

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang

Oleh:

Harentama Fardhani

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Drs. H. Mudji Rahardjo, SU.

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan pegawai, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis nilai variabel-variabel tersebut, serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Melalui penghitungan IKM, dapat diketahui nilai indeks adalah 3,180 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 79,6. Berdasarkan nilai IKM tersebut, dapat disimpulkan mutu pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang masuk dalam kriteria yang baik (B).

Melalui Analisis faktor, 14 indikator tentang pelayanan telah direduksi menjadi 8 indikator yang kemudian mengelompok dalam dua faktor, yakni faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan.

Melalui analisis regresi, dapat diketahui bahwa faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: kinerja, indeks kepuasan masyarakat.

A. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, 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).

Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Data substansi keluhan masyarakat Indonesia terhadap instansi-instansi pemerintah, dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Substansi Laporan Keluhan Masyarakat tahun 2004-2007

No.	Substansi Laporan	2004	2005	2006	2007
1	Penundaan berlarut	212	201	275	343
2	Bertindak sewenang-wenang	151	126	79	92
3	Penyimpangan prosedur	80	83	102	71
4	Bertindak tidak adil	54	53	80	84
5	Melalaikan kewajiban	65	44	17	10
6	Permintaan imbalan/korupsi	13	21	27	40
7	Lainnya	212	100	211	296
	Jumlah	787	627	791	865

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2004-2007

Dari tabel 1, dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat mengeluhkan penundaan yang berlarut oleh instansi-instansi pemerintahan. Selain itu, terdapat hal-hal

lain yang menjadi keluhan masyarakat seperti instansi yang bertindak sewenang-wenang, pelaksanaan prosedur yang menyimpang, dan perlakuan tidak adil.

Namun di beberapa kota, peningkatan pelayanan publik terus ditingkatkan, salah satunya adalah kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang membuat kebijakan perijinan yang bersifat “satu pintu”, dengan membentuk Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang. Unit ini merupakan sarana pelayanan umum yang berbentuk kantor bersama yang memberikan beberapa jenis pelayanan umum kepada masyarakat, yang diselenggarakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Unit ini memiliki tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perijinan dan rekomendasi.

Pelayanan yang dilakukan oleh BPPT, amat bergantung pada mutu pelayanannya. Sebagai salah satu organisasi pelayanan publik, penilaian atas pelayanan BPPT diserahkan kepada pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian mengenai pelayanan BPPT dan kaitannya dengan kepuasan masyarakat.

B. Telaah Teori

1. Mutu Pelayanan Publik

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008).

Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007).

Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yang memadai
- f. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

2. Prosedur Pelayanan

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar prosedur pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi produk

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.

7. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.

8. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

3. Kepuasan

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (dalam Suryo Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Berdasar dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Menurut Dutton dkk. (dalam Suryo Suprpto, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan,

suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes (dalam Rayi Endah, 2008), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*)

4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004).

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

C. Metode Penelitian

1. Populasi dan sampel

Penelitian ini memilih instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang, sehingga populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *convenience/accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Ibnu Widiyanto, 2007). Di dalam penelitian ini, digunakan 14 unsur yang merupakan variabel independen. Maka sampel minimal dalam penelitian ini didapat dengan memasukkan 14 unsur ke dalam rumus (1) sebagai berikut,

$$\text{Sampel} = (14 + 1) \times 10 = 150 \text{ responden}$$

2. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, digunakan data primer berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakat mengenai kinerja pegawai BPPT.

Metode pengumpulan data primer dapat diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan. Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 4. Tanggapan maksimal diberi nilai paling besar (4) dan tanggapan minimal diberi nilai paling kecil (1).

