

**PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**  
**PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**

**PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN  
EMPATHY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM RANGKA  
PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH**

**(Studi Kasus di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu  
Pemerintah Kabupaten Batang Hari)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi



Oleh:

**Yosafat Novria Prasetya**

**NIM : 102114101**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2014**

**PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**  
**PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**

**PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN  
EMPATHY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM RANGKA  
PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH**

**(Studi Kasus di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu  
Pemerintah Kabupaten Batang Hari)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi



Oleh:

**Yosafat Novria Prasetya**

**NIM : 102114101**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2014**

Skripsi

**PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH**

**(Studi Kasus di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Kabupaten Batang Hari)**

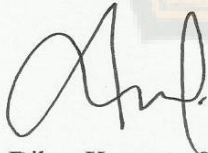
Oleh:

**Yosafat Novria Prasetya**

**NIM : 102114101**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Antonius Diksa Kuntara.,SE.,MFA.,QIA

Tanggal: 5 Agustus 2014

Skripsi

**PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE,  
DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
RANGKA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH**

**(Studi Kasus di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan  
Terpadu Pemerintah Kabupaten Batang Hari)**

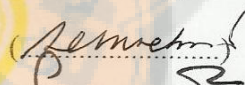
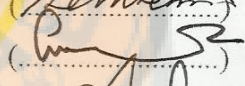
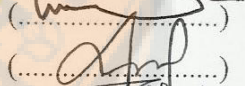
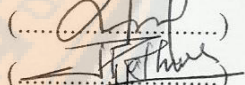
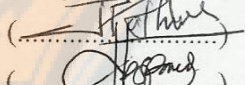
Dipersiapkan dan ditulis oleh:

**Yosafat Novria Prasetya**

NIM : 102114101

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 22 Agustus 2014  
dan dinyatakan memenuhi syarat

**Susunan Dewan Penguji**

	<b>Nama Lengkap</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ketua	Dr. Fr. Reni Retno Angraini, M.Si., Ak., C.A.	(  )
Sekretaris	Lisia Apriani, S.E., M.Si., Ak., QIA., C.A.	(  )
Anggota	Antonius Diksa Kuntara, S.E., MFA., QIA.	(  )
Anggota	Dr. FA. Joko Siswanto, M.M., Ak., QIA., C.A.	(  )
Anggota	Drs. YP. Supardiyono, M.Si., Ak., QIA., C.A.	(  )

Yogyakarta, 30 September 2014

Fakultas Ekonomi

Universitas Sanata Dharma



Dr. Herry Maridjo, M.Si.

**PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**  
**PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**

Dalam hal apapun, baik yang kamu pikirkan, kamu katakan, dan kamu lakukan, ingatlah bahwa semuanya itu terkandung “TUHAN” didalamnya, jadi jangan pernah menjadikan semua “hal” itu adalah sebab, tetapi jadikanlah “hal” itu kelanjutan dari pada “TUHAN”!!! ingatlah selalu bahwa “TUHAN” itu Maha Asyik..!!!



Kupersembahkan untuk :

Kedua orangtuaku dan adikku

Serta semua temanku

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan penyertaannya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

Dalam proses penulisan skripsi ini, tentu saja banyak pihak-pihak yang membantu dan memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaiannya. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Johanes Eka Priyatma, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Sanata Dharma yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan mengembangkan kompetensi akademis maupun non akademis selama kuliah di universitas ini.
2. Dr. Herry Maridjo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
3. Drs. YP Supardiyana, M.si., Ak.,QIA.,CA. selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
4. Antonius Diksa Kuntara.,SE.,MFA.,QIA. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan memberikan saran dalam penulisan skripsi ini hingga selesai dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
5. Dr. FA. Joko Siswanto, M.M.,Ak.,QIA. selaku Dosen Penguji skripsi dan juga telah memberikan arahan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

**PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**  
**PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**

6. Alb. Fani Prasetyawan, S.E.,M.Sc.,Ak. selaku Dosen Penguji skripsi dan juga telah memberikan arahan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Erwan. SP, selaku pimpinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Batang Hari yang sudah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Filipus Daryana dan Ibu serta adik saya atas segala dukungan doa yang tak pernah putus dan dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Perpustakaan Universitas Sanata Dharma yang menyediakan banyak buku, maupun jurnal yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman *fearless* yang selalu ada dan menjadi penyelamat saat sedang galau dan selo.
11. Teman-teman Akuntansi USD '10 pada umumnya, dan “Akuntansi kelas C” pada khususnya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih mempunyai kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, September 2014

Penulis



UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI – PROGRAM STUDI AKUNTANSI

---

---

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:  
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Kabupaten Batang Hari)”

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal Agustus 2014 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yogyakarta, September 2014

Yang membuat pernyataan,

Yosafat Novria Prasetya



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....	xii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	9
A. KAJIAN PUSTAKA .....	9
1. Pemahaman Konsep Kualitas .....	9
2. Pelayanan Publik .....	11
3. Kepuasan Masyarakat .....	18
4. Pendapat Asli Daerah .....	20
5. Analisis Laporan Keuangan Sektor Publik .....	24
B. KEASLIAN PENELITIAN.....	26
C. KERANGKA BERPIKIR .....	28
1. Model Penelitian .....	28
2. Hipotesis Penelitian .....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Jenis Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel .....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	32
D. Pengukuran .....	33
E. Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	34
1. Definisi Konsep .....	34
2. Definisi Operasioanl .....	36

**PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**  
**PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**

F. Teknik Pengumpulan Data .....	38
1. Pengumpulan Data Primer .....	39
2. Pengumpulan Data Sekunder .....	39
G. Teknik Analisis Data .....	39
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
a. Uji Validitas .....	40
b. Uji Reliabilitas .....	41
2. Analisis Regresi .....	42
a. Uji Asumsi Klasik .....	43
b. Uji Hipotesis/ Uji F dan Uji T .....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM BPMPPPT .....</b>	<b>48</b>
A. Sejarah Pembentukan .....	49
B. Dasar Hukum .....	51
C. Visi dan Misi .....	52
D. Tujuan dan Sasaran .....	53
E. Motto .....	53
F. Struktur Organisasi .....	54
G. Jenis Pelayanan Perizinan .....	58
H. Kontribusi Pendapatan Atas Pelayanan BPMPPPT .....	60
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
A. Deskripsi Data .....	65
B. Analisis Data .....	68
1. Uji Validitas Data .....	68
2. Uji Reliabilitas .....	73
3. Uji Asumsi Klasik .....	74
4. Analisis Uji Hipotesis .....	81
C. Pembahasan .....	90
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
A. Simpulan .....	95
B. Keterbatasan Penelitian .....	96
C. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>100</b>
Lampiran 1 .....	101
Lampiran 2 .....	108
Lampiran 3 .....	112

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1. Pedoman Penilaian Jawaban Responden.....	34
Tabel 2. Definisi Operasional Penelitian.....	36
Tabel 3. Rekapitulasi Realisasi Penerimaan Retribusi dan Jumlah Pemohon.....	61
Tabel 4. Perbandingan Penerimaan Retribusi BPMPTT dengan Retribusi Daerah	62
Tabel 5. Perbandingan Penerimaan Retribusi BPMPTT dengan PAD.....	63
Tabel 6. Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Tangible</i> .....	69
Tabel 7. Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Reliability</i> .....	70
Tabel 8. Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	70
Tabel 9. Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Assurance</i> .....	71
Tabel 10. Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Empathy</i> .....	72
Tabel 11. Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Masyarakat.....	72
Tabel 12. Uji Koefisien Reliabilitas.....	73
Tabel 13. Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) .....	76
Tabel 14. Hasil Uji Autokorelasi .....	77
Tabel 15. Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser .....	78
Tabel 16. Hasil Uji Multikoleniaritas.....	80
Tabel 17. Hasil uji Regresi Linear Berganda .....	81
Tabel 18. Hasil Uji F.....	83
Tabel 19. Hasil Uji t hitung dimensi <i>Tangible</i> .....	84
Tabel 20. Hasil Uji t hitung dimensi <i>Reliability</i> .....	86
Tabel 21. Hasil Uji t hitung dimensi <i>Responsiveness</i> .....	87

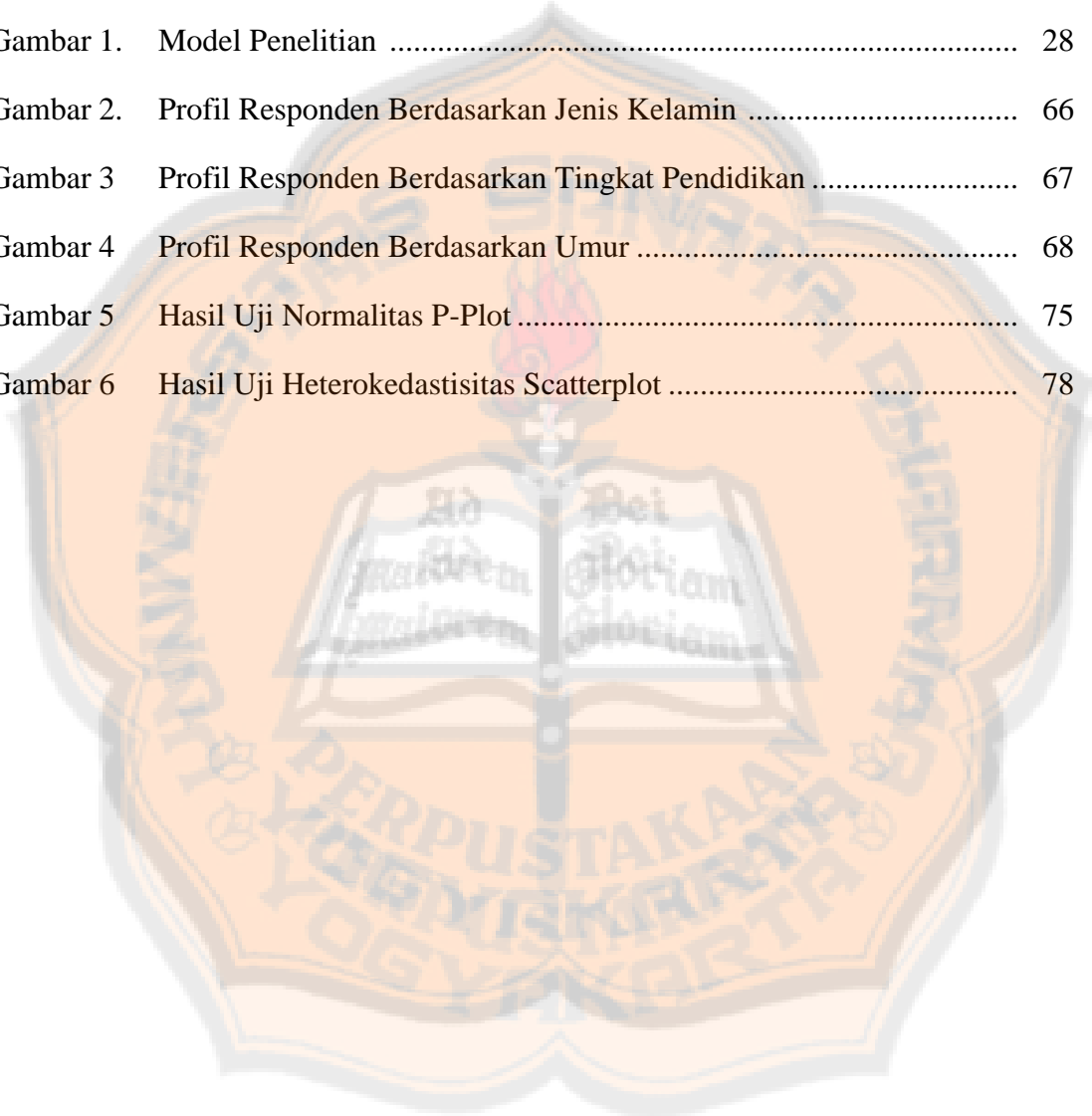
Tabel 22. Hasil Uji t hitung dimensi *Assurance* ..... 88

Tabel 23. Hasil Uji t hitung dimensi *Empathy*..... 89



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1. Model Penelitian .....	28
Gambar 2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Gambar 3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	67
Gambar 4. Profil Responden Berdasarkan Umur .....	68
Gambar 5. Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	75
Gambar 6. Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot .....	78



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN**

**PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Sanata Dharma :

Nama : Yosafat Novria Prasetya

Nomor Mahasiswa : 102114101

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma hak untuk menyimpan, me-ngalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada tanggal : 25 September 2014

Yang menyatakan



( Yosafat Novria Prasetya )

**ABSTRAK**

**PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS,  
ASSURANCE, DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DALAM RANGKA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH**

**Studi Kasus di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan  
Terpadu Pemerintah Kabupaten Batang Hari**

Yosafat Novria Prasetya  
NIM : 102114101  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Latar belakang penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan secara tidak langsung akan meningkatkan Pendapatan Asli daerah melalui retribusi yang diterima. Kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* diduga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner secara *convenience sampling* dan studi dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Tahap selanjutnya data dianalisis dengan regresi berganda dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan dimensi *assurance*. Sedangkan dimensi *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan  
Kepuasan Masyarakat

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS,  
ASSURANCE, AND EMPATHY ON THE COMMUNITY SATISFACTION IN  
ORDER TO REALIZE THE REGIONAL INCOME**

**A Case Study in Capital Investment Agency and Integrated Licensing Services  
Local Government of Batang Hari Regency**

Yosafat Novria Prasetya  
NIM : 102114101  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2014

The research aimed at finding the influence of the service quality to the community satisfaction. Background of this research was that improvement of public services quality is expected can increase local tax contribution received. Service quality through the *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy* dimensions were the important factors on community satisfaction.

This research was the case study. Data on this research gathered by questionnaire using *convenience sampling* and documentation method. Data analysis technique employed in this research was validity test, reliability test and multiple linier regressions at the level of significance 5% or 0,05.

Based on the research result, it was found that quality of service through the *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy* dimensions simultaneously influence to the community satisfaction. Partially, *Tangible, reliability, responsiveness* and *assurance* dimension have a positive and significant influence to the community satisfaction, while *empathy* dimension has not a positive influence to the community satisfaction.

Keywords : Tangible, Reliability Responsiveness, Assurance, Empathy and  
Community Satisfaction



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang masalah

Permasalahan dalam pengelolaan dan peningkatan pendapatan asli daerah menjadi suatu permasalahan yang cukup serius dan menjadi salah satu perhatian khusus baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemerintah pusat sudah memberikan wewenangnya kepada pemerintah daerah melalui Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 yang selanjutnya diatur dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah untuk mengatur dan mengelola daerah sebaik mungkin guna menjalankan otonomi daerah yang mampu bersaing dengan daerah lainnya. Dengan adanya undang-undang tersebut pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.

Permasalahan dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah inilah yang kemudian mendorong pemerintah daerah untuk melakukan kebijakan-kebijakan guna meningkatkan pendapatan asli daerahnya yang kemudian digunakan untuk perbaikan dan peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Pendapatan asli daerah menjadi begitu penting karena dari pendapatan daerah inilah yang digunakan pemerintah daerah untuk membangun daerahnya menjadi daerah yang maju dan memiliki daya saing

terhadap daerah lain yang tujuan utamanya tentu untuk kesejahteraan masyarakat setempat.

Peningkatan Pendapatan Asli Daerah adalah menjadi salah satu permasalahan yang cukup serius dan menjadi perhatian baik oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Permasalahan ini timbul dikarenakan banyaknya potensi yang bisa didapatkan oleh Pemerintah Daerah untuk meningkatkan pendapatan daerah tersebut. Salah satu yang menjadi perhatian baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah tentang perizinan usaha, yang apabila di dukung dengan kebijakan serta pelayanan yang baik dapat mendorong baik investor maupun minat penduduk untuk berusaha dan berinvestasi di daerah tersebut dan dengan otomatis hal tersebut akan meningkatkan perekonomian dan Pendapatan Asli Daerah. Perbaikan pelayanan publik adalah salah satu langkah Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang tujuan akhirnya adalah dapat meningkatkan investasi disuatu daerah yang nantinya akan meningkatkan retribusi dan Pendapatan Asli Daerah. Salah satu langkah Pemerintah Daerah untuk memperbaiki pelayanan publik adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Batang Hari adalah salah satu dari bagian Pemerintah Provinsi Jambi yang dalam perkembangannya cukup baik, baik di bidang peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) maupun dalam kualitas pelayanan perizinan terpadu. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP)

Kabupaten Batang Hari telah didirikan dari tahun 2008 yang kemudian menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT), Dengan tugas pokok dan fungsi antara lain, memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Batang Hari. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik, melalui Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) difokuskan dalam 11 bidang antara lain: Bidang Usaha Pertambangan, perkebunan, peternakan, perikanan, transportasi, kehutanan, kontraktor, kesehatan, sarang burung, dan pemanfaatan air bawah tanah. Dengan dibentuknya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) ini diharapkan secara umum dapat mengatasi permasalahan kualitas pelayanan yang akan berdampak kepada kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah di Kabupaten Batang Hari.

Peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan pihak lain untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Batang Hari dan secara tidak langsung akan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Batang Hari. Kualitas pelayanan publik menjadi penting karena ini menjadi ukuran dari organisasi pelayanan publik tersebut. Pengukuran kinerja pelayanan sektor publik menurut metode *servqual* terdapat lima indikator yaitu *Tangibles* (bukti terukur), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Dengan adanya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPTT) Kabupaten Batang Hari ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan pihak lain yang menggunakan jasa Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPTT) Pemerintah Kabupaten Batang Hari. Penelitian tentang kualitas pelayanan perizinan terpadu terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah ini penting dilakukan karena dapat mengukur kualitas pelayanan yang akan mendorong retribusi yang nantinya akan berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Batang Hari.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pemerintah Kabupaten Batang Hari?”

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

#### **D. Batasan Penelitian**

Berdasarkan judul dan rumusan masalah yang ada maka penulis membatasi penelitian ini pada:

1. Penelitian ini dilakukan di kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Pemerintah Kabupaten Batang Hari yang merupakan penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Batang Hari.
2. Penelitian ini berfokus pada perkembangan investasi dan laporan keuangan Pemerintah Kabupaten Batang Hari dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2012, karena Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kabupaten Batang Hari baru dibentuk pada tahun 2008.
3. Pendapatan asli daerah (PAD) Pemerintah Kabupaten Batang Hari tahun 2008 sampai dengan tahun 2012.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi :

1. Penulis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan berfikir tentang kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah.

2. Pemerintah Daerah Setempat

Dapat memberikan gambaran tentang kondisi yang terjadi di Pemerintah daerah setempat dan dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan serta referensi untuk Pemerintah kabupaten Batang Hari, khususnya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kabupaten Batang Hari dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik demi meningkatnya kepuasan masyarakat di Kabupaten Batang Hari dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah setempat.

3. Pihak Lain

Menambah wawasan yang berkenaan tentang kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah dan juga sebagai referensi atau acuan untuk penelitian selanjutnya.

**F. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri dari bab I sampai dengan bab III yang menguraikan hal-hal sebagai berikut:

**Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

**Bab II : Landasan Teori**

Bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan pustaka, yang menguraikan tentang kajian teori penulisan penelitian ini antara lain kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, analisis laporan keuangan sektor publik dan pendapatan asli daerah.

**Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian, yang menjabarkan tentang desain penelitian, jenis penelitian, pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**Bab IV : Gambaran Umum BPPPT**

Bab ini akan mejeleskan mengenai sejarah BPPPT Kabupaten Batang Hari, dasar hukum, visi-misi, tujuan dan sasaran, motto, struktur organisasi, jenis pelayanan perizinan, dan kontribusi pendapatan atas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu terhadap Pendapatan Asli Daerah.

**Bab V : Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini akan menguraikan mengenai deskripsi data dan langkah-langkah analisis data untuk memperoleh jawaban dari penelitian serta dalam mengambil kesimpulan dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

**Bab VI : Penutup**

Bab ini akan menguraikan mengenai kesimpulan, keterbatasan penulis, dan saran-saran yang berguna bagi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Batang Hari.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Pemahaman Konsep Kualitas

###### a. Persepsi terhadap kualitas

Persepsi kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa. David dalam bukunya Tjiptono (1996:52), mengidentifikasikan adanya lima alternative prespektif kualitas yang biasa digunakan yaitu:

###### 1) *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini, dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.

###### 2) *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat obyektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

3) *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

4) *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerajaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat operations-driven. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.

5) *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Kualitas dalam

perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

## **2. Pelayanan Publik**

### **a. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan”. Pengertian ini dapat dinyatakan sebagai bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang undangan. Dengan demikian pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang mudah, biaya murah, waktu yang cepat dan mendapat sedikit atau bahkan tidak ada keluhan dari masyarakat.

### **b. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur pelayanan,

waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dan produk pelayanan serta sarana dan prasarana yang transparan dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh.

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada “lima dimensi kualitas yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance* dan *emphaty*” (Widodo 2001:274).

Penjelasan dari kelima dimensi tersebut adalah :

- 1) *Tangible* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (handal), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap/ respon), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan.
- 5) *Emphaty* (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berkaitan dengan organisasi pelayanan publik, suatu fenomena umum bahwa permasalahan pelayanan yang sering timbul kebanyakan berkaitan dengan aparat/petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan masyarakat terhadap pelayanan. Kesenjangan ini mengandung arti di satu pihak tuntutan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah semakin tinggi tetapi di satu pihak aparatur pemerintahan yang melakukan pelayanan terbatas. Keterbatasan aparatur/petugas dalam melayani masyarakat disebabkan oleh (Widodo 2001: 278) :

- 1) Prasarana yang kurang mendukung atau kurang memadai dalam pelayanan publik.
- 2) Jenis dan macam pelayanan yang menjadi beban pemerintah semakin meningkat dan semakin kompleks.
- 3) Keterbatasan aparatur pemerintahan yang disebabkan ketidakmampuan administratif.

Menurut Menurut Tjiptono (2006:59), kualitas pelayanan terdiri dari tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan

berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

**c. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Menurut PERPRES NO. 27 tahun 2009 “Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu Perizinan dan Nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat”.

**d. Sektor Publik**

Menurut Mahsun (2006) menyatakan bahwa: “ Sektor publik sering dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada public yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum”. Sebagai contoh sektor publik adalah bidang kesehatan, keamanan, pendidikan, transportasi dll.

Menurut Jones (1993), peran utama sektor publik mencakup tiga hal, yaitu *regulatory role*, *enabling role* dan *direct provision of goods and services*.

1) *Regulatory Role*

Regulasi-regulasi sangat dibutuhkan dalam masyarakat agar mereka secara bersama-sama bisa mengkonsumsi dan menggunakan public goods. Sektor publik sangat berperan dalam menetapkan segala aturan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Tanpa ada aturan oleh organisasi-organisasi di lingkungan sektor publik maka ketimpangan akan terjadi di masyarakat.

2) *Enabling Role*

Tujuan akhir dari sebagian besar regulasi adalah memungkinkannya segala aktivitas masyarakat berjalan secara aman, tertib dan lancar. Sektor publik mempunyai peran yang cukup besar dalam memperlancar aktivitas masyarakat yang beraneka ragam tersebut.

3) *Direct Provision of Goods and Services*

Makna *pure public goods* (barang milik public) ternyata dalam prakteknya sulit untuk dipisahkan secara tegas dengan *quasi public goods*. Selain itu semakin kompleks dan meluasnya area sektor publik maka sebagian sektor publik mulai dilakukan privatisasi. Privatisasi mengharuskan sektor publik masuk dalam

mekanisme pasar. Sektor publik berperan dalam mengatur berbagai kegiatan produksi dan penjualan barang atau jasa, *public goods* dan *quasi public goods*, meskipun sudah diprivatisasi atau dikelola oleh swasta. Peran sektor publik dalam hal ini adalah ikut serta mengendalikan dan mengawasi dengan sejumlah regulasi yang tidak merugikan publik.

**e. Elemen Pokok Pengukuran Kinerja Sektor Publik**

Mahsun (2006) menjelaskan tentang elemen-elemen apa saja yang perlu diperhatikan dalam mengukur kinerja sektor publik. Ada 4 elemen, diantaranya:

1) Menetapkan Tujuan, Sasaran dan Strategi Organisasi

Tujuan adalah pernyataan secara umum tentang apa yang ingin dicapai organisasi. Sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dinyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang jelas. Strategi adalah cara atau teknik yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran.

2) Merumuskan Indikator dan Ukuran Kinerja

Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Indikator kinerja dapat berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci. Faktor



keberhasilan utama adalah suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi.

### 3) Mengukur Tingkat Ketercapaian Tujuan dan Sasaran-Sasaran Organisasi

Jika kita sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang jelas, maka pengukuran kinerja bisa diimplementasikan. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan. Analisis antara hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja ini menghasilkan penyimpangan positif, penyimpangan negatif, atau penyimpangan nol.

### 4) Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi. Capaian kinerja organisasi dapat dinilai dengan skala pengukuran tertentu. Informasi capaian kinerja dapat dijadikan feedback dan reward-punishment, penilaian kemajuan organisasi dan dasar peningkatan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas”.

**f. Aspek-aspek Pengukuran Kinerja Sektor Publik**

Menurut Mahsun (2006) “oleh karena sifatnya yang unik, maka organisasi sektor publik memerlukan ukuran penilaian kinerja yang lebih luas. BPKP (2000) juga menjelaskan cakupan pengukuran kinerja sektor publik, yaitu:

- 1) Kebijakan (policy)
- 2) Perencanaan dan penganggaran (planning and budgeting)
- 3) Kualitas (quality)
- 4) Kehematan (economy)
- 5) Keadilan (equity)
- 6) Pertanggungjawaban (accountability)

**3. Kepuasan Masyarakat**

**a. Kepuasan**

Kepuasan merupakan suatu ungkapan dari perasaan seseorang baik itu berupa perasaan senang maupun kecewa yang merupakan hasil dari membandingkan hasil dengan harapan-harapannya. Menurut Tjiptono (2001) berpendapat bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan”.

### **b. Kepuasan Masyarakat**

Menurut Tjiptono (1995:89) “terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi pelayanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut. Pencapaian tujuan organisasi tidak dapat terlepas dari lingkungan eksternal organisasi baik profit maupun publik. Peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi perhatian organisasi agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen.

Menurut Moenir (2008:41-44), ada empat hal yang menjadi harapan setiap orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat dan apabila hal itu dapat dipenuhi maka masyarakat akan puas, yaitu:

- 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat;
- 2) Mendapat pelayanan wajar tanpa gerutu, sindiran atau uraian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan;
- 3) Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu tanpa pilih kasih;

- 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2001:102) bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Antara kualitas pelayanan dan suatu kepuasan pelanggan mempunyai suatu hubungan yang erat. Jika kualitas pelayanan dapat diterima atau sesuai dengan harapan dari pelanggan akan menciptakan loyalitas terhadap produk atau jasa.

#### **4. Pendapatan Asli Daerah (PAD)**

Pengertian pendapatan asli daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah Pasal 1 angka 18 bahwa “Pendapatan asli daerah, selanjutnya disebut PAD adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, pendapatan asli daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah (BUMD) dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan serta

lain-lain asli pendapatan daerah yang sah. Pendapatan asli daerah (PAD) diharapkan akan meningkat setelah adanya peningkatan aktivitas perekonomian.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah Pasal 157 bahwa sumber pendapatan daerah terdiri atas:

- a. pendapatan asli daerah yang selanjutnya disebut PAD, yaitu:
  - 1) hasil pajak daerah;
  - 2) hasil retribusi daerah;
  - 3) hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - 4) lain-lain PAD yang sah;
- b. dana perimbangan; dan
- c. lain-lain pendapatan daerah yang sah
  - 1) Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, definisi pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Pajak Kabupaten/Kota terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parker, pajak air tanah,

pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan desa dan perkotaan dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

## 2) Retribusi Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Retribusi daerah adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan”. Sedangkan Badan dalam hal ini adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara (BUMN), atau badan usaha milik daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 retribusi daerah dibagi menjadi tiga yaitu:

### a) Retribusi jasa umum

Adalah pelayanan yang disediakan atau diberikan Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau Badan.

b) Retribusi jasa usaha

adalah pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah dengan menganut prinsip komersial yang meliputi:

- (1) pelayanan dengan menggunakan/ memanfaatkan kekayaan Daerah yang belum dimanfaatkan secara optimal; dan/atau
- (2) pelayanan oleh Pemerintah Daerah sepanjang belum disediakan secara memadai oleh pihak swasta.

c) Retribusi perizinan tertentu

adalah pelayanan perizinan tertentu oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau Badan yang dimaksudkan untuk pengaturan dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana, atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan. Adapun retribusi perizinan tertentu meliputi :

- (1) Retribusi izin mendirikan bangunan;
- (2) Retribusi tempat penjualan minuman berakohol;
- (3) Retribusi izin gangguan;
- (4) Retribusi izin trayek; dan
- (5) Retribusi izin usaha perikanan.

3) Hasil Pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan

Penerimaan yang berupa bagian laba BUMD, yang terdiri dari bagian laba bank pembangunan daerah (BPD) dan bagian laba BUMD lainnya. Dasar hukum pembentukan BUMD, khususnya perusahaan daerah adalah Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Tujuan pembentukan perusahaan daerah adalah untuk mengembangkan perekonomian daerah dan menambah penghasilan daerah.

4) Lain-lain PAD yang sah

Menurut Jaya (1996), “Masih rendahnya pendapatan asli daerah yang mengakibatkan masih besarnya tingkat ketergantungan daerah terhadap pemerintah pusat disebabkan karena kurang berperanya perusahaan daerah sebagai sumber pendapatan daerah, tingginya derajat desentralisasi dalam bidang perpajakan, pajak daerah kendati jumlahnya cukup beragam namun hanya sedikit yang bisa diandalkan sebagai sumber pendapatan.

**5. Analisis Laporan Keuangan Sektor Publik**

**a. Pengertian dan Tujuan Pelaporan Keuangan Sektor Publik**

Laporan keuangan sektor publik merupakan presentasi posisi keuangan dari transaksi-transaksi yang dilakukan oleh suatu entitas sektor publik (Mardiasmo, 2009:29). Tujuan umum pelaporan keuangan adalah untuk memberikan informasi mengenai posisi keuangan, kinerja, dan arus



kas dari suatu entitas yang berguna bagi sejumlah besar pemakai (users) dalam membuat dan mengevaluasi keputusan mengenai alokasi sumber daya yang dibutuhkan oleh suatu entitas dalam aktivitasnya untuk mencapai tujuan.

Menurut Mahmudi (2009:4) menjelaskan tentang tujuan khusus dari pelaporan keuangan sektor publik adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk memberikan informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan ekonomi, sosial dan politik;
- 2) Untuk alat akuntabilitas publik;
- 3) Untuk memberikan informasi yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja manajerial dan organisasi;
- 4) Menyediakan informasi yang relevan dalam pengambilan keputusan, dan menunjukkan akuntabilitas entitas atas sumber daya yang dipercayakan, dengan cara:
  - a) Menyediakan informasi mengenai sumber-sumber alokasi, dan penggunaan sumber keuangan atau finansial;
  - b) Menyediakan informasi mengenai bagaimana entitas mendanai aktivitasnya dan memenuhi kebutuhan kasnya;
  - c) Menyediakan informasi yang berguna untuk mengevaluasi kemampuan entitas dalam pendanaan aktivitasnya dan memenuhi kewajiban serta komitmennya;

- d) Menyediakan informasi mengenai kondisi finansial suatu entitas dan perubahan didalamnya;
- e) Menyediakan informasi agregat yang berguna untuk mengevaluasi kinerja entitas dalam hal bidang jasa, efisiensi dan pencapaian tujuan.

## **B. Keaslian Penelitian**

Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan diperlukan sebagai referensi dan acuan dalam pembahasan penelitian ini. Berikut ini adalah penelitian-penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan yang berkaitan dengan penelitian ini:

1. Yusroni (2012) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Bangka. Penelitian yang dilakukan Yusroni ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis data menggunakan analisis horizontal dan vertikal serta analisis rasio. Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan yang di lihat dari unsur *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *equity* untuk mengukur kepuasan masyarakat di Kabupaten Bangka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur-unsur dari kualitas pelayanan tersebut telah berpengaruh kepuasan masyarakat. Ada dua unsur yaitu *assurance* dan *equity* yang tidak mempengaruhi, tetapi kepuasan masyarakat Kabupaten Bangka masih tetap positif. Selain itu kontribusi

pendapatan dari pelayanan terpadu satu pintu terhadap pendapatan asli daerah masih sangat rendah dan terjadi penurunan pada tahun 2009.

