat tidak setuju, 6.7% (6 orang) menyatakan tidak setuju, 34.4% (31 orang) menyatakan kurang setuju, 43.3% (39 orang) menyatakan setuju dan 12.2% (11 orang) menyatakan sangat setuju.
6. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik
- a. Tanggapan responden mengenai kualitas sistem pelayanan pada permohonan surat menyurat  
Hasil tanggapan responden tentang Kualitas sistem pelayanan pada permohonan surat menyurat memperlihatkan bahwa sebanyak 1.1% (1 orang) menjawab sangat tidak setuju, 10% (9 orang) menyatakan tidak setuju, 24.4% (22 orang) menyatakan kurang setuju, 43.3% (39 orang) menyatakan setuju, serta 21.1% (19 orang) menyatakan sangat setuju.
- b. Tanggapan responden mengenai kualitas sistem pemrosesan surat menyurat  
Hasil tanggapan responden mengenai kualitas sistem pemrosesan surat menyurat menyatakan sebanyak 2.2% (2 orang) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 7.8% (7 orang) menyatakan tidak setuju, sebanyak 30% (27 orang) kurang setuju, sebanyak 41.1% (37 orang) setuju, serta 18.9% (17 orang) sangat setuju.
- c. Tanggapan responden mengenai sistem pengambilan surat izin  
Hasil tanggapan rsponden tentang kualitas sistem pemrosesan izin sebanyak 3.3% (3 orang) menyatakan tidak setuju,

38.9% (35 orang) menyatakan kurang setuju, 43.3% (39 orang ) menyatakan setuju serta 14.4% (13 orang) menyatakan sangat setuju.

### Analisis Data

#### Hasil Uji Validitas Realibilitas

Hasil Uji validitas dan Reliabilitas

No	Variabel	Sub .	R	Ket.
1	X1	X1.1	0.789	Valid
		X1.2	0.823	Valid
		X1.3	0.801	Valid
		Alpha	0.828	Reliabel
2	X2	X2.1	0.737	Valid
		X2.2	0.763	Valid
		X2.3	0.729	Valid
		Alpha	0.799	Reliabel
3	X3	X3.1	0.689	Valid
		X3.2	0.734	Valid
		X3.3	0.708	Valid
		Alpha	0.779	Reliabel
4	X4	X4.1	0.857	Valid
		X4.2	0.848	Valid
		X4.3	0.817	Valid
		Alpha	0.843	Reliabel
5	X5	X5.1	0.667	Valid
		X5.2	0.760	Valid
		X5.3	0.719	Valid
		Alpha	0.783	Reliabel
6	Y	Y1.1	0.770	Valid
		Y2.2	0.783	Valid
		Y1.3	0.687	Valid
		Alpha	0.801	Reliabel

### Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi antara Variabel Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Var.	B	Std. Error	Beta	t- hitung	Prob.
(Coast)	-0.608	0.546		-1.114	0.268
(X1)	0.126	0.061	0.128	2.062	0.042
(X2)	0.217	0.080	0.210	2.720	0.008
(X3)	0.215	0.095	0.186	2.275	0.025
(X4)	0.210	0.070	0.229	3.006	0.003
(X5)	0.323	0.080	0.306	4.036	0.000
Multiple R	= 0.926				
R <sup>2</sup>	= 0.858				
F-hitung	= 101.249				
Prob	= 0.000				

### Persamaan Regresi :

$$Y = -0.608 + 0.126 (X1) + 0.217 (X2) + 0.215 (X3) + 0.210 (X4) + 0.323 (X5)$$

Data dari tabel di atas dapat diketahui bahwa korelasi berganda antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik mempunyai nilai sebesar 0.926 yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat pada ukuran 90 responden. Koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0.858 menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan sebesar 85.8% dijelaskan oleh variabel *tangible, reliability, responsibility, assurance dan empathy*, dan sisanya sebesar 14.2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Nilai F-hitung 101.249 dengan probabilitas 0.000 menu

unjukkan bahwa persamaan regresi yang didapat secara statistik terbukti mampu menjelaskan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan derajat probabilitas kesalahan model sebesar 0.000 adalah lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0.05$ .

Dari hasil uji F dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible, reliability, responsibility, assurance dan empathy* berpengaruh simultan terhadap kualitas pelayanan kerja karyawan adalah dapat diterima pada level 5% yang berarti konsisten dan dapat mendukung teori-teori yang telah disampaikan sebelumnya.

Koefisien regresi pada variabel *tangible* (X1) sebesar 0.126 menunjukkan bahwa variabel *tangible* (X1) akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Tingkat keberartian pengaruh variabel *tangible* terhadap variabel kualitas pelayanan secara statistik diuji dengan menggunakan uji-t. Berdasarkan hasil uji-t, variabel *Tangible* (X1) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini terbukti dengan melihat nilai probabilitas sebesar 0.003 adalah lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Nilai beta pada variabel *tangible* (X1) adalah sebesar 0.126. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel *tangible* (X1) adalah 12.6%.