3. Metode Analisis Data

Di dalam penelitian ini, digunakan metode analisis Indeks Kepuasan masyarakat, analisis faktor, dan Analisis Regresi Linear Berganda. Indeks

Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan. Metode analisis faktor digunakan untuk mengelompokkan indikator-indikator yang ada ke dalam beberapa faktor. Sedangkan Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel kinerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

D. Hasil Penelitian

1) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan penilaian indeks kepuasan masyarakat, dimana dari hasil perhitungan didapat kriteria nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2
Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan
dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kepmen PAN no. 25/2004

Sementara dari hasil analisis statistik, diperoleh nilai *mean statisic* jawaban responden mengenai kinerja pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang sebagai berikut,

Tabel 3
 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
Prosedur Pelayanan	3,16
Persyaratan Pelayanan	3,12
Kejelasan Petugas	3,06
Kedisiplinan Petugas	3,21
Tanggung Jawab Petugas	3,18
Kemampuan Petugas	3,25
Kecepatan Petugas	3,31
Keadilan Petugas	3,25
Kesopanan Petugas	3,19
Kewajaran Biaya	3,28
Kepastian Biaya	3,09
Kepastian Jadwal	3,18
Kenyamanan Lingkungan	3,26
Keamanan Pelayanan	3,25

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan nilai rata-rata unsur pelayanan pada tabel 3 di atas, maka melalui penghitungan dapat diketahui nilai indeks adalah 3,180 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 79,5.

Berdasarkan nilai IKM di atas, dapat disimpulkan mutu pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang masuk dalam kategori B dan kinerja yang diperlihatkan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang termasuk dalam kriteria yang baik.

2) Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen yang berupa indikator atau pertanyaan agar layak atau bisa digunakan sebagai alat ukur variabel.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sah atau tidaknya instrumen atau indikator untuk digunakan sebagai alat ukur variabel. Pada tabel 5 berikut ini dapat diketahui hasil uji validitas masing-masing instrumen / indikator setiap variabel,

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

Indikaator	Correlation	Sig.	Keterangan
Pelayanan			
X1	0,779	0,000	Valid
X2	0,764	0,000	Valid
X3	0,652	0,000	Valid
X4	0,664	0,000	Valid
X5	0,673	0,000	Valid
X6	0,704	0,000	Valid
X7	0,747	0,000	Valid
X8	0,740	0,000	Valid
X9	0,740	0,000	Valid
X10	0,799	0,000	Valid
X11	0,584	0,000	Valid
X12	0,657	0,000	Valid
X13	0,676	0,000	Valid
X14	0,655	0,000	Valid
Kepuasan Masyarakat			
Y1	0,737	0,000	Valid
Y2	0,792	0,000	Valid
Y3	0,739	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel 4, hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua instrumen / indikator variabel pelayanan dan kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap instrumen / indikator dengan skor total di dapat hasil yang signifikan, yaitu nilai sig. < 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen/ indikator yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel. Hasil uji reliabilitas dapat diketahui pada tabel 5 sebagai berikut,

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standar Reliabilitas</i>	Keterangan
Mutu Layanan	0,922	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,622	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2010

Nilai cronbach's *alpha* semua variabel di atas 0,60, dengan demikian instrumen/indikator yang digunakan variabel kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat terbukti reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel, yaitu apabila dilakukan pengukuran ulang maka data yang didapat akan konsisten dari waktu ke waktu.

3) ANALISIS FAKTOR

Uji analisis faktor disini digunakan untuk mengelompokkan faktor – faktor kinerja pegawai ke dalam beberapa variabel independen yang nantinya akan dilihat pengaruhnya terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat.

Dari hasil pengolahan metode analisis faktor, didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 6
Tabel *Rotated Component Matrix*

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
X3	.071	.857
X4	.873	.057
X5	.784	.156
X6	.650	.401
X7	.741	.384
X11	.323	.602
X12	.224	.698
X14	.187	.754

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2010

Hasil *rotated component matrix* memperlihatkan faktor loading terbesar dari masing-masing faktor tersebar dari faktor 1 sampai 2, sehingga hasilnya kini lebih bisa dianalisa. Hasil *rotated component matrix* menunjukkan hasil sebagai berikut :

- a. Faktor 1 terdiri atas indikator x4 (kedisiplinan petugas), indikator x5 (tanggung jawab petugas), indikator x6 (kemampuan petugas), indikator x7 (kecepatan petugas). Faktor 1 ini menjadi variabel X1 dan dinamakan variabel mutu layanan.
- b. Faktor 2 terdiri atas indikator 3 (kejelasan petugas), indikator 11 (kepastian biaya), indikator 12 (kepastian jadwal), dan indikator 14 (keamanan pelayanan). Faktor 2 ini menjadi variabel X2 dan dinamakan variabel prosedur pelayanan.