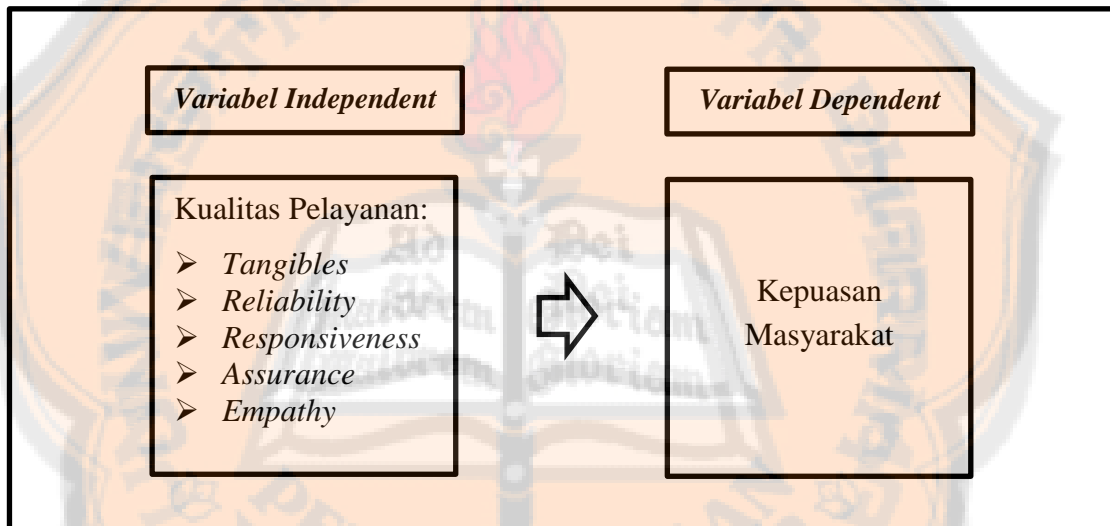
2. Anuraga (2012) juga meneliti tentang analisis service quality terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur-unsur dari kualitas pelayanan tersebut telah berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Unsur-unsur tersebut adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) dan semuanya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian terdahulu telah melakukan penelitian baik tentang kualitas pelayanan maupun yang terkait dengan kepuasan masyarakat. Namun demikian, penelitian ini tetap mencoba untuk menghubungkan antara variabel independen (kualitas pelayanan terpadu satu pintu) dan variabel dependen (kepuasan masyarakat). Tentunya penelitian ini memiliki perbedaan (diferensiasi) dengan penelitian sebelumnya, baik itu dari segi tempat penelitian maupun hubungan antar variabelnya.

## C. Kerangka Berpikir

### 1. Model Penelitian

Hubungan variabel independen dengan variabel dependen digambarkan dalam model skematik berikut ini:



Gambar 1: Model Penelitian

### 2. Hipotesis Penelitian

Bedasarkan landasan teori yang telah dibuat di atas, maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut :

- a.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Ha : Terdapat pengaruh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

b. Ho<sub>1</sub> : Tidak terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Ha<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

c. Ho<sub>2</sub> : Tidak terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Ha<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

d. Ho<sub>3</sub> : Tidak terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Ha<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

e. Ho<sub>4</sub> : Tidak terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Ha<sub>4</sub> : Terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

f. Ho<sub>5</sub> : Tidak terdapat pengaruh *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Ha<sub>5</sub> : Terdapat pengaruh *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

## **PBAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini membahas tentang analisis pengaruh pelayanan perizinan terpadu terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari. Secara spesifik di fokuskan pada Badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu (BPMPT) sebagai satu unit organisasi yang dibentuk untuk mempermudah pelayanan perizinan di Pemerintah Kabupaten Batang Hari. Dengan dibentuknya Badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu ini diharapkan dapat mendorong kepuasan masyarakat yang ada di daerah tersebut dan pada akhirnya akan memberikan dampak terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Batang Hari.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan permasalahan dengan menggunakan analisis berupa angka-angka. Data yang telah diperoleh kemudian diolah dengan statistik melalui program SPSS barulah kemudian dilakukan analisis. Untuk lebih mengetahui kondisi yang terjadi dan lebih mendalami analisis yang dilakukan, maka digunakan data pendukung yaitu dengan membagikan kuesioner.

## B. Jenis Penelitian

Jenis dari penelitian ini adalah pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) yang bertujuan untuk menguji suatu hipotesis atau memperkuat hipotesis dari penelitian yang sudah ada. Penelitian ini berusaha untuk menjelaskan pengaruh antar variabel dengan melakukan pengujian hipotesis. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas adalah kualitas pelayanan perizinan terpadu yang diukur melalui lima dimensi pelayanan yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dan sebagai variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang menggunakan jasa kantor pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Batang Hari.

### 2. Sampel

Sampel diambil dengan menggunakan metode *convenience sampling* sebanyak 100 responden. Menurut Jogiyanto (2010 : 79) “metode pengambilan sampel secara nyaman (*convenience sampling*) merupakan pemilihan sampel dengan memilih sampel bebas sekehendak perisetnya”. Pemilihan sampel ini akan dapat dilakukan dengan menemui para pengguna jasa perizinan di kantor Badan penanaman modal dan pelayan perizinan terpadu di Kabupaten Batang Hari.



#### D. Pengukuran

Menurut Jogiyanto (2010) “Pengukuran adalah pemberian nilai properti dari suatu obyek. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa yang diukur adalah properti dari suatu obyek. Obyek merupakan suatu entitas yang diteliti. Sedangkan properti adalah karakteristik dari obyek tersebut”. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala interval dengan metode penskalaan yaitu menggunakan skala likert (*likert scale*). Variabel yang diukur dalam penelitian ini kemudian dijadikan sebagai indikator variabel.

Ada dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen (Y) penelitian ini adalah kepuasan masyarakat sedangkan variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan KPT yang diukur dengan lima dimensi yaitu: *tangibles* (berwujud), *reliability* (handal), *responsiveness* (daya tanggap/ respon), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Untuk menjawab pertanyaan yang akan diberikan oleh peneliti, akan digunakan lima kategori jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden. Untuk memperoleh data yang bersifat kuantitatif maka jawaban akan diberikan nilai sebagai berikut:

Tabel 1: Pedoman Penilaian Jawaban Responden

JAWABAN	NILAI
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Tidak Tahu (TH)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Menurut Yusroni (2012 : TAPM) “Penilaian kategori yang telah ditetapkan, disusun ke dalam suatu tabulasi data yang kemudian diolah dan hasilnya dipresentasikan dalam suatu tabulasi distribusi frekuensi yang didasarkan pada tabulasi data skor dari jawaban responden. Hasil dari tabulasi tersebut kemudian digunakan untuk mendiskripsikan serta menginterpretasikan tanggapan dan tingkat persetujuan maupun penolakan responden terhadap masing-masing variabel, sub variabel atau indikator penelitian.

## E. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

### 1. Definisi konsep

- a. Kualitas pelayanan adalah suatu hal yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen berupa pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa.
- b. Penentu kualitas pelayanan merupakan ukuran untuk menilai kualitas hasil pelayanan. Penentu dari dimensi ini berdasarkan atas perbedaan antara

harapan dan persepsi masyarakat sebagai konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan yang dapat diukur melalui lima variabel, menurut Parasuraman et.al dalam bukunya Umar (2009:39) adalah:

- 3) *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan;
- 4) *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah respon atau kesigapan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, juga dalam menangani keluhan pelanggan;
- 5) *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan pegawai yang berkaitan dengan sikap dan tingkah lakunya dalam memberikan pelayanan, dan jaminan dalam prosedur pelayanan;
- 6) *Tangibles* (nyata) adalah penampilan fasilitas baik operasional maupun infrastruktur;
- 7) *Emphaty* (empati) adalah perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi dengan petugas dan usaha organisasi tersebut untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Definisi Operasional

Tabel 2: Definisi Operasional Penelitian

No	Dimensi	Tolok Ukur	Pendapat
1	<i>Tangible</i> (Bukti langsung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi Kantor KPT yang strategis dan mudah terjangkau;</li> <li>• Prasarana bangunan fisik KPT berupa gedung, ruang pelayanan, ruang komputer, toilet, tempat parkir yang bersih, menarik, dan nyaman;</li> <li>• Prasarana umum yang lengkap seperti listrik, air, drainase, jaringan telekomunikasi dan komunikasi berupa papan pengumuman, brosur, jadwal &amp; tarif pelayanan yang mudah terlihat yang menunjang kemudahan dan kelancaran bagi masyarakat;</li> <li>• Pegawai yang cukup, berpenampilan rapi, seragam bersih, sopan dan ramah dalam menjalankan tugas.</li> </ul>	Parasuraman et.al dalam umar (2009)
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas yang mampu dan terampil dalam melayani masyarakat sesuai standar;</li> <li>• Ketepatan dan kecepatan layanan petugas KPT sesuai dengan standar dan jadwal;</li> <li>• Sistem komputerisasi pelayanan KPT yang cepat, tepat dan handal;</li> <li>• Tersedianya semua jenis perizinan yang dapat</li> </ul>	Parasuraman et.al dalam Umar (2009)

		<p>dilayani dan dibutuhkan masyarakat;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persyaratan dan prosedur pelayanan KPT bersifat mudah, cepat, tepat dan tidak berbelat belit (sesuai dengan proptap yang tercantum);</li> <li>• Kemudahan mendapatkan akses informasi dan aplikasi serta pengisian formulir pendaftaran dan pengurusan perizinan.</li> </ul>	
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas yang cepat dan tanggap dalam memberi pelayanan;</li> <li>• Petugas yang cepat dalam menangani keluhan/masalah pelanggan/masyarakat;</li> <li>• Petugas yang cepat dan tanggap terhadap masyarakat dan siap membantu pelanggan dan memberi informasi persyaratan, waktu penyelesaian, serta tarif layanan yang jelas dan mudah dimengerti;</li> <li>• Petugas bertanggungjawab terhadap apa yang dilayani</li> </ul>	Parasuraman et.al dalam Umar (2009)
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai memiliki sifat jujur, sopan, ramah dan mudah dipercaya;</li> <li>• Jasa layanan perizinan KPT langsung disetor ke kas daerah dan tidak ada pungutan di luar tarif;</li> <li>• Kesesuaian persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan;</li> <li>• Terdapat penanggung jawab dan jaminan keamanan serta</li> </ul>	Parasuraman et.al dalam Umar (2009)

		jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja pegawai; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas yang memiliki pengetahuan, kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugas dan menjelaskan/menjawab pertanyaan pelanggan.</li> </ul>	
5	<i>Emphaty</i> (empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap pegawai KPT yang memahami kebutuhan pelanggan dan mampu menjelaskan/berkomunikasi dengan baik;</li> <li>• Sikap pegawai yang memberi kemudahan dalam penanganan keluhan/kebutuhan informasi seperti : telepon, e-mail, contact person &amp; sarana pengaduan;</li> <li>• Sikap petugas KPT yang tidak membiarkan masyarakat menunggu antrian terlalu lama</li> </ul>	Parasuraman et.al dalam Umar (2009)

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam bagian sebelumnya telah dijelaskan tujuan dari penelitian ini, dan untuk mencapai tujuan tersebut perlu didukung dengan data-data yang relevan. Data-data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

### 1. Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan jasa Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Pemerintah Kabupaten Batang Hari. Data primer dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari BPMPT Kabupaten Batang Hari secara *convenience sampling* sebanyak 100 orang responden agar mendapatkan gambaran tentang kondisi dan fakta-fakta yang akan dianalisis. Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini dikembangkan oleh Yusroni (TAPM : 2012). Kuesioner disebarikan kepada responden antara bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2014.

### 2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan cara studi dokumen dan laporan yang berkaitan dengan kinerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Batang Hari dan laporan keuangan Pemerintah Kabupaten Batang Hari. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan realisasi pendapatan dan belanja Kabupaten Batang Hari dan laporan realisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Batang Hari.

## G. Teknik Analisis Data

Untuk menjawab rumusan masalah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

## 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas ini digunakan untuk mengukur validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

### b. Uji Validitas

Jogiyanto (2010:120) berpendapat bahwa “Validitas menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau satu tes dari operasi-operasi mengukur apa yang seharusnya diukur”. Itu berarti bahwa validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Yusroni (TAPM : 2012) “pengujian validitas menggunakan analisis butir/item, dimana skor-skor yang ada pada butir/item dikorelasikan dengan skor total. Skor butir dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y”.

Menurut Sugiyono (2009:125-126) “Pengolahan data pengujian validitas dilakukan menggunakan program SPSS *versi 12.0 for windows*. Selanjutnya apakah setiap butir dalam instrument itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir (X) dengan skor total (Y). Dengan kaidah keputusan, bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat”.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total



dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* yang rumusnya sebagai berikut, menurut Sugiyono (2007:51) :

$$r = \frac{n \sum x Y - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (N \sum Y)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

dimana :

- r = Koefisien korelasi
- n = Jumlah responden
- X = Skor butir pertanyaan
- Y = Skor total

Pengujian terhadap valid atau tidaknya butir pertanyaan dilakukan dengan cara membandingkan nilai koefisien ( $r_{hitung}$ ) masing-masing item pertanyaan dengan nilai korelasi tabel ( $r_{tabel}$ ) pada taraf  $\alpha = 0,05$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

c. Uji Reliabilitas

Dalam Jogiyanto (2010:120) reliabilitas (*reliability*) yaitu suatu pengukur menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk mengakses “kebaikan” dari suatu pengukur (Sekaran 2003:203). Menurut Ghozali (2009:46) menjelaskan “Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Combrach’s Alpha* terhitung  $>0,60$ , digunakan bantuan perangkat lunak SPSS *versi 12.0 for windows*”.

## 2. Analisis Regresi

Analisis regresi ini digunakan untuk mengukur besarnya variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan SPSS 16 dengan cara mengolah kuesioner. Kuesioner telah dikembangkan oleh Yusroni (2012: TAPM). Analisis regresi merupakan prosedur dimana dengan melalui formulasi persamaan matematis, hendak diramalkan nilai variabel random *continue* berdasarkan nilai variabel kuantitatif. Variabel independen yaitu kualitas pelayanan kantor pelayanan terpadu yang diukur dengan dimensi *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *emphaty* (X5) serta variabel dependen berupa kepuasan masyarakat (Y), sehingga dapat digunakan persamaan regresi linear berganda, dimana rumus persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan masyarakat

a = harga Y bila X = 0 (harga konstanta)

b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub>,b<sub>3</sub>,b<sub>4</sub>,b<sub>5</sub> = koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas.

X<sub>1</sub> = *Tangible*

X<sub>2</sub> = *Reliability*

X3	= <i>Responsiveness</i>
X4	= <i>Assurance</i>
X5	= <i>Emphaty</i>
e	= Kesalahan (error)

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menghindari terjadinya penyimpangan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji autokorelasi, uji heterokedastisitas dan uji multikolineartitas yang secara rinci dijelaskan sebagai berikut:

1) Uji normalitas

Menurut Ghozali (2009:107) “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal seperti diketahui bahwa uji T dan F mengansumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal”. Yusroni (2012) juga berpendapat “supaya dapat diuji data harus berdistribusi normal atau mendekati normal. Mormalitas suatu variabel pada umumnya dideteksi dengan grafik atau uji statistik”.

Komponen normalitas yaitu skewness dan kurtosis. Skewness berhubungan dengan simetris distribusi. Skewed variabel (variabel melenceng) adalah variabel yang nilai mean-nya tidak ditengah-tengah distribusi. Kurtosis berhubungan dengan puncak dari suatu distribusi.

Menurut Ghozali (2009) “Jika variabel terdistribusi secara normal maka nilai skewness dan kurtosis sama dengan nol.

2) Uji autokorelasi

Menurut Ghozali (2009:79) “Uji *autokorelasi* bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya)”. Cara mendeteksi adanya gejala autokorelasi dengan melihat nilai Durbin-Watson (DW). Ghozali (2009:80) “Uji Durbin-Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lag diantara variabel bebas.

3) Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2006:125) “uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Jika *varians* residual dari pengamatan yang satu ke pengamatan yang lainnya berbeda maka disebut heterokedastisitas. Dalam perhitungan heterokedastisitas dapat dilakukan dalam banyak model salah satunya adalah menggunakan *chart* (diagram pencar), dengan dasar pemikiran bahwa:

- a) Jika ada pola tertentu, terdapat titik-titik (poin) yang ada membentuk suatu pola yang beraturan (bergelombang, kemudian menyempit) maka terjadi *heterokedastisitas*;
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar ke atas dan dibawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heterokedastisitas*.

4) Uji multikolinearitas

Menurut Ghozali (2009:25) “Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau yang sempurna antar variabel independen. Uji multikolinearitas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan patokan VIF (*variance Inflation Factor*) dan koefisien korelasi antarvariabel bebas. Jika nilai tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.

b. Uji Hipotesis/ Uji F dan uji T (T-Test)

1) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama antara variabel terhadap variabel terikat.

Prosedur yang digunakan untuk melakukan uji F adalah:

a) Merumuskan hipotesis

$H_1 : b_1: b_n \neq 0$ , artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dan parsial.

b) Menentukan tingkat signifikansi

Hipotesis ini diuji dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar  $\alpha = 0,05$ .

c) Menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian

Hipotesis diterima jika  $F_{\text{signifikan}} < 0,05$

Hipotesis ditolak jika  $F_{\text{signifikan}} > 0,05$

2) Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikansi variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Model matematika uji t adalah sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{\text{Koefisien regresi } b_i}{\text{Standart deviasi } b_i}$$

Pengujian melalui uji t dilakukan dengan membandingkan besarnya nilai t hitung dengan t tabel pada  $\alpha = 5\%$

a)  $H_0$  ditolak apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau probabilitas  $< 0,05$ .

$H_a$  diterima, artinya variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) pada tingkat kepercayaan 5%.

b)  $H_0$  diterima apabila  $t$  hitung  $< t$  tabel atau probabilitas  $> 0,05$ .

$H_a$  ditolak, artinya variabel bebas (X) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) pada tingkat kepercayaan 5%.



## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BMPPT)**

Dalam rangka untuk meningkatkan iklim usaha yang kondusif dan meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat serta untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan terhadap masyarakat/investor yang akan menanamkan modalnya di Kabupaten Batang Hari yang dikelola secara tertib, taat kepada peraturan perundang-undangan, efektif, efisien, ekonomis, transparan, berkeadilan, kepatutan dan manfaat pelayanan perizinan dan non perizinan, dibentuklah Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) di Kabupaten Batang Hari.

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Batang Hari dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah sebagai pelaksanaan dari Peraturan Pemerintah RI Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Sebagai salah satu lembaga teknis daerah, lembaga ini memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap penerimaan permohonan perizinan dan non perizinan sampai dengan tahap penerbitan dokumen secara terpadu dan dilakukan di satu tempat dengan mengacu pada Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman



Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Batang Hari adalah unsur pelaksana administrasi publik di bidang perizinan dan non perizinan yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tanpa mengedepankan pendekatan birokrasi sebagai bagian dari reformasi birokrasi dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Dengan pendekatan tersebut, Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Hari mempunyai peran penting dalam mewujudkan Kabupaten Batang Hari sebagai Kabupaten tujuan investasi.

## **B. Sejarah Pembentukan**

Berdasarkan kewenangan yang diamanatkan oleh Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, diiringi dengan niat yang tulus untuk membangun dan memajukan daerah oleh Bapak Bupati Batang Hari, Lembaga Legislatif Daerah serta komitmen bersama dengan SKPD Teknis terkait Kabupaten Batang Hari, maka dibentuklah lembaga baru yang menangani semua jenis perizinan usaha yang disebut Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Batang Hari. Pada awalnya BPTSP terbentuk berdasarkan Perda Nomor 4 Tahun 2008, pada tanggal 13 Maret 2008 delantiklah 5 (lima) orang pejabat struktural yang bertugas untuk mengelola BPTSP, terdiri dari : 1 (satu) orang Kepala Badan (Pejabat Eselon II/b), 1 (satu) orang Sekretaris (Pejabat Eselon III/a), 3 (tiga) orang Kepala Bidang (Pejabat Eselon III/b), yang terdiri dari :

1. Kepala Bidang Data, Informasi, Pelayanan Umum dan Pengaduan.
2. Kepala Bidang Perizinan Jasa Usaha.

### 3. Kepala Bidang Perizinan Tertentu

Sebulan kemudian tepatnya pada tanggal 14 April 2008, dilantik lagi

6 (enam) orang Pejabat Struktural eselon IV/a, pada lembaga ini terdiri dari :

1. Kepala Subbidang Data, Informasi dan Dokumentasi
2. Kepala Subbidang Perizinan Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi (INDAKOP), Reklame dan Izin Usaha Pengadaan Barang/Jasa.
3. Kepala Subbidang Perizinan Prinsip, Lokasi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), UU Gangguan (HO) dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).
4. Kepala Subbidang Perizinan Pendidikan dan Kesehatan.
5. Kepala Subbagian Umum.
6. Kepala Subbag Keuangan

Pada tanggal 15 Agustus 2008 dilantik kembali 3 (tiga) orang Pejabat eselon IV/a terdiri dari :

1. Kepala Subbidang Pelayanan Umum dan Penanganan Pengaduan.
2. Kepala Subbidang Perizinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, Surat Ijin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK) dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).
3. Kepala Subbagian Kepegawaian.

Ditambahnya 19 (sembilan belas) orang Staf, dan 7 (Tujuh) orang Pegawai Tidak Tetap/PTT sampai saat ini BPTSP Kabupaten Batang Hari Memiliki 38 personil. Walaupun sampai keadaan terpenuhinya keseluruhan pejabat struktural pada lembaga ini yaitu sebanyak 14 (empat belas) orang pejabat struktural, namun lembaga ini pada Tahun 2008 belum mempunyai

gedung sendiri, untuk sementara masih pinjam pakai pada Eks Kantor Samsat Kabupaten Batang Hari yang beralamat di Jalan Gajah Mada Muara Bulian.

Sejak pertengahan Bulan Januari 2009 tepatnya tanggal 19 Januari 2009, BPTSP Kabupaten Batang Hari menempati Gedung yang baru yang dibangun dari dana APBD Kabupaten Batang Hari yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Muara Bulian (dalam lingkungan Kantor Bupati Batang Hari). Sesuai dengan jadwal yang direncanakan pada tanggal 11 Mei 2009, Gedung BPTSP yang baru ini diresmikan langsung oleh Bapak Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI (Taufiq Effendi) di Muara Bulian.

Penuh harapan dengan adanya lembaga ini kegiatan investasi di Kabupaten Batang Hari akan semakin berkembang yang pada gilirannya berdampak terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

### **C. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
2. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
3. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari Nomor 04 Tahun 2008 tentang susunan organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah
5. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari Nomor 31 Tahun 2008 tentang uraian tugas dan fungsi kepala badan, sekretaris, kepala subbagian, kepala

bidang, kepala subbidang dan kelompok jabatan fungsional pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Hari.

6. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari No.01 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan oleh Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Peraturan Bupati Batang Hari Nomor 48 Tahun 2008 tentang proses pelayanan perizinan
8. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari Nomor 419 Tahun 2011 tentang Perubahan lampiran atas keputusan Bupati Batang Hari Nomor 458 tahun 2009 tentang Perubahan keputusan Bupati Batang Hari Nomor 431 tahun 431 tahun 2008 tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis Pelayanan Perizinan Kabupaten Batang Hari
9. Keputusan Bupati Batang Hari Nomor 620 Tahun 2008 tentang pelimpahan wewenang penandatanganan izin pengelolaan dan pengusahaan sarang burung walet.

#### **D. Visi dan Misi**

##### **1. Visi**

***“ Prima dalam Pelayanan, Berkualitas dan Profesional Menuju Batang Hari Berlian 2016 “.***

2. Misi

- a. Meningkatkan Kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat/Investor.
- b. Meningkatkan profesionalitas sdm aparatur di dalam pelayanan yang cepat, murah, mudah, pasti, transparan kepada masyarakat.
- c. Meningkatkan peran serta masyarakat dan Investor di dalam membangun perekonomian daerah.

**E. Tujuan dan Sasaran**

Tujuan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Batang Hari **"Mewujudkan Kualitas Layanan Perizinan"**.

Sasaran yang dituju adalah :

1. Terwujudnya Kualitas Layanan Publik
2. Terwujudnya Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan
3. Terwujudnya Sarana dan Prasarana serta Aparatur Pelayanan Perizinan

**F. Motto**

Motto Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Kabupaten Batang Hari : Transparan, Pasti, Profesional

**Transparan** yakni : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

**Pasti** yakni : Diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan sesuai aturan.

**Profesional** yakni : Pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk palidasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

### G. Struktur Organisasi

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Hari merupakan salah satu lembaga teknis Daerah, dalam pelaksanaan tugas berpedoman pada Perda Kabupaten Batang Hari Nomor 31 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kepala Badan, Sekretaris, Kepala Subbagian, Kepala Bidang, Kepala Subbidang dan Kelompok Jabatan Fungsional pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Hari, dengan susunan sebagai berikut :

1. Kepala (Pejabat Eselon II/b).

Kepala Badan secara struktural membawahi :

- a. Sekretariat.
- b. Bidang Data, Informasi, Pelayanan Umum dan Pengaduan.
- c. Bidang Perizinan Jasa Usaha.
- d. Bidang Perizinan Tertentu.
- e. Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Sekretaris (Pejabat Eselon III/a).

Sekretaris, membawahi :

- a. Kepala Subbagian Perencanaan Program, Evaluasi dan Pelaporan (Pejabat Eselon IV/a).
  - b. Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum (Pejabat Eselon IV/a).
  - c. Kepala Subbagian Keuangan (Pejabat Eselon IV/a).
3. Kepala Bidang Data, Informasi, Pelayanan Umum dan Pelayanan Pengaduan (Pejabat Eselon III/b).

Kepala Bidang Data, Informasi, Pelayanan Umum dan Pelayanan Pengaduan, membawahi :

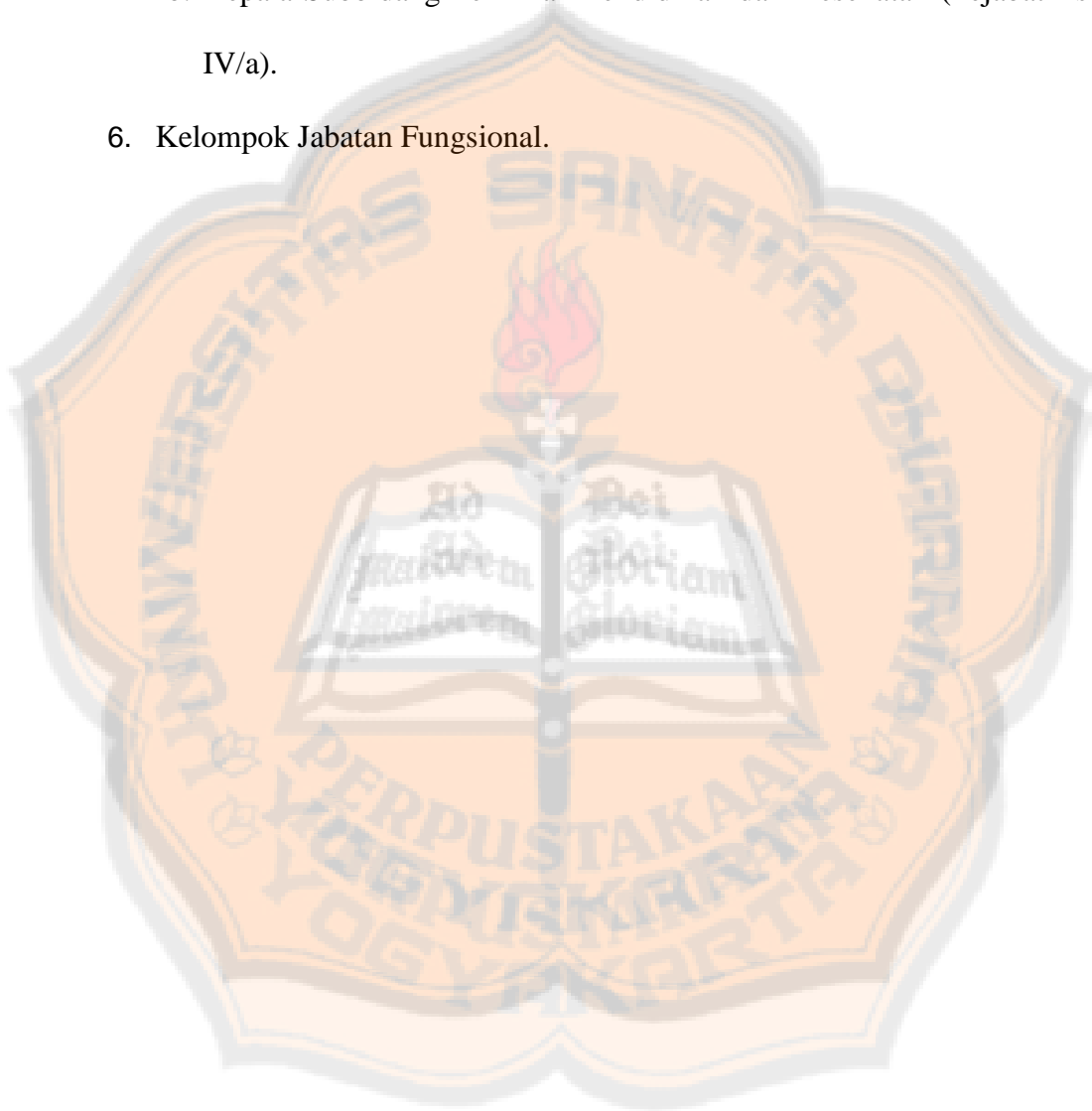
- a. Kepala Subbidang Data, Informasi dan Dokumentasi (Pejabat Eselon IV/a).
  - b. Kepala Subbidang Pelayanan Umum dan Penanganan Pengaduan (Pejabat Eselon IV/a).
4. Kepala Bidang Perizinan Jasa Usaha (Pejabat Eselon III/b).

Kepala Bidang Perizinan Jasa Usaha, membawahi :

- a. Kepala Subbidang Perizinan Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi (INDAKOP), Reklame dan Izin Usaha Pengadaan Barang/Jasa (Pejabat Eselon IV/a).
  - b. Kepala Kepala Subbidang Perizinan Pertanian, Perhubungan, Pariwisata, SIUJK dan K3 (Pejabat Eselon IV/a).
5. Kepala Bidang Perizinan Tertentu (Pejabat Eselon III/b).

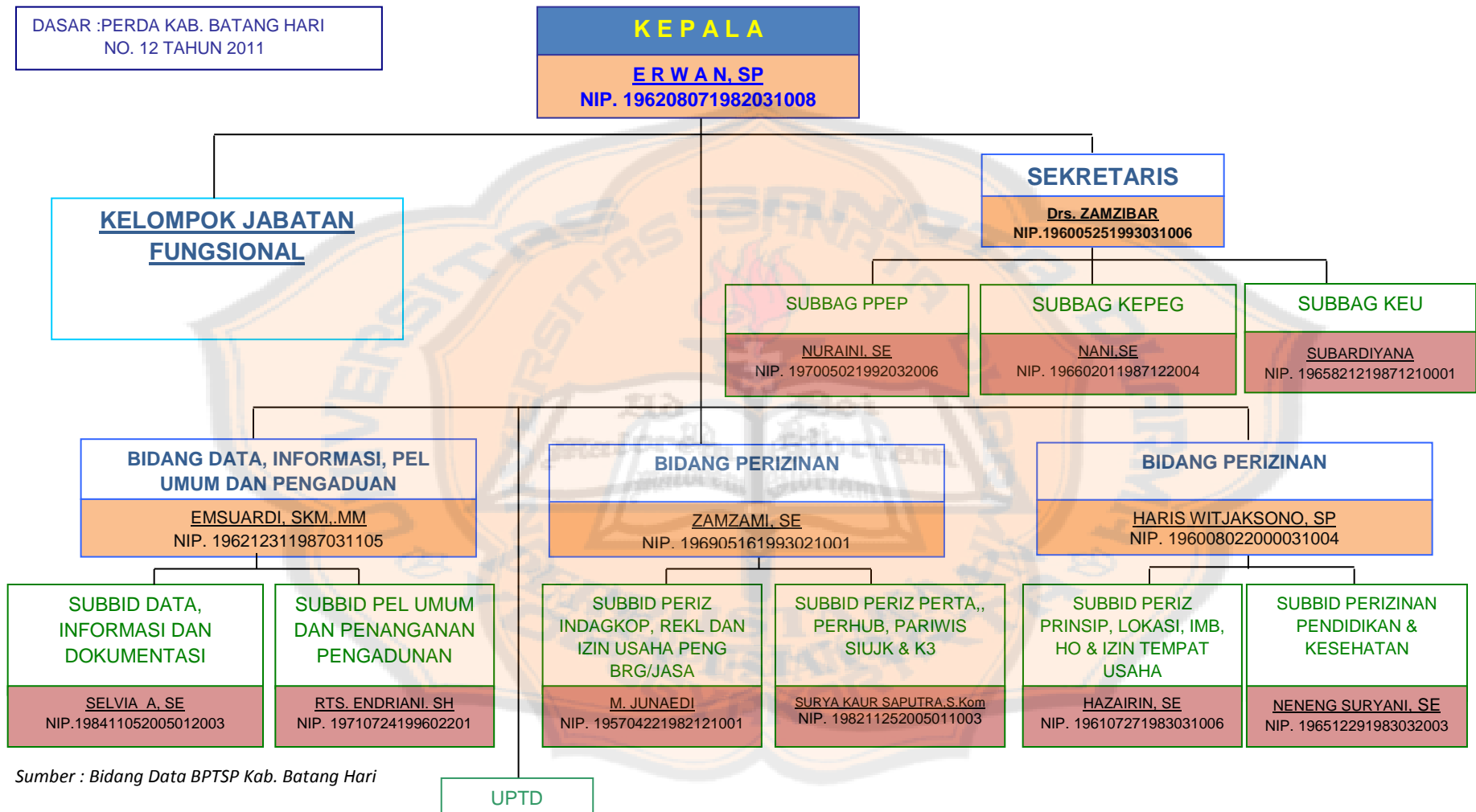
Kepala Bidang Perizinan Tertentu, membawahi :

- a. Kepala Subbidang Perizinan Prinsip, Lokasi, IMB, UU Gangguan (HO) dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), (Pejabat Eselon IV/a).
  - b. Kepala Subbidang Perizinan Pendidikan dan Kesehatan (Pejabat Eselon IV/a).
6. Kelompok Jabatan Fungsional.





**STRUKTUR ORGANISASI**



Sumber : Bidang Data BPTSP Kab. Batang Hari

## H. Jenis Pelayanan Perizinan

Adapun jenis perizinan jasa usaha yang dilayani oleh kantor Badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu (BPMPT) adalah sebagai berikut:

1. Izin Usaha Peternakan (SIU-NAK)
2. Izin Usaha Perikanan (SIU-KAN)
3. Surat Izin Trayek (SIT)
4. Surat Izin Pengguna Jalan (SIPJ)
5. Izin Usaha Angkutan Orang dan Barang (IUAO/B)
6. Izin Pendirian Bengkel Kendaraan Bermotor
7. Izin Jasa Fasilitas Sungai di Perairan Pedalaman (SIJPSPD)
8. Pengujian Kendaraan Bermotor
9. Surat Izin Usaha Penyediaan Barang/Jasa Pemborong/Jasa Lainnya (SIPP)
10. Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)
11. Surat Izin Tanda Daftar Industri (STDI)
12. Surat Izin Usaha Industri (SIUI)
13. SIUP Kecil
14. SIUP Menengah
15. SIUP Besar
16. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
17. TDP.PT (Perseroan Terbatas)
18. TDP.CV/FA (Commanditae Vereniging/Firma)

19. TDP PO
20. TDP Koperasi
21. Tanda Daftar Gudang (TDG)
22. Izin Usaha Pertambangan (IUP)
23. IUP Eksplorasi
24. IUP Operasi Produksi
25. Perpanjangan IUP Operasi Produksi
26. Surat Izin Pertambangan (IPR)
27. Izin Pungutan Hasil Hutan di Luar Kawasan (IPHH-LKH)
28. Izin Pemanfaatan Air Bawah Tanah
29. Izin Usaha Perkebunan Budidaya (IUP-B)
30. Izin Usaha Perkebunan Pengolahan (IUP-P)
31. Izin Usaha Perkebunan (IUP)
32. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
33. Izin Riset Penelitian
34. Izin Keramaian/Hiburan
35. Izin Gangguan (HO)
36. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
37. Surat Izin Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri
38. Persetujuan Prinsip
39. Izin Lokasi
40. Surat Izin Praktek Bidan (SIB)

41. Surat Izin Klinik 24 Jam/Poliklinik dan Klinik Bersalin
42. Surat Izin Laboratorium
43. Surat Izin Apotek
44. Surat Izin Optikal
45. Surat Izin Toko Obat (SITO)
46. Surat Izin Apoteker
47. Surat Izin Asisten Apoteker
48. Izin Pengelolaan Pengusahaan Sarang Burung Walet (IPPSBW)

**I. Kontribusi Pendapatan Atas Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Batang Hari.**

Berikut ini adalah perkembangan kontribusi pendapatan dari Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) terhadap Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari. Rekapitulasi penerimaan retribusi perizinan dan jumlah pemohon dari tahun 2008 sampai dengan Tahun 2012 tersaji pada tabel 3:

Tabel 3: Rekapitulasi Realisasi Penerimaan Retribusi dan Jumlah Pemohon

No.	Tahun	Jumlah Penerimaan (Rp)	Naik/ Turun	Jumlah Pemohon	Naik/ Turun
1	2008	777.216.615,00	-		-
2	2009	803.449.940,00	3,37%	5.569	
3	2010	1.551.804.191,00	48,22%	5.548	-0,37%
4	2011	1.236.138.174,00	-20,34%	6.646	19,79%
5	2012	1.745.039.683,00	41,17%	2.705	-145,69%
		6.113.648.603,00		20.468	

Sumber : Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Kabupaten Batang Hari

Tabel 3 menggambarkan penerimaan atas retribusi yang diterima oleh Badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Batang Hari yang menunjukkan bahwa penerimaan retribusi terbesar pada tahun 2012 yaitu Rp. 1.745.039.683 dan penerimaan terendah adalah pada tahun 2008 yaitu Rp. 777.216.615. Jumlah pemohon yang mendapatkan pelayanan dari Badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Batang Hari terbanyak pada tahun 2011 sebanyak 6646 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah tahun 2012 yaitu sebanyak 2705 orang.

Meningkatnya penerimaan retribusi BMPPT tahun 2012 didorong adanya kenaikan penerimaan BMPPT bersumber dari IMB sebesar 183,24%, sedangkan yang lainnya mengalami penurunan yang relatif kecil dari tahun-tahun

sebelumnya. Penerimaan terbesar BPMPTT tahun 2012 bersumber dari izin mendirikan bangunan (IMB) sebesar Rp. 1.070.180.366.

Sebaliknya turunnya jumlah pemohon perizinan pada Badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Batang Hari disebabkan hal-hal berikut:

1. BPMPTT Kabupaten batang hari telah terbentuk kurang lebih selama 6 tahun yang sebelumnya adalah KPT satu pintu, maka dapat diasumsikan bahwa sebagian besar pelaku usaha telah memiliki izin usaha.
2. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh BPMPTT kabupaten Batang Hari terhadap masyarakat.

Analisis perbandingan penerimaan retribusi BPMPTT terhadap retribusi daerah Kabupaten Batang hari tergambar pada tabel berikut.

Tabel 4: Analisis Perbandingan Penerimaan Retribusi BPMPTT dengan Retribusi Daerah Tahun 2008-2012

Tahun	Penerimaan BPMPTT	Retribusi Daerah	Prosentase
2008	777.216.615,00	6.070.410.941,90	12,80%
2009	803.449.940,00	6.423.402.708,00	12,51%
2010	1.551.804.191,00	10.234.271.506,00	15,16%
2011	1.236.138.174,00	14.235.213.135,00	8,68%
2012	1.745.039.683,00	14.653.926.576,00	11,91%
	6.113.648.603,00	51.617.224.867,00	11,84%

Sumber: Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Kabupaten Batang Hari tahun 2009-2012.

Tabel 4 menunjukkan bahwa kontribusi penerimaan BMPPPT terhadap retribusi daerah Kabupaten Batang hari dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2012. Kontribusi penerimaan BMPPPT terhadap retribusi daerah tahun 2008 sebesar 12,80%, tahun 2009 sebesar 12,51%, tahun 2010 sebesar 15,16%, tahun 2011 sebesar 8,68%, dan tahun 2012 sebesar 11,91%. Penerimaan terbesar adalah pada tahun 2010 yaitu sebesar 15,16% dan terendah pada tahun 2011 sebesar 8,68%.

Tabel 5: Analisis Perbandingan Penerimaan Retribusi BPMPTT dengan Pendapatan Asli Daerah Tahun 2008-2012

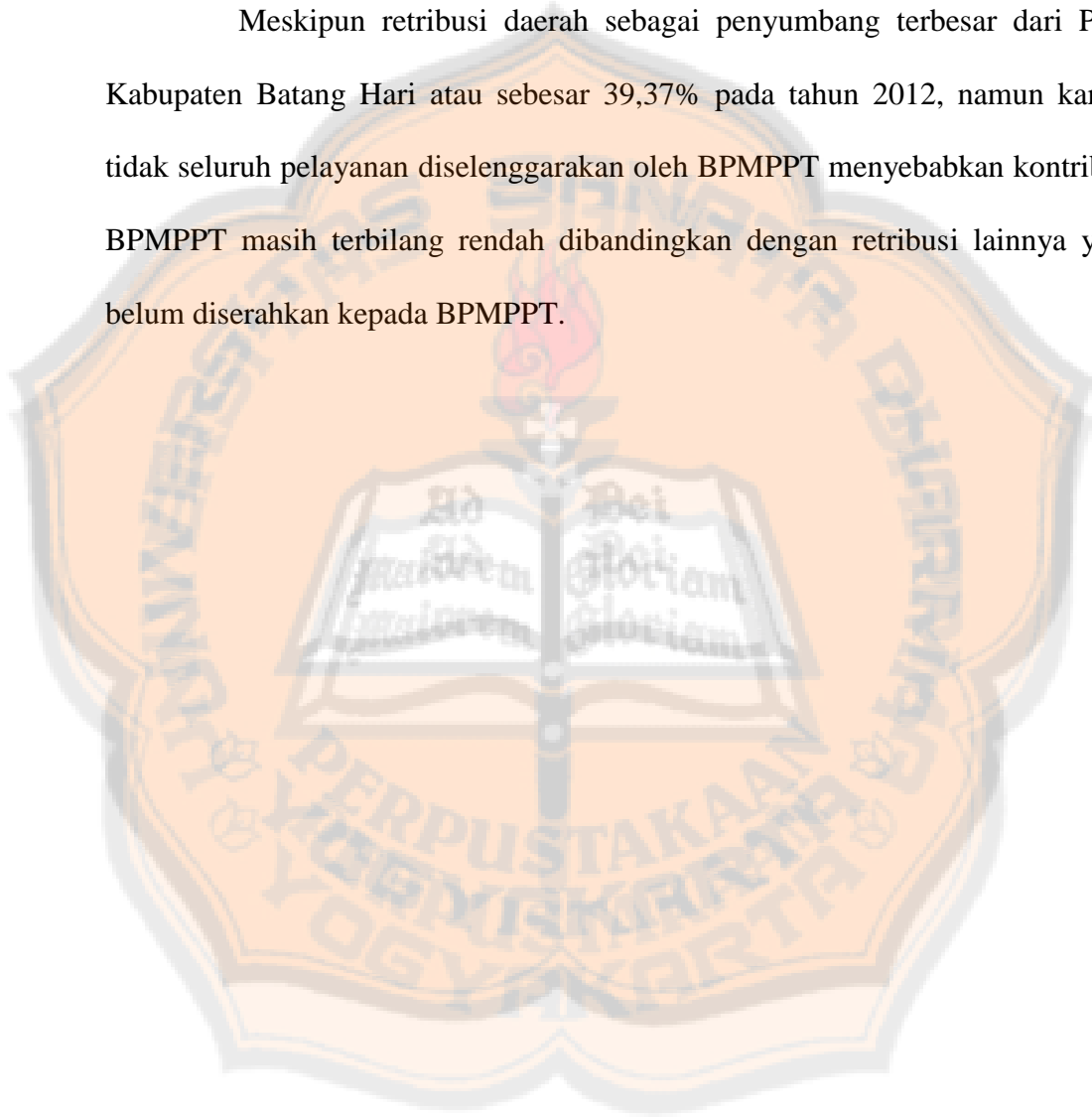
Tahun	Penerimaan BMPPPT	Pendapatan Asli Daerah	Prosentase
2008	777.216.615,00	20.855.491.765,72	3,72%
2009	803.449.940,00	18.328.502.009,00	4,38%
2010	1.551.804.191,00	22.251.818.221,00	6,97%
2011	1.236.138.174,00	34.553.020.760,00	3,58%
2012	1.745.039.683,00	37.229.501.178,00	4,69%
Jumlah	6.113.648.603,00	133.218.333.933,00	23,34%

Sumber: Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Kabupaten Batang Hari tahun 2008-2012.

Tabel 5 menunjukkan analisis perbandingan penerimaan retribusi BPMPTT dengan Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten batang Hari tahun 2008-2012. Sebagaimana tersaji dalam tabel diatas bahwa penerimaan pendapatan yang berasal dari BPMPTT Kabupaten Batang Hari masih rendah, dimana rata-rata kontribusi penerimaan adalah sebesar 4,90%. Sumbangan

penerimaan terbesar adalah tahun 2010 sebesar 6,97% dan sumbangan penerimaan terendah adalah tahun 2011 sebesar 3,58%.

Meskipun retribusi daerah sebagai penyumbang terbesar dari PAD Kabupaten Batang Hari atau sebesar 39,37% pada tahun 2012, namun karena tidak seluruh pelayanan diselenggarakan oleh BPMPTT menyebabkan kontribusi BPMPTT masih terbilang rendah dibandingkan dengan retribusi lainnya yang belum diserahkan kepada BPMPTT.





## BAB V

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Karakteristik sampel dalam penelitian ini dapat diketahui dengan dilakukan pengolahan data responden yang diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan dan telah dikumpulkan kembali menggunakan perhitungan statistik deskriptif. karakteristik responden dibagi ke dalam jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan umur. Periode pengumpulan kuesioner dari 18 Juni 2014 sampai 27 Juni 2014. Kuesioner yang dibagikan sebanyak 100 kuesioner di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan terpadu Kabupaten Batang Hari, dan semuanya telah dikembalikan.

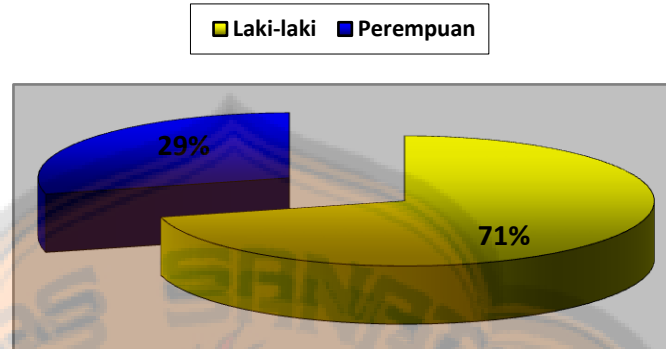
##### 1. Deskripsi Profil Responden:

Profil responden pengguna Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kabupaten Batang Hari sebagai berikut:

##### a. Jenis kelamin

Jenis kelamin responden dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan.

### Profil Responden Berdasarkan jenis Kalamain



Gambar 2: Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

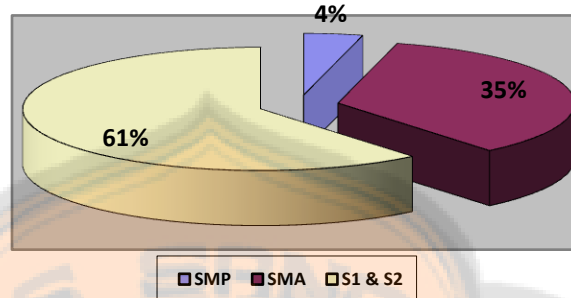
Sumber: BPMPPT, diolah

Dari gambar 2 diatas menunjukan kecenderungan responden pengguna jasa di BPMPPT Kabupaten Batang Hari lebih didominasi oleh laki-laki yaitu sebesar 71% dan sisanya perempuan sebesar 29%. Data diatas juga menggambarkan jumlah responden yang dijadikan sampel penelitian yaitu sebanyak 100 orang yang terdiri dari 71 orang laki-laki dan 29 orang perempuan.

#### b. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu SMP, SLTA, dan Sarjana (S1 & S2).

### Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



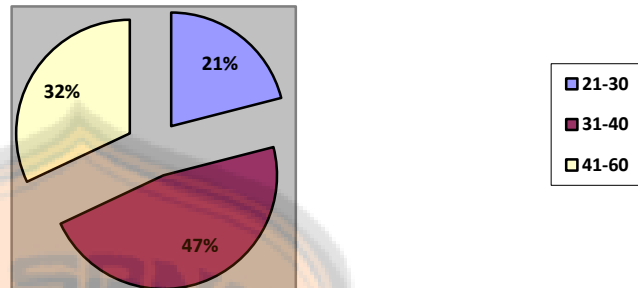
Gambar 3: Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan  
Sumber: BPMPPT, diolah

Gambar 3 diatas menunjukkan sebanyak 4 orang berpendidikan SMP, sebanyak 35 orang berpendidikan SMA, dan sebanyak 61 orang berpendidikan S1 & S2. Responden berdasarkan pendidikan pengguna jasa di BPMPPT Kabupaten Batang Hari lebih didominasi pada level pendidikan S1 & S2 sebesar 61%, diikuti pendidikan SMA 35%, dan SMP 4%.

#### c. Umur

Interval umur responden pengguna jasa pelayanan BPMPPT Kabupaten Batang hari dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu interval umur 21-30, interval umur 31-40, dan interval umur 41-60.

Profil Responden Berdasarkan Umur



Gambar 4: Profil Responden Berdasarkan Umur  
Sumber: BPMPT, diolah

Gambar 4 menunjukkan bahwa responden pengguna jasa di BPMPT Kabupaten Batang Hari ditinjau dari tingkat umur pada interval umur 21-30 tahun sebesar 21%, berikutnya pada umur 31-40 tahun sebesar 47%, dan pada interval umur 41-60 tahun sebesar 32%.

## B. Analisis Data

### 1. Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan benar-benar mencerminkan variabel yang diukur. Berdasarkan tabel validitas (tabel r) dengan cara mempertemukan antara probabilitas dengan jumlah responden ( $n-2$ ), maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah 0,1966. Apabila pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi kurang dari 0,1966 ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ , dimana  $r_{tabel} = 0,1966$ ), maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan harus di keluarkan dari instrumen penelitian. Berikut hasil uji validitas masing-masing variabel:

a. Dimensi *Tangible* (X1)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk dimensi *tangible* dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 6: Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi *Tangible*

No Kuisioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,812	0,1966	Valid
2	0,849	0,1966	Valid
3	0,831	0,1966	Valid
4	0,763	0,1966	Valid

Sumber : data diolah peneliti

Berdasarkan pada data yang ada pada Tabel 6 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas dimensi *tangible* (X1) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 4 pertanyaan dikatakan valid.

b. Dimensi *reliability* (X2)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk dimensi *reliability* dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7: Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi *reliability*

No Kuisisioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,781	0,1966	Valid
2	0,872	0,1966	Valid
3	0,851	0,1966	Valid
4	0,752	0,1966	Valid
5	0,853	0,1966	Valid
6	0,848	0,1966	Valid

Sumber : data diolah peneliti

Berdasarkan pada data yang ada pada Tabel 7 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas dimensi *reliability* (X2) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 6 pertanyaan dikatakan valid.

c. Dimensi *responsiveness* (X3)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8: Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi *responsiveness*

No Kuisisioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,854	0,1966	Valid
2	0,821	0,1966	Valid
3	0,813	0,1966	Valid
4	0,795	0,1966	Valid

Sumber : data diolah peneliti

Berdasarkan pada data yang ada pada Tabel 8 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas dimensi *responsiveness* (X3) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 4 pertanyaan dikatakan valid.

d. Dimensi *assurance* (X4)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk dimensi *assurance* dapat dilihat pada tabel 9 di bawah ini.

Tabel 9: Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi *assurance*

No Kuisioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,818	0,1966	Valid
2	0,898	0,1966	Valid
3	0,865	0,1966	Valid
4	0,721	0,1966	Valid
5	0,757	0,1966	Valid

Sumber : data diolah peneliti

Berdasarkan pada data yang ada pada Tabel 9 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas dimensi *assurance* (X4) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 5 pertanyaan dikatakan valid.

e. Dimensi *empathy* (X5)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk dimensi *empathy* dapat dilihat pada tabel 10 di bawah ini.

Tabel 10: Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi *empathy*

No Kuisisioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,905	0,1966	Valid
2	0,876	0,1966	Valid
3	0,926	0,1966	Valid

Sumber : data diolah peneliti

Berdasarkan pada data yang ada pada Tabel 10 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas dimensi *empathy* (X5) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 3 pertanyaan dikatakan valid.

f. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11: Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No Kuisisioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,786	0,1966	Valid
2	0,818	0,1966	Valid
3	0,839	0,1966	Valid
4	0,746	0,1966	Valid
5	0,782	0,1966	Valid
6	0,820	0,1966	Valid

Sumber : data diolah peneliti



Berdasarkan pada data yang ada pada Tabel 11 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas variabel kepuasan masyarakat (Y) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 6 pertanyaan dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Menurut Ghozali (2009:46) menjelaskan “Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Combrach’s Alpha* terhitung  $>0,60$ , digunakan bantuan perangkat lunak SPSS *versi 12.0 for windows*”. Untuk memperoleh hasil perhitungan yang akurat, proses penghitungan menggunakan SPSS versi 20 dan diperoleh nilai koefisien reliabilitas *Alpha Crocnbach*, sebagai berikut:

Tabel 12: Koefisien Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas (Alpha)	Keterangan
1	Tangibles (X1)	0,827	Reliabel
2	Reliability (X2)	0,906	Reliabel
3	Responsiveness (X3)	0,838	Reliabel
4	Assurance (X4)	0,872	Reliabel
5	Empathy (X5)	0,885	Reliabel
6	Kepuasan masyarakat (Y)	0,885	Reliabel

Sumber : data diolah peneliti

Dari Tabel 12 di atas hasil koefisien reliabilitas (*Alpha*) yang tertera pada tabel adalah  $>0,60$  dan itu berarti bahwa instrument penelitian yang dalam hal ini kuesioner dapat dikatakan amdal atau reliabel. Artinya suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data atau mengukur obyek yang telah ditetapkan.

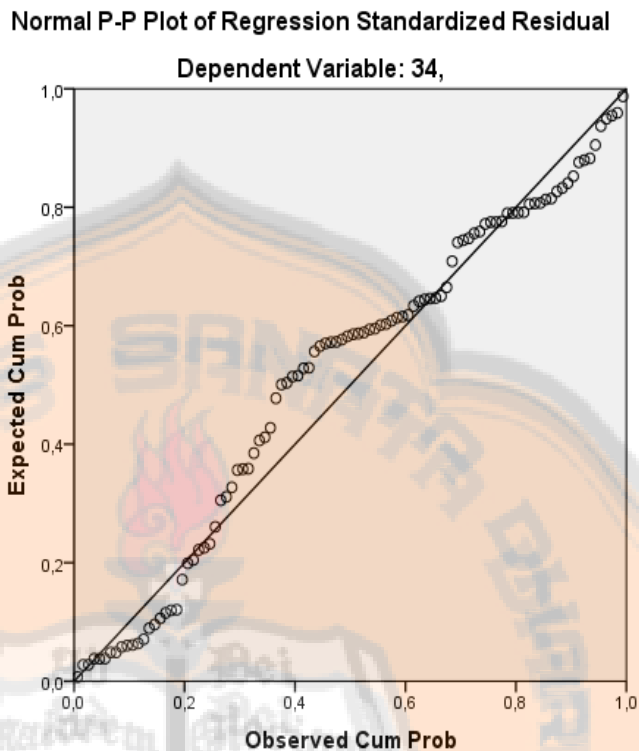
### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada 2 metode untuk menguji normalitas, yaitu:

##### 1) Analisis grafik

Hasil pertama dalam pengujian normalitas berupa normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Berikut hasil pengujian normalitas berupa *normal probability plot* yang dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5: Hasil Uji Normalitas Pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat

Sumber : Data diolah

Berdasarkan gambar normal *probability plot* dapat disimpulkan bahwa grafik normal *probability plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, maka grafik tersebut menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## 2) Analisis statistik

Uji statistik secara sederhana dapat dilakukan dengan uji statistik non parametrik kolmogorov-Smirnov:

Tabel 13: Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,20583787
	Absolute	,131
Most Extreme Differences	Positive	,075
	Negative	-,131
Kolmogorov-Smirnov Z		1,307
Asymp. Sig. (2-tailed)		,066

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : data diolah

Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov pada tabel 13 terlihat besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov adalah 1,307 dan signifikan pada 0,066. Hal ini berarti signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga data berdistribusi normal.

**b. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya)”. Cara mendeteksi adanya gejala autokorelasi dengan melihat nilai Durbin-Watson (DW). Hasil uji autokorelasi dengan uji Durbin-Watson adalah seperti pada tabel 14:

Tabel 14: Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,301 <sup>a</sup>	,091	,042	1,85575	1,869

a. Predictors: (Constant), 33,, 29,, 31,, 30,, 32,

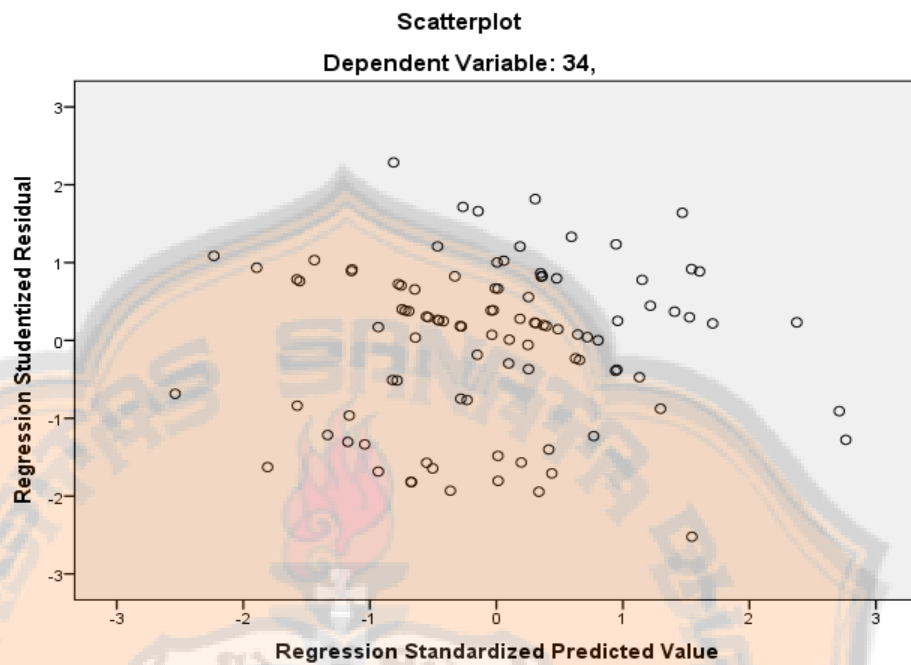
b. Dependent Variable: abs\_1

Sumber : data diolah

Hasil uji autokorelasi pada tabel 14 terlihat bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,869. Jika dibandingkan dengan tabel Durbin-Watson dengan jumlah sampel ( $n$ ) = 100 dan jumlah instrument variabel independen 5 ( $K=5$ ) diperoleh nilai  $dl$  (batas bawah) = 1,571 dan  $du$  (batas atas) = 1,780. Oleh karena nilai Durbin-Watson sebesar 1,869 berada diatas  $du$  (1,780) dan dibawah 2,220 ( $4-du$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

**c. Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2006). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Gambar 6 dan tabel 15 adalah hasil pengujian heterokedastisitas:



Gambar 6: Hasil Uji Heterokedastisitas, Partial Regression Plot  
 Dependent variabel Kepuasan Masyarakat  
 Sumber : Data diolah

Tabel 15: Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,988	2,490		1,602	,113
Tangible,	,170	,088	,199	1,924	,057
Reliability,	-,082	,047	-,177	-1,749	,084
1 Responsiveness,	-,095	,078	-,122	-1,223	,224
Assurance,	,005	,060	,008	,078	,938
Emphaty,	-,107	,075	-,142	-1,416	,160

a. Dependent Variable: abs\_1

Sumber : data diolah

Berdasarkan gambar 6 diatas, grafik *scatterplot* yang dihasilkan terlihat hamper semua titik menyebar secara acak, tidak

membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan model regresi bersifat tidak heterokedastisitas. Kemudian dari uji Glejser pada tabel 15 menunjukkan bahwa tidak ada satupun instrumen variabel independen yang signifikan secara statistic mempengaruhi variabel absolute unstandardized residual. Hal ini terlihat dari tingkat signifikansinya diatas 0,05. *Tangible* = 0,057, *reliability* = 0,084, *responsiveness* = 0,224, *assurance* = 0,938, dan *empathy* = 0,160.

**d. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau yang sempurna antar variabel independen (Ghozali :2009). Cara menentukan ada tidaknya multikolonieritas yaitu dengan menentukan nilai *tolerance* dan *Variance Infaltion factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar instrument variabel independen yang dapat dilihat pada tabel 16:

Tabel 16: Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	33,252	4,414		7,533	,000		
Tangible,	,450	,156	,283	2,876	,005	,908	1,101
Reliability,	,153	,083	,178	1,842	,019	,948	1,055
1 Responsiv eness,	,240	,138	,196	2,012	,014	,972	1,029
Assurance,	,390	,107	,356	3,652	,000	,925	1,081
Emphaty,	,036	,134	,026	,268	,789	,957	1,045

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat,  
 Sumber : Data diolah

Hasil uji multikolinearitas pada tabel 16 tampak bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Hasil perhitungan nilai *Variance Infaltion factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama yaitu masing-masing instrumen variabel independen yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai VIF tidak lebih dari 10. Hasil uji multikolinearitas dapat dinyatakan bahwa model regresi linier berganda terbebas dari multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian ini.



**4. Analisis Uji Hipotesis**

**a. Uji Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi ini digunakan untuk mengukur besarnya variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*). Variabel independen yaitu kualitas pelayanan yang diukur dengan dimensi *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *emphaty* (X5) serta variabel dependen berupa kepuasan masyarakat (Y). Berikut hasil uji persamaan regresi linier berganda:

Tabel 17: Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	33,252	4,414		7,533	,000
1					
Tangible,	,450	,156	,283	2,876	,005
Reliability,	,153	,083	,178	1,842	,019
Responsiveness,	,240	,138	,196	2,012	,014
Assurance,	,390	,107	,356	3,652	,000
Emphaty,	,036	,134	,026	,268	,789

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat,

Sumber : Data diolah

Persamaan regresi yang digunakan yaitu :

$$Y = 33,252 + 0,450X1 + 0,153X2 + 0,240X3 + 0,390X4 + 0,036X5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan masyarakat

a = harga Y bila X = 0 (harga konstanta)

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas.

$X_1$  = *Tangible*

$X_2$  = *Reliability*

$X_3$  = *Responsiveness*

$X_4$  = *Assurance*

$X_5$  = *Empathy*

$e$  = Kesalahan (error)

**b. Uji simultan (Uji F)**

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel ANOVA. Uji simultan dilakukan dengan F-test dengan kriteria sebagai berikut:

Hipotesis diterima jika  $F_{\text{signifikan}} < 0,05$

Hipotesis ditolak jika  $F_{\text{signifikan}} > 0,05$

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis pertama, yaitu:

$H_0$  : Diduga tidak terdapat pengaruh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka

peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Ha : Diduga Terdapat pengaruh dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau dengan membandingkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berikut hasil output SPSS F hitung:

Tabel 18: Hasil Uji simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	211,298	5	42,260	3,904	,003 <sup>b</sup>
Residual	1017,462	94	10,824		
Total	1228,760	99			

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat,

b. Predictors: (Constant), tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Sumber : Data diolah

Tabel 18 diatas menggambarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 20 dan diperoleh nilai signifikan 0,003 dan nilai  $F_{hitung}$  3,904. Oleh karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $3,904 > 2,31$ ), dan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam

rangka peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Batang Hari, sehingga  $H_0$  diterima.

**c. Uji Parsial (uji t)**

1) Uji untuk  $X_1$

Uji t untuk  $X_1$  dilakukan untuk menguji hipotesis kedua, yaitu:

$H_{01}$  : Tidak terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

$H_{a1}$  : Terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Jika nilai  $sign < 0,05$ , maka keputusannya  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima atau dengan membandingkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka keputusannya  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima.

Tabel 19: Hasil Uji t hitung dimensi *tangible* ( $X_1$ )

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	33,252	4,414		7,533	,000
Tangible,	,450	,156	,283	2,876	,005

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat,  
 Sumber : Data diolah

Dari hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,876 > 1,661$ ), probabilitas sebesar 0,005 atau lebih kecil dari  $\alpha$  0,05, sehingga jelas

Ho<sub>1</sub> ditolak dan Ha<sub>1</sub> diterima. Ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

2) Uji untuk X<sub>2</sub>

Uji t untuk X<sub>2</sub> dilakukan untuk menguji hipotesis ketiga, yaitu:

Ho<sub>2</sub> : Tidak terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Ha<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya Ho<sub>2</sub> ditolak dan Ha<sub>2</sub> diterima atau dengan membandingkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka keputusannya Ho<sub>2</sub> ditolak dan Ha<sub>2</sub> diterima.

Tabel 20: Hasil Uji t hitung dimensi *reliability* (X<sub>2</sub>)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	33,252	4,414		7,533	,000
	Reliability,	,153	,083	,178	1,842	,019

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat,  
 Sumber : Data diolah

Dari hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,842 > 1,661$ ), probabilitas sebesar 0,019 atau lebih kecil dari  $\alpha$  0,05, sehingga jelas  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

3) Uji untuk  $X_3$

Uji t untuk  $X_3$  dilakukan untuk menguji hipotesis keempat, yaitu:

$H_{03}$  : Tidak terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

$H_{a3}$  : Terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Jika nilai  $sign < 0,05$ , maka keputusannya  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima atau dengan membandingkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka keputusannya  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima.

Tabel 21: Hasil Uji t hitung dimensi *responsiveness* ( $X_3$ )

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	33,252	4,414		7,533	,000
1 Responsiveness,	,240	,138	,196	2,012	,014

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat,  
 Sumber : Data diolah

Dari hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,012 > 1,661$ ), probabilitas sebesar 0,014 atau lebih kecil dari  $\alpha$  0,05, sehingga jelas  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

4) Uji untuk  $X_4$

Uji t untuk  $X_4$  dilakukan untuk menguji hipotesis kelima, yaitu:

$H_{04}$  : Tidak terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

$H_{a4}$  : Terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Jika nilai sign  $< 0,05$ , maka keputusannya  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima atau dengan membandingkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka keputusannya  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima.

Tabel 22: Hasil Uji t hitung dimensi *assurance* ( $X_4$ )

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33,252	4,414		7,533	,000
Assurance,	,390	,107	,356	3,652	,000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat,  
 Sumber : Data diolah

Dari hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,652 > 1,661$ ), probabilitas sebesar 0,000 atau lebih kecil dari  $\alpha$  0,05, sehingga jelas  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima. Ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari

5) Uji untuk  $X_5$

Uji t untuk  $X_5$  dilakukan untuk menguji hipotesis keenam, yaitu:

$H_{05}$  : Tidak terdapat pengaruh *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.



Ha<sub>5</sub> : Terdapat pengaruh *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya Ho<sub>5</sub> ditolak dan Ha<sub>5</sub> diterima atau dengan membandingkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka keputusannya Ho<sub>5</sub> ditolak dan Ha<sub>5</sub> diterima.

Tabel 23: Hasil Uji t hitung dimensi *empathy* (X<sub>5</sub>)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33,252	4,414		7,533	,000
Empathy	,036	,134	,026	,268	,789

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat,  
 Sumber : Data diolah

Dari hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,268 < 1,661$ ), probabilitas sebesar 0,789 atau lebih kecil dari  $\alpha$  0,05, sehingga jelas Ho<sub>5</sub> diterima dan Ha<sub>5</sub> ditolak. Ini menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh kualitas pelayanan melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Batang Hari.

##### a. Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan masyarakat

*Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Yusroni (2012) mengungkapkan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ririh Anuraga (2012) dalam risetnya juga menyatakan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan.

Dimensi *tangible* berkaitan dengan fasilitas fisik baik itu gedung, peralatan maupun desain baik interior maupun eksterior dan juga personil yang diberikan oleh BPMPPPT sebagai pelayanan publik. Dimensi *tangible* yang disediakan oleh BPMPPPT Kabupaten Batang Hari berupa gedung kantor yang bersih dan sejuk karena dilengkapi dengan AC, tempat parkir yang disediakan juga cukup untuk baik, ruang tunggu juga disediakan, begitu juga TV dan komputer serta rak koran yang dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa BPMPPPT Kabupaten Batang Hari. Selain itu petugas yang memberikan pelayanan publik juga berpenampilan rapi dan bersih serta sopan dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa pelayanan di BPMPPPT.

b. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat

*Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Yusroni (2012) mengungkapkan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ririh Anuraga (2012) dalam risetnya juga menyatakan bahwa dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan.

Dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh kemampuan BPMPPPT dalam menciptakan ketepatan pelayanan yang telah dijanjikan. Pelayanan yang diberikan oleh BPMPPPT telah sesuai dengan yang dijanjikan, seperti adanya petugas yang terampil, cepat dalam bekerja dan tepat waktu sehingga masyarakat yang menggunakan jasa BPMPPPT tidak memerlukan waktu yang lama dan berkepanjangan. Persyaratan dan prosedur juga sesuai dengan protap dan masyarakat juga dengan mudah mendapatkan akses informasi.

c. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat

*Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Yusroni (2012) mengungkapkan bahwa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ririh Anuraga (2012) dalam risetnya juga menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan.

Berpengaruhnya *responsiveness* ditunjukkan dari sikap para petugas BPMPT yang tanggap dalam memberikan pelayanan. Petugas BPMPT juga cepat dalam menangani keluhan masyarakat. Petugas juga siap membantu masyarakat dalam memberikan informasi serta bertanggung jawab terhadap apa yang dilayani, sehingga masyarakat pengguna BPMPT merasa senang karena apa yang dirasakan telah sesuai dengan apa yang diharapkan.

d. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat

*Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Ririh Anuraga (2012) yang mengungkapkan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan. Sedangkan penelitian ini tidak sejalan seperti yang dilakukan oleh Yusroni (2012) juga menyatakan bahwa dimensi *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berpengaruhnya *assurance* ditunjukkan dari petugas yang memiliki sifat jujur, sopan serta ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jasa retribusi yang diberikan oleh pengguna jasa BPMPT juga langsung di bagian kas daerah karena di BPMPT tidak disediakan kasir, sehingga pengguna jasa langsung membayar retribusi ke bagian keuangan daerah. Selain itu juga tidak adanya pungutan di luar tariff yang ditentukan, karena sebagian besar pengurusan perizinan saat ini gratis. Persyaratan yang diberikan juga dengan mudah dapat

dipenuhi dan jelas penyelesaiannya, waktu dan biaya pelayanan juga tepat. Petugas juga memiliki tanggung jawab dan menjamin keamanan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja yang dilakukan.

e. Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat

*Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Yusroni (2012) mengungkapkan bahwa *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan penelitian ini tidak sejalan seperti yang dilakukan oleh Ririh Anuraga (2012) yang mengungkapkan bahwa *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan.

Dimensi *emphaty* sendiri tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Batang Hari. Sikap *emphaty* sendiri sebenarnya telah ditunjukkan mulai dari kepala BPPPT beserta seluruh pegawai yang bekerja di BPPPT Kabupaten Batang Hari dalam memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan kemudahan dalam penanganan kebutuhan informasi. Namun walaupun telah memberikan sikap *emphaty*, hal ini belum menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan masyarakat kemungkinan dikarenakan orang/masyarakat pengguna jasa BPPPT tidak perlu kontak langsung dengan petugas yang ada. Bisa juga dikarenakan orang/masyarakat pengguna jasa BPPPT bisa mengakses informasi melalui contact person. Hal

selanjutnya yang menyebabkan *emphaty* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena sudah ada SOP yang jelas dan terpasang di tembok sehingga tidak memerlukan kontak langsung.



## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan dimensi *assurance*. Sedangkan dimensi *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menggambarkan bahwa Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai pelayanan publik sudah berjalan dengan baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya yaitu menyediakan pelayanan yang baik. Seperti penyediaan fasilitas fisik , personal yang baik, dan juga komunikasi yang baik. Pelayanan juga berlangsung dengan efektif, memiliki kejelasan serta kepastian waktu, prosedur berjalan dengan baik, dan juga petugas yang tanggap dan cepat serta memiliki tanggung jawab yang baik dalam melayani masyarakat yang menggunakan jasa di BPPMPT Kabupaten Batang Hari. Namun pelayanan ini sendiri masih perlu ditingkatkan dalam hal kemudahan penanganan keluhan seperti contact person dan sarana pengaduan masyarakat atau pengguna jasa BPPMPT. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat tentunya

berdampak terhadap retribusi daerah dan kemudian berdampak terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini tentunya juga memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan diantaranya:

1. Penelitian dilakukan dengan cara pengisian kuesioner sehingga dapat menimbulkan perbedaan persepsi dalam mengisi jawaban yang diminta.
2. Responden terkadang tidak sepenuhnya paham mengenai maksud dari pertanyaan yang diberikan, sehingga bisa saja jawaban yang diberikan kurang obyektif.

## **C. Saran**

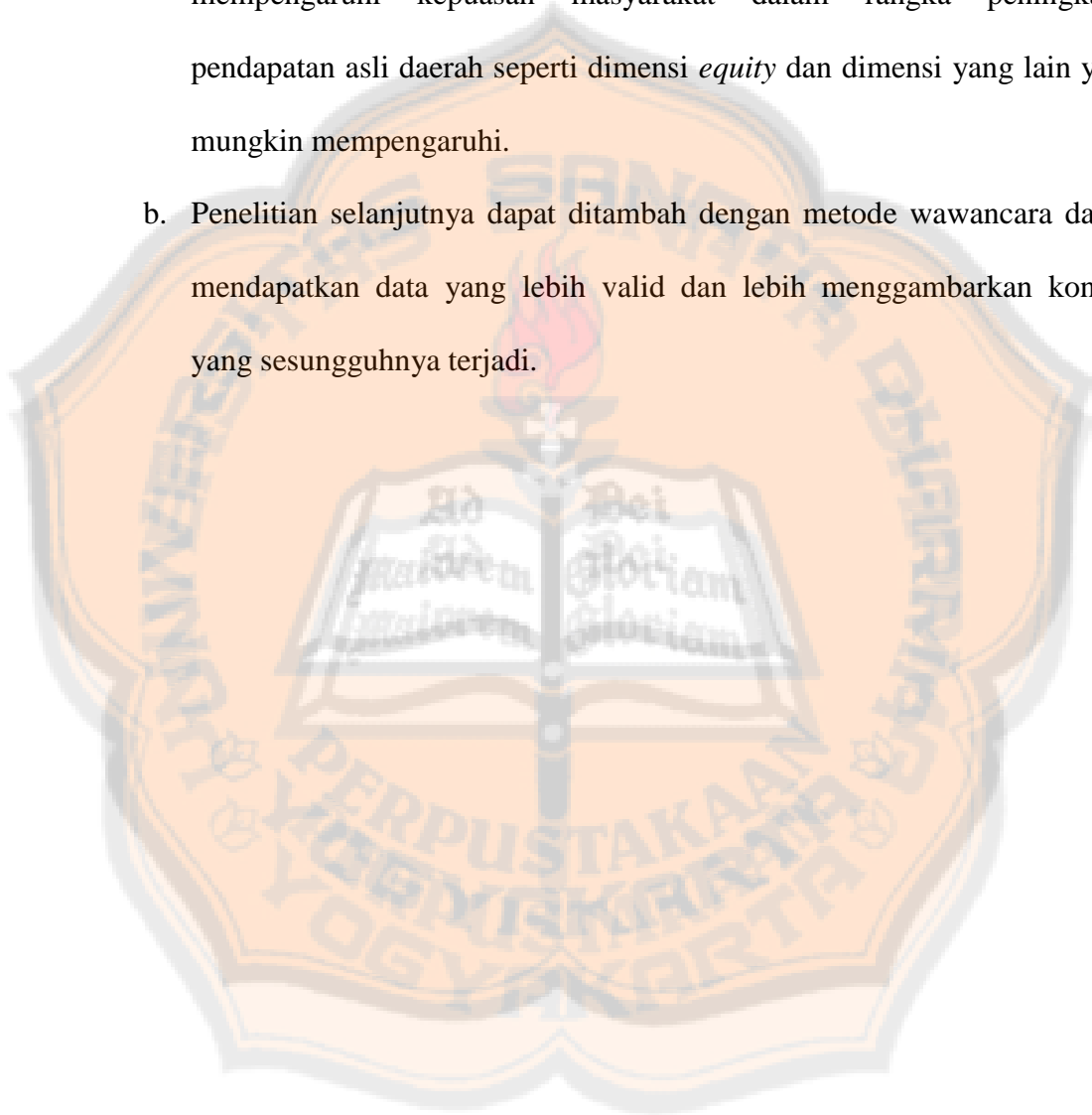
Dengan keterbatasan yang telah diungkapkan maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu:
  - a. Penelitian ini dapat memberikan informasi untuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu akan pentingnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Informasi ini diharapkan dapat memacu para pegawai di BPPPT untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.



2. Bagi penelitian selanjutnya:

- a. Variabel penelitian dapat ditambah dengan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah seperti dimensi *equity* dan dimensi yang lain yang mungkin mempengaruhi.
- b. Penelitian selanjutnya dapat ditambah dengan metode wawancara dalam mendapatkan data yang lebih valid dan lebih menggambarkan kondisi yang sesungguhnya terjadi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anuraga, Ririh. (2012). *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis dan multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Cetakan ke IV. Semarang: Badan penerbit UNDIP
- Hartono, Jogiyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. (BPFE UGM, Yogyakarta).
- Jaya, WK. (1996). *Analisa Keuangan Daerah : Pendekatan Makro, Model Program PMSS ES*. Kerjasama Ditjen PUOD Depdagri dengan Pusat Penelitian dan Pengkajian Ekonomi dan Bisnis UGM.
- Jones, Peter. (1993). *Combating Fraud and Corruption in the Public Sector*. First Edition. London: Chapman & Hall, 2-6 Boundry Row.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mahmudi. (2009). *Analisis laporan keuangan sektor publik dan privat*. Yogyakarta: YKPN Press.
- Mahmudi. (2010). *Analisis laporan keuangan pemerintah daerah*. Yogyakarta: STIM YKPN press.
- Mahsun, Mohamad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.
- Sugiyono. (2004). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Tim Studi Analisis Laporan Keuangan Secara Elektronik. (2005). *Departemen Keuangan Republik Indonesia Badan Pengawas Pasar Modal Proyek Peningkatan Efisiensi Pasar Modal*.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2001). *Total Quality management*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah Pasal 1 angka 18.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah Pasal 157.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 angka 10.
- Umar, H. (2009). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, J. (2001). *Good governance : telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Yusroni. (2012). *TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Zamroni, oni. (2012). Analisis keuangan: analisis vertikal. Diakses 1 Desember 2013, dari situs <http://www.akuntansiitumudah.com/analisis-keuangan-analisis-vertikal/>



# LAMPIRAN

## Lampiran 1

### KUESIONER

#### Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Tingkat pendidikan :

Umur :

#### Petunjuk Cara Pengisian:

Berikan pendapat pada pernyataan-pernyataan berikut dengan memberi tanda silang pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

Contoh:

a).	Kantor Pelayanan Terpadu telah mampu memberikan pengaruh dalam meningkatkan pendapatan asli daerah.	1	2	3	4	5
					X	

Berikut ini adalah daftar pertanyaan mengenai pendapat bapak/ibu / saudara/i sebagai customer KPT yang diterima saat ini.

Patunjuk: Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
<i>Tangible</i>						
1.	Peningkatan pelayanan melalui lokasi kantor KPT yang strategis dan mudah terjangkau akan meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat					
2.	Terjadi peningkatan prasarana bangunan fisik KPT berupa gedung, ruang pelayanan, ruang komputer, toilet, tempat parkir yang bersih, menarik dan nyaman akan meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat					
3.	Tersedianya prasarana umum yang lengkap seperti listrik, air, drainase, jaringan telekomunikasi dan komunikasi berupa papan pengumuman, brosur, jadwal & tarif pelayanan yang mudah terlihat yang menunjang kemudahan dan kelancaran bagi masyarakat akan meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat.					
4.	Terdapat jumlah pegawai yang cukup, berpenampilan rapi, seragam, bersih, sopan dan ramah dalam menjalankan tugas akan meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat					

No.	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
<i>Reliability</i>						
5.	Terdapat petugas yang mampu dan terampil dalam melayani masyarakat sesuai standar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
6.	Ketepatan dan kecepatan layanan petugas KPT sesuai dengan standar dan jadwal akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
7.	Terdapat sistem komputerisasi pelayanan KPT yang cepat, tepat dan handal akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
8.	Tersedianya semua jenis perizinan yang dapat dilayani dan dibutuhkan masyarakat akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
9.	Persyaratan dan prosedur pelayanan KPT bersifat mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit (sesuai dengan proptap tercantum) akan meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat.					
10.	Kemudahan mendapatkan akses informasi dan aplikasi serta pengisian formulir pendaftaran dan pengurusan perizinan akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					

No.	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
<i>Responsivness</i>						
11.	Petugas KPT yang cepat dan tanggap dalam memberi pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
12.	Petugas KPT cepat dalam menangani keluhan/masalah pelanggan/masyarakat akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
13.	Petugas KPT cepat dan tanggap dan siap membantu pelanggan dan memberi informasi persyaratan, waktu penyelesaian, serta tarif layanan yang jelas dan mudah dimengerti akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
14.	Setiap petugas bertanggung jawab terhadap apa yang dilayani akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					



No.	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
<i>Assurance</i>						
15.	Pegawai KPT memiliki sifat jujur, sopan, ramah dan mudah dipercaya akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
16.	Jasa layanan perizinan KPT langsung disetor ke kas daerah dan tidak ada pungutan di luar tarif akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
17.	Kesesuaian persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
18.	Terdapat penanggung jawab dan jaminan keamanan serta jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja pegawai akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
19.	Terdapat petugas yang memiliki pengetahuan, kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugas dan menjelaskan/menjawab pertanyaan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					

No.	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
<i>Empathy</i>						
20.	Terdapat peningkatan sikap pegawai KPT yang memahami kebutuhan pelanggan dan mampu menjelaskan/berkomunikasi dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
21.	Terdapat sikap pegawai yang memberi kemudahan dalam penanganan keluhan/ kebutuhan informasi seperti: telepon, e-mail, contact person & sarana pengaduan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					
22.	Sikap petugas KPT yang tidak membiarkan masyarakat menunggu antrian terlalu lama dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/ masyarakat					

No.	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Kepuasan						
23.	Apakah lokasi, gedung, sarana dan prasarana, dan pegawai KPT telah sesuai dengan harapan pelanggan/masyarakat					
24.	Apakah ketepatan, kecepatan, kemudahan, dan kesesuaian persyaratan serta prosedur pelayanan KPT yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan/masyarakat					
25.	Apakah kemampuan petugas KPT dalam membantu dan memberi pelayanan serta tanggung jawab terhadap kualitas pekerjaan telah sesuai dengan harapan pelanggan/masyarakat					
26.	Apakah saudara puas terhadap kedisiplinan petugas, keamanan, kelancaran & kenyamanan pelanggan serta kepastian tarif dan kewajaran biaya pelayanan KPT					
27.	Apakah pegawai KPT dapat memahami & berkomunikasi serta membantu saudara menghadapi keluhan/kesulitan telah memuaskan harapan saudara/i					
28.	Apakah layanan KPT sesuai standar dan prosedur dan tarif yang berlaku serta adil tanpa ada diskriminasi telah memberi kepuasan saudara/i.					

Terima kasih atas partisipasi saudara/i dalam mengisi kuisisioner ini.

Lampiran 2  
 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden

RES	Tangible				Reliability					Responsiveness				Assurance					Empathy			Kepuasan								RT	RR	RR	RA	RE	RK
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	15	22	13	18	10	22	
2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	13	22	16	18	6	21	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	4	16	22	13	18	7	23	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	13	21	12	18	8	21		
5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	14	23	14	19	7	22	
6	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	16	20	14	17	12	20	
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	16	22	16	18	12	20	
8	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	18	21	14	17	10	21	
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	16	22	14	19	10	21	
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	18	23	12	19	8	22		
11	3	3	2	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	10	28	16	23	10	21	
12	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	14	26	14	22	10	22	
13	2	2	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	10	26	14	24	10	21	
14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	16	25	12	19	11	23		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	16	26	19	18	13	24		
16	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	18	25	14	18	11	21		
17	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	17	27	13	17	11	26		
18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	17	25	14	17	12	22		
19	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	14	24	13	20	9	24		
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	16	26	12	17	6	18		
21	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	14	21	16	18	11	15	
22	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	18	22	12	20	7	15	

- 29 = Rekap Variabel Tangible
- 30 = Rekap Variabel Reliability
- 31 = Rekap Variabel Responsiveness
- 32 = Rekap Variabel Assurance
- 33 = Rekap Variabel Empathy
- 34 = Rekap Variabel Kepuasan

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI  
 PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Lanjutan Lampiran 2

23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	16	22	15	12	12	15	
24	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	2	2	17	22	15	18	12	14		
25	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	17	26	13	18	10	16	
26	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	16	15	14	22	10	13	
27	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	17	22	11	17	8	25	
28	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	17	22	13	23	10	21	
29	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	15	26	18	21	10	24	
30	4	4	4	5	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	17	15	15	18	10	22	
31	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	4	4	17	27	15	13	4	20	
32	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	1	2	2	2	2	3	3	4	4	17	26	14	21	5	18	
33	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	5	5	1	1	1	2	2	3	3	3	3	14	13	14	22	3	16	
34	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	16	15	13	18	9	14	
35	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	14	26	18	18	10	22	
36	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	18	25	13	18	8	26	
37	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	16	27	14	22	10	21	
38	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	17	26	15	12	10	26	
39	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	3	3	2	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	17	27	10	23	10	21	
40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	16	22	14	21	11	18	
41	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	17	22	18	11	12	24	
42	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	17	22	17	13	13	22	
43	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	17	26	15	21	13	21
44	4	4	4	5	2	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	17	15	17	20	9	21	
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	16	22	15	17	11	22	
46	5	5	5	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	19	13	10	12	8	24	
47	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	17	15	13	20	12	22	
48	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	16	26	16	22	13	22	
49	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	16	22	13	21	13	20	
50	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	18	22	9	22	13	22	
51	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	18	22	10	23	10	21	
52	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	10	21	14	18	9	24	
53	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	14	23	16	19	12	22	
54	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	10	15	14	18	11	21	
55	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	16	22	14	18	10	23		
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	16	22	12	19	12	21	

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI  
 PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Lanjutan Lampiran 2

57	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	18	26	14	13	11	25
58	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	5	5	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	16	15	18	12	10	24
59	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	16	27	17	20	11	18	
60	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	18	26	15	17	12	15	
61	5	4	4	4	2	2	2	3	2	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	3	2	2	3	3	17	13	17	22	13	15
62	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	3	3	2	3	2	15	15	16	18	13	15
63	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	17	25	18	19	9	14	
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	17	24	13	18	11	16	
65	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	17	26	14	18	10	21	
66	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	1	1	4	5	5	4	4	5	14	24	15	19	4	27
67	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	4	4	4	4	5	16	27	10	12	5	25	
68	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	1	1	1	4	4	4	3	4	14	27	14	18	3	23	
69	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	18	25	12	18	9	26	
70	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	16	26	15	22	10	22	
71	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	25	15	12	11	24	
72	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	1	1	1	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	18	27	13	8	12	22	
73	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	16	27	8	12	13	21	
74	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	18	26	10	18	13	21	
75	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	16	24	11	18	10	22	
76	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	10	14	10	18	11	24	
77	2	2	3	3	4	1	1	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	10	13	14	18	12	26	
78	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	11	17	15	19	13	22	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	16	24	17	17	13	20	
80	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	20	27	16	18	9	20	
81	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	18	25	10	17	11	24	
82	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	17	27	13	20	10	18	
83	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	1	2	2	3	2	2	3	3	17	27	16	22	5	15	
84	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	5	4	4	4	4	1	1	1	2	3	2	2	3	16	22	9	21	3	15	
85	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	18	22	10	22	9	15	
86	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	19	22	14	18	10	14	
87	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	18	21	16	19	11	16	
88	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	17	23	18	18	6	21	
89	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	5	5	4	4	18	20	13	18	7	27	
90	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	5	5	4	16	22	14	12	8	26	

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI  
 PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Lanjutan Lampiran 2

<b>91</b>	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	18	21	15	23	7	21
<b>92</b>	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	10	22	10	21	12	28
<b>93</b>	5	5	4	4	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	13	14	11	12	24
<b>94</b>	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	5	5	3	3	3	2	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	17	15	18	13	13	22
<b>95</b>	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	18	26	17	18	13	21
<b>96</b>	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	18	22	15	17	10	21
<b>97</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	16	22	17	19	11	21
<b>98</b>	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	18	26	13	19	12	23
<b>99</b>	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	13	21	9	21	7	17
<b>100</b>	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	17	20	10	16	12	16



Lampiran 3

1. Hasil Uji Validitas

a. Dimensi *Tangibles*

		Correlations				
		1,	2,	3,	4,	29,
1,	Pearson Correlation	1	,817**	,439**	,349**	,812**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
2,	Pearson Correlation	,817**	1	,541**	,387**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
3,	Pearson Correlation	,439**	,541**	1	,767**	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
4,	Pearson Correlation	,349**	,387**	,767**	1	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
29,	Pearson Correlation	,812**	,849**	,831**	,763**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



b. Dimensi *reliability*

		Correlations						
		5,	6,	7,	8,	9,	10,	30,
5,	Pearson Correlation	1	,673**	,553**	,453**	,595**	,615**	,781**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
6,	Pearson Correlation	,673**	1	,822**	,481**	,620**	,652**	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
7,	Pearson Correlation	,553**	,822**	1	,604**	,546**	,620**	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
8,	Pearson Correlation	,453**	,481**	,604**	1	,714**	,533**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
9,	Pearson Correlation	,595**	,620**	,546**	,714**	1	,817**	,853**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
10,	Pearson Correlation	,615**	,652**	,620**	,533**	,817**	1	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
30,	Pearson Correlation	,781**	,872**	,851**	,752**	,853**	,848**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Dimensi *responsiveness*

		Correlations				
		11,	12,	13,	14,	31,
11,	Pearson Correlation	1	,693**	,492**	,575**	,854**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
12,	Pearson Correlation	,693**	1	,592**	,414**	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
13,	Pearson Correlation	,492**	,592**	1	,630**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
14,	Pearson Correlation	,575**	,414**	,630**	1	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
31,	Pearson Correlation	,854**	,821**	,813**	,795**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Dimensi *assurance*

		Correlations					
		15,	16,	17,	18,	19,	32,
	Pearson Correlation	1	,734**	,628**	,412**	,507**	,818**
15,	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,734**	1	,841**	,449**	,531**	,898**
16,	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,628**	,841**	1	,511**	,455**	,865**
17,	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,412**	,449**	,511**	1	,703**	,721**
18,	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,507**	,531**	,455**	,703**	1	,757**
19,	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,818**	,898**	,865**	,721**	,757**	1
32,	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

e. Dimensi *empathy*

**Correlations**

		20,	21,	22,	33,
20,	Pearson Correlation	1	,653**	,804**	,905**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
21,	Pearson Correlation	,653**	1	,706**	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
22,	Pearson Correlation	,804**	,706**	1	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
33,	Pearson Correlation	,905**	,876**	,926**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

f. Variabel Kepuasan Masyarakat

		Correlations						
		23,	24,	25,	26,	27,	28,	34,
	Pearson Correlation	1	,709**	,488**	,520**	,573**	,490**	,786**
23,	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,709**	1	,673**	,387**	,523**	,589**	,818**
24,	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,488**	,673**	1	,651**	,511**	,642**	,839**
25,	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,520**	,387**	,651**	1	,518**	,512**	,746**
26,	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,573**	,523**	,511**	,518**	1	,703**	,782**
27,	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,490**	,589**	,642**	,512**	,703**	1	,820**
28,	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,786**	,818**	,839**	,746**	,782**	,820**	1
34,	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Reliability

a. Dimensi *Tangibles*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	4

b. Dimensi *reliability*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	6

c. Dimensi *responsiveness*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,838	4

d. Dimensi *assurance*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,872	5

e. Dimensi *empathy*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	3

f. Variabel Kepuasan Masyarakat

**Reliability Statistics**

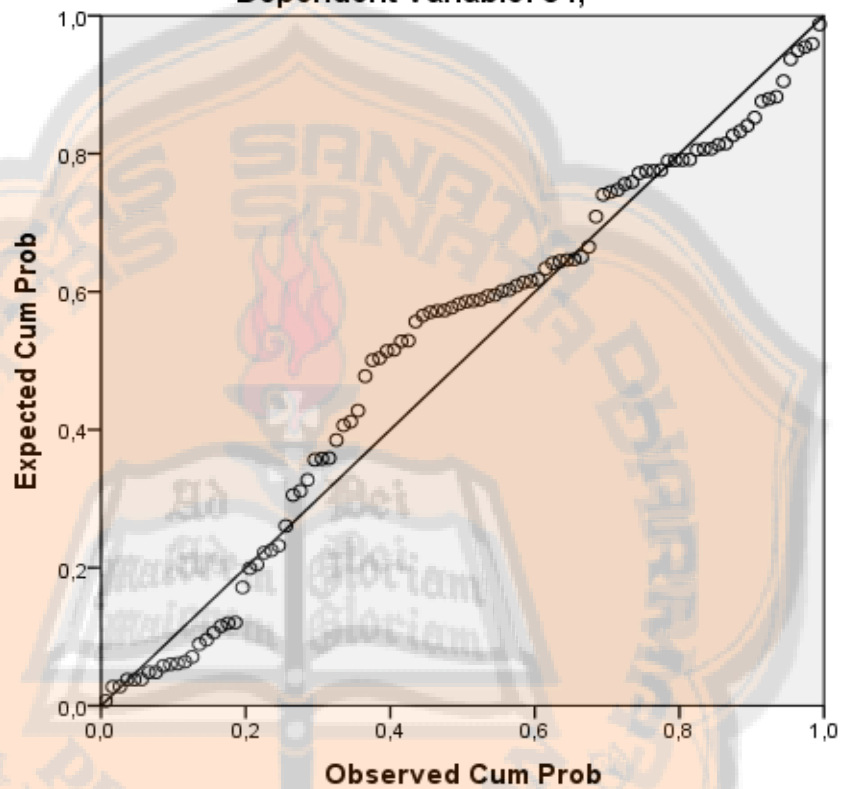
Cronbach's Alpha	N of Items
,885	6

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: 34,



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,20583787
	Absolute	,131
Most Extreme Differences	Positive	,075
	Negative	-,131
Kolmogorov-Smirnov Z		1,307
Asymp. Sig. (2-tailed)		,066

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,301 <sup>a</sup>	,091	,042	1,85575	1,869

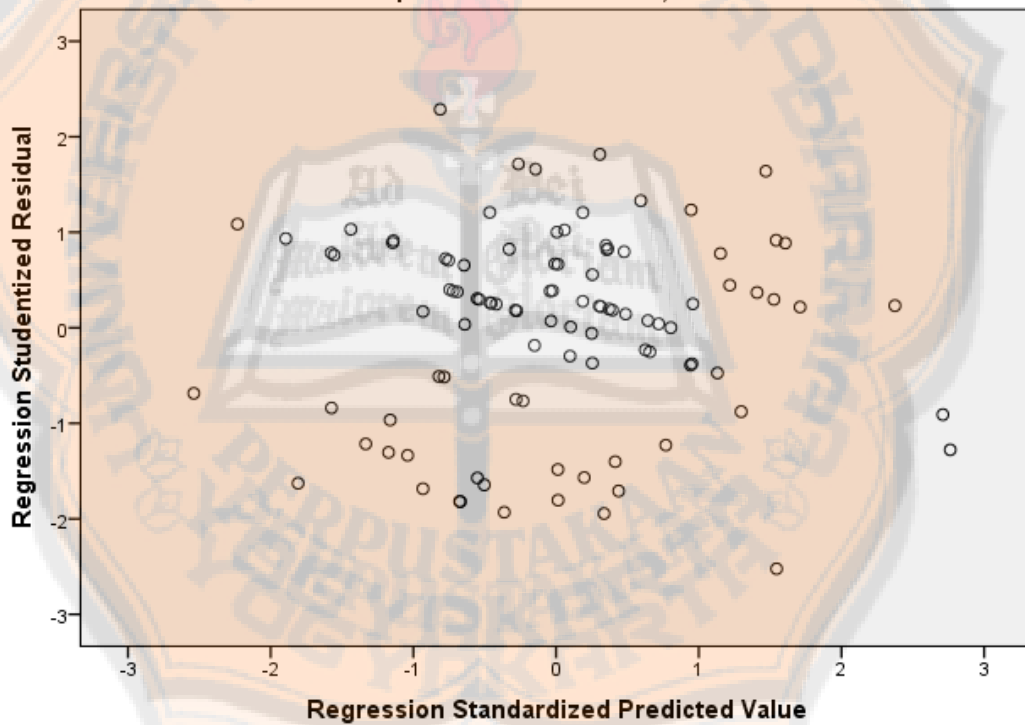
a. Predictors: (Constant), 33,, 29,, 31,, 30,, 32,

b. Dependent Variable: abs\_1

c. Uji Heterokedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: 34,





Glejser

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,988	2,490		1,602	,113
29,	,170	,088	,199	1,924	,057
30,	-,082	,047	-,177	-1,749	,084
31,	-,095	,078	-,122	-1,223	,224
32,	,005	,060	,008	,078	,938
33,	-,107	,075	-,142	-1,416	,160

a. Dependent Variable: abs\_1

d. Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	33,252	4,414		7,533	,000		
29,	,450	,156	,283	2,876	,005	,908	1,101
30,	,153	,083	,178	1,842	,019	,948	1,055
31,	,240	,138	,196	2,012	,014	,972	1,029
32,	,390	,107	,356	3,652	,000	,925	1,081
33,	,036	,134	,026	,268	,789	,957	1,045

a. Dependent Variable: 34,

4. HASIL UJI HIPOTESIS

a. Uji Simultan (uji F)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	211,298	5	42,260	3,904	,003 <sup>b</sup>
	Residual	1017,462	94	10,824		
	Total	1228,760	99			

a. Dependent Variable: 34,

b. Predictors: (Constant), 33,, 29,, 31,, 30,, 32,

b. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		(Constant)	33,252	4,414		
1	Tangible,	,450	,156	,283	2,876	,005
	Reliability,	,153	,083	,178	1,842	,019
	Responsiveness,	,240	,138	,196	2,012	,014
	Assurance,	,390	,107	,356	3,652	,000
	Emphaty,	,036	,134	,026	,268	,789

a. Dependent Variable: 34,