Koefisien regresi pada variabel *Reliability*(X2) sebesar 0.217 menunjukkan bahwa variabel *reliability* (X2) dapat menaikkan kualitas pelayanan publik. Tingkat keberartian pengaruh variabel secara statistik di uji dengan menggunakan uji-t. Berdasarkan hasil uji-t, variabel *reliability* (X2) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, hal ini terbukti dari nilai t-hitung 2.720 dengan nilai probabilitas sebesar 0.003 adalah lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Nilai beta pada variabel *reliability* (X2) adalah sebesar 0.210. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel *reliability* (X2) adalah 21%.

Koefisien regresi pada variabel *Responsiveness* (X3) sebesar 0.215 menunjukkan bahwa variabel *responsiveness*(X3) dapat menaikkan kualitas pelayanan publik. Tingkat keberartian pengaruh variabel daya tanggap terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik secara statistik diuji dengan menggunakan t-uji. Berdasarkan hasil t-uji, variabel *responsiveness* (X3) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini terbukti dari nilai t-hitung 2.275 dengan nilai probabilitas sebesar 0.025 adalah lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Nilai beta pada variabel *responsiveness* (X3) sebesar 0.186. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel *responsiveness* (X3) adalah 18.6%.

Koefisien regresi pada variabel *Assurance* (X4) sebesar 0.210 menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (X4) dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Tingkat keberartian pengaruh variabel jaminan terhadap variabel kualitas pelayanan secara statistik diuji dengan menggunakan uji-t. Berdasarkan hasil uji-t, variabel *Assurance* (X4) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini terbukti dengan melihat nilai probabilitas sebesar 0.003 adalah lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Nilai beta pada variabel *Assurance* (X4) adalah sebesar 0.229. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel *Assurance* (X4) adalah 22.9%.

Koefisien regresi pada variabel *Empathy* (X5) sebesar 0.323 menunjukkan bahwa variabel *Empathy* (X5) dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Tingkat keberartian pengaruh variabel perhatian terhadap variabel kualitas pelayanan secara statistik diuji dengan menggunakan uji-t. Berdasarkan hasil uji-t, variabel *Empathy* (X5) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini terbukti dengan melihat nilai probabilitas sebesar 0.000 adalah lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Nilai beta pada variabel *Empathy* (X5) adalah sebesar 0.306. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel *Empathy* (X5) adalah 30.6%.

Menentukan pilihan di antara variabel *tangible, reliability, responsibility, assurance dan empathy* yang mempengaruhi motivasi kerja sebagai sebuah keputusan terhadap

variabel yang paling mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik digunakan koefisien beta, yaitu koefisien regresi dari variabel bebas yang telah dibakukan (Afif, 1993:10). Dari hasil perhitungan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Dominasi pengaruh variabel bebas terhadap kualitas pelayanan secara berurutan adalah: (1) *Empathy* ( $X_5$ ) dengan koefisien beta 0,306; (2) *Assurance* ( $X_4$ ) dengan koefisien beta 0,229; (3) *Reliability* ( $X_2$ ) dengan koefisien beta 0,210; (4) *Responsiveness* ( $X_3$ ) dengan koefisien beta 0,186 dan *Tangible* ( $X_5$ ) dengan koefisien beta sebesar 0,128

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

1. Variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ) dan *empathy* ( $X_5$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hal ini didasarkan pada hasil analisis of variansi (ANOVA), yang ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 101.249 dengan sig. F (0.000) <  $\alpha = 0.05$ . Sehingga  $H_1$  &  $H_2$  TERBUKTI.
2. Koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,858 menunjukkan bahwa proporsi kemampuan variabel faktor-faktor motivasi dalam menjelaskan keragaman variabel Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 85,8% dan sisanya sebesar 14,2% oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
3. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah *empathy*/perhatian ( $X_1$ ), yang ditunjukkan dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,323 atau berpengaruh sebesar 32,3%, dibandingkan dengan variabel yang lain.

#### Saran – saran

1. Diharapkan pemimpin untuk memperketat atau meningkatkan fungsi kepemimpinannya yang berkaitan dengan pemberian motivasi kepada karyawan agar dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik para karyawan/pegawai.
2. Dengan diketahuinya variabel perhatian lebih dominan pengaruhnya dibanding dengan variabel yang lain maka disarankan bagi pimpinan untuk member dorongan kepada para karyawannya untuk lebih meningkatkan lagi aplikasi *empathy* ini diantaranya memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) kepada para pengurus izin, menjalin komunikasi yang

interaktif dengan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti.

3. Karena seluruh faktor-faktor tersebut ternyata memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik maka disarankan untuk saling bekerjasama meningkatkan dan terus mengembangkan pelaksanaan faktor-faktor di atas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Gaspers.V.1997. *Managemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Managemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : Prehallindo
- Lupiyoadi, Rambat.2001. *Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Nazir M. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha T. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. 2000. *Ilmu Pemerintahan (Jilid I-V)*. BKU IP, IIP Jakarta.
- Pamuji S. 1994. "Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik" dalam *Jurnal Widya Praja*. Nomor 19, IIP, Jakarta
- Rasyid MR. 1997. *Pembangunan Pemerintahan Indonesia Memasuki abad 21, Pidato Pengukuran Guru Besar Tetap Ilmu Politik Pada IIP*. Jakarta.
- Sevilla C. et. Al. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyono A. 1996. *Managemen Pelayanan Masyarakat*. Bandung: LAN RI Perwakilan Jawa Barat
- Tjiptono F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Zeithaml VA et al. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer perseption and Expectation*. Word Press