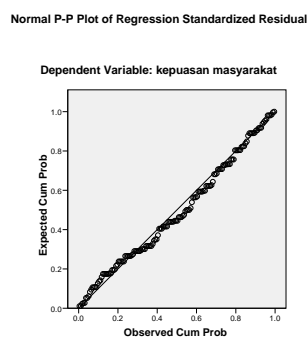
Terdapat enam indikator yang mengalami ambiguitas, yakni prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya, dan kenyamanan lingkungan. Untuk itu, indikator-indikator ini harus dihapuskan dan tidak dapat dikelompokkan ke dalam faktor manapun.

4) UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji normalitas model regresi. Hasil grafik normal *p-p plot* untuk uji normalitas dapat dilihat pada gambar 2 berikut,

Gambar 2
Grafik Normal *P- P Plot*



Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Dari grafik normal *p-p plot* memperlihatkan semua titik-titik berhimpit dan mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas digunakan untuk menunjukkan bahwa diantara variabel independen tidak terjadi korelasi yang kuat atau terjadi masalah multikolinearitas. Hasil nilai *tolerance* dan VIF masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut.

Tabel 7
Hasil Uji Multikolineritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Mutu layanan	0,721	1,387	Tidak terjadi multikolinearitas
Prosedur Pelayanan	0,721	1,387	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari nilai *tolerance* dan VIF masing-masing variabel independen terlihat bahwa nilai tolerance masing-masing variabel di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, dengan demikian diantara variabel independen tidak terjadi multikolinearitas.

5) Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini digunakan teknik analisis regresi berganda, dimana analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh kinerja pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang terhadap kepuasan masyarakat. Variabel-variabel independen yang diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat antara mutu layanan dan prosedur pelayanan. Berdasarkan dari analisa dengan program SPSS maka diperoleh hasil regresi seperti pada tabel 8 berikut

Tabel 8
Hasil Analisis Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.464	.171		2.706	.008		
	mutu layanan	.384	.057	.389	6.733	.000	.721	1.387
	prosedur pelayanan	.477	.052	.528	9.143	.000	.721	1.387

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Persamaan linear berganda antara variabel independen terhadap variabel dependen dapat dibuat sebagai berikut :

$$Y = 0,389 X_1 + 0,528X_2$$

Dari tabel 8 dan persamaan regresi di atas, dapat diketahui bahwa variabel mutu layanan dan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari variabel-variabel tersebut, variabel yang memiliki koefisien regresi terbesar, yaitu prosedur pelayanan, dengan nilai koefisien regresi 0,528. Hal ini memperlihatkan setiap adanya peningkatan mutu layanan yang lebih baik, akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan asumsi variabel lain tetap.

6) UJI HIPOTESIS

a. Uji – F

Uji – F digunakan untuk membuktikan pengaruh antara mutu layanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan. Berikut ini hasil uji – F dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9
Hasil Uji-F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.781	2	12.890	134.467	.000 ^a
	Residual	14.092	147	.096		
	Total	39.873	149			

a. Predictors: (Constant), prosedur pelayanan, mutu layanan

b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Hasil uji – F sebesar 134,467 dengan sig. 0,000. Nilai sig. uji – F yang lebih kecil (<) dari $\alpha = 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan dan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan.

b. Uji – t

Uji – t digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil uji – t dapat dilihat pada tabel 10,

Tabel 10
Hasil Uji – t

Variabel	T hitung	Sig.	Keterangan
Kinerja Pegawai (X_1)	6,733	0,000	Ha ₁ diterima
Prosedur Pelayanan (X_2)	9,143	0,000	Ha ₂ diterima

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini.

Tabel 11
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.647	.642	.30962

a. Predictors: (Constant), prosedur pelayanan, mutu layanan

b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *adjusted r square* sebesar 0,642. Hasil ini mengandung pengertian kinerja pegawai, pelayanan dan biaya mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 64,2%, sementara 35,8% (100%-64,2%) kepuasan masyarakat terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

E. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Mutu layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Mutu layanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini menunjukkan dengan kinerja yang baik dari para petugas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat yang mengajukan perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang tersebut. Para pegawai memang menjadi tumpuan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sendiri juga sering menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau perusahaan dari sikap dan cara kerja para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang sendiri terlihat sudah relatif baik dalam bersikap dan dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada para masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kedisiplinan yang baik dalam bekerja, adanya tanggung jawab dalam menjalankan tugas, kemampuan dalam menjalankan tugas, kecepatan dalam memberikan pelayanan, mengedepankan keadilan dalam memberikan pelayanan dan sopan ketika melayani masyarakat. Dengan kemampuan, tanggung jawab dan disiplin serta memiliki kecepatan di dalam memberikan pelayanan maka akan memberikan pelayanan yang akurat dan dapat menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu atau masyarakat dapat mendapatkan ijin yang diajukan sesuai waktu yang dijanjikan. Sementara dengan sikap sopan dan adil membuat masyarakat merasa lebih dihargai dan tidak merasa didiskriminasikan atau dibedakan-bedakan ketika mendapat pelayanan. Dengan sikap dan cara kerja pelayanan seperti inilah yang membuat masyarakat puas akan pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang.

2. Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Prosedur Pelayanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini menunjukkan dengan pelayanan yang baik dari para petugas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang akan mampu meningkatkan kepuasan dari masyarakat yang mengajukan perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang. Pelayanan menyangkut tentang tata cara atau prosedur yang dijalankan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang didalam memproses pengajuan perijinan yang diajukan oleh masyarakat. Selain itu juga menyangkut tentang fasilitas pendukung di dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang sendiri didukung oleh kemudahan di dalam prosedur pengajuan perijinan, kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya, kepastian atau kejelasan petugas yang memberikan pelayanan, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan dan lingkungan unit pelayanan yang nyaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang didalam memberikan pelayanan lebih mengedepankan prosedur yang tidak berbelit-belit serta persyaratan sesuai dengan perijinan yang diajukan. Hal ini membuat masyarakat akan lebih mudah di dalam mengurus perijinan. Selain itu dengan adanya kejelasan para petugas yang memberikan pelayanan maka perijinan yang diajukan oleh masyarakat benar-benar disahkan oleh pejabat atau petugas yang berwenang sehingga bisa dipertanggungjawabkan. Adanya pelayanan yang sesuai jadwal juga membuat masyarakat bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Sementara adanya kondisi lingkungan yang nyaman membuat masyarakat akan lebih betah ketika menunggu pelayanan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang. Sedangkan adanya kemananan yang diberikan di dalam melayani dapat menghindari hal-hal yang bisa merugikan para masyarakat yang mengajukan perijinan. Dengan pelayanan yang baik seperti inilah yang membuat masyarakat puas atas

pelayanan yang diberikan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang.

F. KETERBATASAN

Penelitian ini juga masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dijadikan untuk melakukan perbaikan pada penelitian mendatang. Adapun keterbatasan penelitian ini adalah karena responden merupakan pekerja dengan mobilitas tinggi yang menyebabkan tidak semua calon responden mau meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

G. Saran

1. Saran terhadap Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang
 - a. Mutu layanan yang sudah baik perlu dipertahankan dengan terus konsisten untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Disini yang masih perlu ditingkatkan yaitu tanggung jawab dari para pegawai yaitu mampu memberikan pelayanan secara tuntas, artinya ketika memproses pengajuan perijinan dari para masyarakat maka pegawai yang bersangkutan harus menyelesaikannya sampai selesai dan tidak melimpahkannya ke pegawai lainnya sehingga tidak membuat masyarakat merasa dipersulit dan dipermainkan ketika mengajukan proses perijinan.
 - b. Prosedur Pelayanan yang diberikan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan dalam hal kejelasan dan kepastian petugas. Pada tiap – tiap bagian pelayanan sebaiknya dicantumkan secara jelas nama dan jabatan dari para pegawai, sehingga para masyarakat yang mengajukan ijin bisa mengenal secara jelas para pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan jabatan dan wewenang masing-masing, hal ini akan menambah kepercayaan dan keyakinan masyarakat bahwa perijinan yang diajukan sudah disahkan oleh pegawai atau pejabat yang berwenang.
2. Saran terhadap penelitian mendatang

Bagi peneliti mendatang disarankan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan obyek penelitian pelayanan masyarakat lainnya seperti pelayanan rumah sakit, pelayanan di kantor Samsat dan sebagainya. Hasil yang didapat bisa menjadi perbandingan dengan penelitian yang dilakukan ini, khususnya dalam hal unsur-unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di dalam mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univ. Press
- Anwar P. Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Renaja Rosdakarya
- Arisandi Oktavia. 2004. “*Penjabaran Konsep Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*”. **Tesis**, Universitas Gajah Mada
- Augusty T. Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: BP UNDIP
- Dessler, Garry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks
- Dewi Setyawati. 2006. “*Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor*”
- Djoko Subroto dan Zulian Yamit. 2004. “*Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan masyarakat*”. *SINERGI* Vol. 7 No. 1, 2004
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- . 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi
- . 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- . 2006. *Pemasaran jasa*. Malang: bayumedia
- Giri Cahyono. 2008. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*”. **Tesis**, Universitas Terbuka
- Fuad Mas’ud. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional*. Semarang: BP Undip

- H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Imam Ghozali. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Jakarta: Bina Akasara
- Ismail Mohammad. 2003. “*Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*”. Paper disampaikan dalam Seminar “Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi” oleh Bappenas, 18 Desember 2003
- J.P.G Sianipar. 1999. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN
- J. Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip dan armstrong. 2003. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- LPM Universitas Brawijaya. 2005. “*Survey Indeks Kepuasan Masyarakat-DLLAJ Provinsi Jawa Timur*”
- LSM Krisis. 2008. “*studi penyusunan IKM dan implementasi SPM Kota Semarang tahun 2006 dan 2007*”
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Andi
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Munjiati Munawaroh. 2000. “*Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta*”. Jurnal Siasat Bisnis No. 5 Vol. 2, tahun 2000
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen Edisi 1*. Yogyakarta: BPFE

- Nur Setyaningsih. 2008. "*Analisis Kepuasan Masyarakat di SAMSAT Kabupaten Sragen*". Semarang
- Prijo Anggoro. 2002. "*Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Kota Semarang*". **Tesis**, Universitas Diponegoro
- Rayi Endah. 2008. "*Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*". **Skripsi**, Universitas Diponegoro.
- Rachmadi. 2008. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*". **Tesis**, Universitas Terbuka
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2001. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara
- . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- . 2005. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfaberta
- Suryo Suprpto. 1998. "*Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MURJANI*". **Tesis**, Universitas Gajah Mada
- Susilo Martoyo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Winardi. 1990. *Manajemen Perkantoran Dan Pengawasan*. Bandung: Mandar Maju

Zainul, dkk. 2008. "*Hubungan Kinerja Karyawan Tata Usaha dengan Kepuasan Dosen di Politeknik Kesehatan Palu*". Working Paper Series No. 9 April 2008, KMPK Universitas Gajah Mada

Peraturan Perundangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah