



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT DALAM RANGKA
PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
KABUPATEN BANGKA



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Manajemen

Disusun Oleh

Yusroni

NIM: 016094619

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2012

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang, April 2012

Yang Menyatakan,



YUSRONI
NIM. 016094619

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka

Yusroni

Universitas Terbuka

Yusroni_yazid@yahoo.com

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, pendapatan asli daerah.

Penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka sebagai salah satu satuan kerja yang berfungsi menyelenggarakan pelayanan publik di bidang perizinan. Penelitian ini dilakukan dengan melihat tingkat kinerja laporan keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka serta pengaruh kualitas pelayanan kantor pelayanan terpadu terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer guna menjawab hipotesis pengaruh kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu yang diwakili oleh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *equity* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka serta data sekunder berupa Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka. Metode analisis data yang digunakan, yaitu analisis horizontal dan vertikal, analisis rasio, uji validitas dan reabilitas, koefisien determinasi, persamaan regresi serta uji hipotesis.

Subjek penelitian adalah pelanggan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka yang mengurus perizinan pada tanggal 26 Maret 2010 sampai dengan tanggal 26 Maret 2011. Sampel penelitian dengan cara dilakukan melalui *random purposive sampling* dan analisis hipotesis dilakukan dengan Uji T (T-Test).

Hasil penelitian menunjukkan terjadi peningkatan pendapatan retribusi daerah sejak berdirinya kantor pelayanan terpadu dan terciptanya kepuasan masyarakat. Ini dibuktikan bahwa nilai uji F sebesar 34.359 dengan probabilitas ,000^b dan nilai p value lebih kecil dari α 0,05 artinya secara simultan kualitas pelayanan yang diberikan KPT yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *equity* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan secara parsial nilai uji t dimensi *assurance* sebesar 1.602 dengan probabilitas 0,112 dan nilai uji t dimensi *empahty* sebesar 0,465 dengan probabilitas 0,643 atau lebih besar dari α 0,05 sehingga dimensi *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

ABSTRACT

Effect of Integrated Quality of Service Against One Stop Community Satisfaction
in the Context of Increasing Revenue Bangka Regency

Yusroni

The Open University

Yusroni_yazid@yahoo.com

Keywords: Quality of care, community satisfaction, revenue.

The study was conducted at the Office of Integrated Services Bangka regency as one unit that serves the public service held in the field of licensing. The research was done by looking at the performance level of Bangka regency government financial statements and the influence of service quality integrated services to the office of public satisfaction in order to increase local revenue Bangka regency.

The study was a quantitative descriptive research by using primary data to answer the hypothetical influence of the quality of services the Office of Integrated Services, represented by the tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance, and equity of *kepuasaan* empathy community in order to increase local revenue Bangka and secondary data from reports Bangka regency government finances. Data analysis methods used, ie horizontal and vertical analysis, ratio analysis, test validity and reliability, the coefficient of determination, regression equation and hypothesis testing.

Subjects are integrated customer service office which administers licensing Bangka Regency on March 26, 2010 until the date of March 26, 2011. By the study sample through purposive random sampling and analysis done by hypothesis test T (T-Test).

The results showed an increase in income levies since the establishment of an integrated service offices and the creation of community satisfaction. This proved that the value of the F test with a probability of 34 359, 000b and the p value less than 0.05 means that α simultaneous quality of service provided KPT consists of tangible dimension, reliability, assurance, and equity empathy significantly influence community satisfaction . While the partial value of the t test for assurance dimension 1602 with a probability of 0.112 and the t test empathy dimension of 0.465 with probability 0.643 or greater than 0.05 so that the dimension of α empathy assurance and satisfaction does not affect the community in order to increase local revenue Bangka Regency .

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka

Penyusun TAPM : YUSRONI
NIM : 016094619
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/Tanggal : Minggu / 22 April 2012

Menyetujui :

Pembimbing I

Dr. DEWI HANGGRAENI, M.BA
NIP. 19670108 200003 2 001

Pembimbing II

SUCIATI, M.Sc., Ph.D.
NIP. 19520213 198503 2 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Magister Manajemen, Direktur Program Pascasarjana,

MAYA MARIA, SE, MM
NIP. 19720501 199903 2 003



SUCIATI, M.Sc., Ph.D.
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : Yusroni
NIM : 016094619
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 22 April 2012
Waktu : 08.00

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Dr. Ir. Sri Harijati, MA

Penguji Ahli : Dr. Timotius, MM

Pembimbing I : Dr. Dewi Hanggraeni, M.BA

Pembimbing II : Suciati, M.Sc., Ph.D.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam rangka Peningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka” dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Suciati M.Sc., Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Bapak Dr. Syarif Fadhillah selaku Kepala UPBJJ-UT Pangkalpinang selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Ibu Dr. Dewi Hanggraeni, MBA selaku pembimbing I dan Ibu Ibu Suciati M.Sc., Ph.D selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan TAPM ini;
4. Ibu Maya Maria, SE, MM selaku Kepala Bidang Program Pascasarjana Magister Manajemen selaku penanggung jawab program Pascasarjana Magister Manajemen;
5. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan moril dalam menyelesaikan penulisan ini;
6. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Peneliti menyadari, bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan peneliti, untuk saran dan kritik yang membangun guna perbaikan penulisan hasil penelitian sangat peneliti harapkan dan ucapkan terima kasih.

Akhir kata, Peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pangkalpinang, April 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	iii
Lembar Persetujuan.....	v
Lembar Pengesahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Ruang Lingkup Penelitian	10
F. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori	13
B. Keaslian Penelitian	52
C. Kerangka Berpikir.....	63
1. Model Penelitian	63
2. Hipotesis Penelitian	65
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	67
A. Desain Penelitian	67
B. Jenis Penelitian	68
C. Populasi dan Sampel.	68
D. Instrumen Penelitian	69
E. Definisi Konsep dan Definis Operasional	70
F. Metode Pengumpulan Data	74
G. Metode Analisis Data	75
H. Tahapan Penelitian	93
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	95
A. Kondisi Umum Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka.....	94
B. Deskripsi Profil Responden.....	107
C. Hasil penelitian dan Pembahasan	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	180
A. Kesimpulan	180
B. Saran	181
DAFTAR PUSTAKA	183

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
1.1	Perkembangan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka Tahun Anggaran 2007 – 2010	2
1.2	Perbandingan Skor Kualitas Birokrasi Beberapa Negara Berdasarkan Survei <i>Political Economic Risk and Consultancy</i> (PERC) 2010	5
2.1	Keaslian Penelitian	52
3.1	Pedoman Penilaian Jawaban Responden	70
3.2	Definisi Operasional Penelitian	72
3.3	Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Tangible</i>	81
3.4	Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Reliability</i>	81
3.5	Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Responsiveness</i>	82
3.6	Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Assurance</i>	82
3.7	Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Emphaty</i>	83
3.8	Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Dimensi <i>Equity</i>	84
3.9	Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Masyarakat	84
3.10	Koefisien Reliabilitas	86
3.11	Bentuk Transformasi Data	99
4.1	Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Menurut Tingkat Pendidikan	100
4.2	Jumlah Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Terpadu	106
4.3	Rekapitulasi Realisasi Penerimaan Retribusi dan Jumlah Pemohon	109

4.4	Analisis Perbandingan Penerimaan KPT dengan Retribusi Daerah Tahun 2007-2010	112
4.5	Analisis Perbandingan Penerimaan KPT dengan Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010	114
4.6	Analisis Pertumbuhan Aset Pemerintah Kabupaten Bangka	120
4.7	Analisis Varian Pendapatan Daerah Kabupaten Bangka	122
4.8	Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2009-2010	123
4.9	Hasil Analisis Vertikal Neraca Pemerintah Kabupaten Bangka	125
4.10	Analisis Derajat Desentralisasi Pemerintah Kabupaten Bangka.....	127
4.11	Analisis Kemandirian Keuangan Daerah	128
4.12	Rasio Efektivitas PAD	129
4.13	Rasio Efektivitas Retribusi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka	129
4.14	Rasio Efisiensi Pemungutan Retribusi KPT Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010	132
4.15	Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi <i>Tangible</i>	133
4.16	Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi <i>Reliability</i>	136
4.17	Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi <i>Responsiveness</i>	139
4.18	Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi <i>Assurance</i>	141
4.19	Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi <i>Emphaty</i>	144
4.20	Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi <i>Equity</i>	146
4.21	Hasil Rata-Rata Masing-Masing Dimensi	147
4.22	Rekapitulasi Hasil Kuisioner Variabel Kepuasan	148
4.23	Model Summary b	153
4.24	Hasil Uji <i>Multikolinearitas</i>	154
4.25	Koefisien Determinasi	155

4.26	Coefficients ^a	156
4.27	F Hitung Dimensi <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Emphaty</i> dan <i>Equity</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat	160
4.28	Uji t hitung Dimensi <i>Tangibles</i>	163
4.29	Uji t hitung Dimensi <i>Reliability</i>	166
4.30	Uji t hitung Dimensi <i>Responsiveness</i>	168
4.31	Uji t hitung Dimensi <i>Assurance</i>	170
4.32	Uji t hitung Dimensi <i>Emphaty</i>	172
4.33	Uji t hitung Dimensi <i>Equity</i>	175

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
2.1	Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan (<i>The Triangi Balance in Service Quality</i>)	21
2.2	Matrik Penilaian Pelayanan	23
2.3	Pengaruh Harapan Pelanggan dengan Kenyataan	29
2.4	Konsep Kepuasan Pelanggan	29
2.5	Model Penelitian	64
3.1	Tahapan Penelitian	94
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	107
4.2	Data Responden Berdasarkan Pendidikan	108
4.3	Data Responden Berdasarkan Umur	108
4.4	Diagram Batang Pendapatan Daerah Kabupaten Bangka	116
4.5	Diagram Batang Pertumbuhan Pendapatan Pemerintah Kabupaten Bangka 2008-2010	117
4.6	Diagram Pie Pendapatan Asli Daerah Tahun 2010	118
4.7	Diagram Linas Pertumbuhan Kewajiban & Ekuitas Dana Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2008-2010	121
4.8	Diagram Proporsi Pendapatan Daerah pemerintah Kabupaten Bangka	128
4.9	Uji Normalitas	151
4.10	<i>Partial Regression Plot</i>	152

DAFTAR LAMPIRAN

No.		Halaman
L.1	Kuesioner	Lampiran 1
L.2	Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Belitung Periode Desember 2007 – 2010.....	Lampiran 2
L.3	Neraca Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Per 31 Desember 2007 s/d 2010.....	Lampiran 3
L.4	Analisis Proporsi Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Periode 31 Desember 2007 – 2010.....	Lampiran 4
L.5	Analisis Trend Neraca Pemerintah Kabupaten Bangka Per 31 Desember 2007 – 2010.....	Lampiran 5
L.6	Analisis Varian Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Periode 31 Desember 2007 – 2008.....	Lampiran 6
L.7	Analisis Varian Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Periode 31 Desember 2009 – 2010.....	Lampiran 7
L.8	Analisis Proporsi Neraca Per 31 Desember 2007 – 2010	Lampiran 8
L.9	Analisis Trend Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Periode 31 Desember 2007 – 2010.....	Lampiran 9
L.10	Uji Validitas Dimensi <i>Tangible</i>	Lampiran 10
L.11	Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	Lampiran 11
L.12	Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	Lampiran 12
L.13	Uji Validitas Dimensi <i>Assurance & Emphaty</i>	Lampiran 13
L.14	Uji Validitas Dimensi <i>Equity</i>	Lampiran 14
L.15	Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat	Lampiran 15
L.16	Uji <i>Reliabilitas</i> Dimensi <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty & Equity</i>	Lampiran 16

L.17	Analisis Regresi Berganda	Lampiran 17
L.18	Histogram	Lampiran 18
L.19	<i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	Lampiran 19
L.20	<i>Scatterplot</i>	Lampiran 20

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Permasalahan keuangan daerah untuk pembiayaan daerah merupakan obyek pembahasan menarik dalam penyelenggaraan otonomi daerah. Keuangan daerah dalam kegiatan otonomi daerah merupakan salah satu faktor penting untuk mengukur derajat desentralisasi suatu daerah otonom. Keuangan daerah pada suatu pemerintah kabupaten/kota tercermin pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Dalam APBD tersebut terdapat rencana kebijakan yang akan ditempuh pemerintah kabupaten/kota serta rencana pendapatan dan belanja pemerintah kabupaten/kota selama kurun waktu satu tahun. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006, struktur APBD merupakan satu kesatuan yang terdiri dari pendapatan daerah, belanja daerah dan pembiayaan daerah.

Perkembangan dan pertumbuhan Kabupaten Bangka yang sangat cepat, menuntut pemerintah kabupaten dapat memikul tanggung jawab untuk membiayai investasi pembangunan. Sebagai konsekuensi langsung pemerintah daerah harus dapat menyediakan anggaran yang cukup untuk kelancaran kegiatan pembangunan. Pemerintah daerah senantiasa berusaha meningkatkan pendapatan daerah, salah satu sumber pendapatan untuk membiayai kegiatan pembangunan menggunakan berbagai potensi dan sumber daya yang dimiliki.

Kabupaten Bangka merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merupakan kabupaten induk sebelum terbentuknya Provinsi

Kepulauan Bangka Belitung pada Tahun 2001. Perekonomian Daerah Kabupaten Bangka tahun 2004 sampai dengan tahun 2007 didominasi oleh sektor pertambangan dan perkebunan. Guna mempercepat proses pembangunan ekonomi di masa depan khususnya sektor jasa dan perdagangan, pada beberapa tahun terakhir, Pemerintah Kabupaten Bangka mulai mempersiapkan beberapa alternatif antara lain melalui pembaharuan kelembagaan sebagai upaya untuk peningkatan pelayanan publik dan pembangunan kepada masyarakat.

Tabel 1.1
Perkembangan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka
Tahun Anggaran 2007 – 2010

(dalam jutaan rupiah)

No.	Uraian	2007	2008	2009	2010	Jumlah
1	Pajak Daerah	8.863	10.115	9.981	8.813	37.772
2	Retribusi Daerah	10.097	9.086	8.780	12.745	40.708
3	Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah	1.668	2.652	3.383	3.957	11.660
4	Lain-lain PAD yang sah	5.927	10.219	11.175	9.855	37.177
	Jumlah	26.555	32.072	33.319	35.370	127.316

Sumber : Laporan Realisasi APBD Kabupaten Bangka 2007-2010

Tabel 1.1 menggambarkan perkembangan penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka dari Tahun 2007 sampai Tahun 2010, yang menunjukkan bahwa penerimaan terbesar dari Pemerintah Kabupaten Bangka selama 4 tahun terakhir bersumber dari retribusi daerah, namun di Tahun 2009 penerimaan tersebut mengalami penurunan.

Menurut Sutrisno PH dalam Sunarti (2003:8) berpendapat bahwa

“Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan yang menunjukkan suatu daerah dalam menghimpun sumber-sumber dana untuk membiayai daerah. Sehingga dapat dikatakan bahwa PAD merupakan pendapatan rutin dari usaha-usaha pemerintah daerah dalam memanfaatkan potensi-potensi sumber keuangan untuk membiayai tugas-tugas dan tanggungjawabnya”.

Pemerintah Kabupaten Bangka dituntut untuk melakukan pembiayaan daerah untuk melaksanakan pembangunan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan otonomi daerah yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi tantangan bagi Pemerintah Kabupaten Bangka agar mampu mengelola potensi-potensi di daerah agar mampu di kelola secara maksimal bagi peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Menurut Undang-Undang (UU) No. 25 tahun 1999 Pasal 4, Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber daerah dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Irawan dan Suparmoko (2002:5) berpendapat bahwa “Pembangunan adalah usaha untuk menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.” Lebih luas lagi pembangunan ekonomi diartikan sebagai usaha-usaha untuk meningkatkan taraf hidup suatu bangsa yang seringkali diukur dengan tinggi rendahnya pendapatan riil per kapita. Oleh karena itu hasil-hasil pembangunan harus dapat dinikmati oleh seluruh rakyat sebagai peningkatan kesejahteraan lahir dan batin secara adil dan merata. Sebaliknya pembangunan tergantung pula pada partisipasi seluruh rakyat yang berarti pembangunan harus dilaksanakan secara merata oleh segenap masyarakat, baik dalam memikul beban pembangunan maupun dalam pertanggungjawaban atas pelaksanaan pembangunan ataupun pula dalam menerima kembali hasil pembangunan.

Dalam rangka pembangunan nasional di Indonesia, pembangunan daerah yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional di arahkan untuk mengembangkan daerah dan menyerasikan laju pertumbuhan antar daerah, daerah kritis, daerah perbatasan dan daerah terbelakang lainnya. Pembangunan tersebut disesuaikan dengan prioritas dan potensi daerah masing-masing untuk meningkatkan kemampuan keuangan daerah tersebut.

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dan organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah.

Demikian juga di Asia, dalam survey tahun 2010 *Political Economic Risk and Consultancy* (PERC) yang berbasis di Hong Kong, menempatkan kinerja birokrasi Indonesia mendapat predikat terburuk nomor dua di Asia setelah India atau peringkat satu di ASEAN dalam hal efisiensi pelayanan masyarakat dan iklim investasi asing. Berbagai hasil riset domestik pun menyatakan bahwa tingkat inisiatif meminta atau menerima suap masih tinggi di birokrasi terutama di lembaga-lembaga yang berhubungan dengan pelayanan publik dan perizinan.

Tabel 1.2.
Perbandingan Skor Kualitas Birokrasi Beberapa Negara
Berdasarkan Survei *Political Economic Risk and Consultancy* (PERC) 2010

No	Negara	Skor Birokrasi
1	Singapura	1,30
2	Jepang	3,01
3	Hongkong	3,13
4	Korea	5,44
5	Taiwan	5,91
6	Malaysia	6,13
7	India	6,76
8	China	7,58
9	Thailand	7,64
10	Filipina	7,80
11	Vietnam	7,91
12	Indonesia	8,16

Sumber: <http://www//PERC.org>

Dalam bidang investasi, pelaksanaan otonomi daerah mengakibatkan terjadinya birokrasi yang berbelit-belit. Menurut Hofman, et al. (2003), SMERU (2001) dan Ray (2003, 2002) yang dikutip oleh Mursitama, Hariyati dan Prianto (2010:45) bahwa Pelaksanaan otonomi yang terkesan “setengah matang” menciptakan ketidakpastian biaya dan lamanya waktu berurusan dengan perizinan dan birokrasi. Beberapa studi menunjukkan bahwa kebijakan otonomi daerah sejak tahun 2001 secara tidak langsung telah memperburuk iklim investasi di Indonesia. Kenyataan masih rendahnya kualitas pelayanan publik tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan sebagaimana disebutkan di atas, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan publik tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Guna mendorong investasi khususnya sektor jasa dan perdagangan, Pemerintah Kabupaten Bangka intensif melakukan restrukturisasi kelembagaan

untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan pelayanan kualitas publik diharapkan akan mampu meningkatkan tingkat partisipasi pihak swasta dan masyarakat dalam proses peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Bangka. Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.

Pengukuran kinerja pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam Ratmiko (1999) terdapat sebelas indikator kinerja pelayanan yaitu wujud fisik (*tangible*), reabilitas (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), Pengertian (*understanding the customer*) dan akuntabilitas (*accountability*). Kinerja atau mutu pelayanan dipandang sebagai suatu derajat dan arah ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan konsumen.

Retribusi sebagai sumber penerimaan terbesar atas Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka. Dalam upaya peningkatan pelayanan di bidang retribusi baik perizinan maupun non perizinan kepada wajib retribusi, pada awal Januari 2009 Pemerintah Kabupaten Bangka telah meresmikan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPT-SP) dan pada Bulan Oktober 2007 resmi menjadi Kantor Pelayanan Terpadu dengan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 7 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah. Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan prima, cepat, tepat dan transparan.

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) sebagai organisasi pelaksana pemerintah daerah harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pemenuhan terhadap kepuasan pelanggan akan mendorong terciptanya partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Osborne dan Gaebler (1992:29) berpendapat bahwa pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pelanggan.

Keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu (UPT) Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Bangka secara empirik telah berhasil mendorong efisiensi dan produktivitas pelayanan publik yang pada akhirnya diharapkan mampu meningkatkan investasi dan penerimaan bagi pendapatan daerah. Menurut Rizal (2009) bahwa Pelayanan satu pintu adalah pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Terpadu Satu Pintu terhadap Kepuasan Pelanggan dalam optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka ini penting untuk dilakukan. Pendirian Kantor Pelayanan Terpadu yang berorientasi pada peningkatan pelayanan diharapkan akan mampu mendorong masyarakat dan swasta untuk terlibat dalam pelayanan publik.

Keterlibatan masyarakat selanjutnya akan mendorong masyarakat dan investor untuk menanamkan investasinya karena pemerintah memberikan kemudahan-kemudahan dalam bidang perijinan. Peningkatan akses perijinan oleh swasta selanjutnya akan mendorong nilai tambah (*add value*) pendapatan asli daerah. Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu pada dasarnya pelaku usaha dan

masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka optimalisasi pendapatan asli daerah Kabupaten Bangka.

B. Perumusan Masalah

Kualitas pelayanan yang efektif, sederhana, transparan, efisien dan memiliki ketepatan waktu akan memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dan mendorong iklim investasi. Sektor investasi yang meningkat akan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan asli daerah dan kesejahteraan masyarakat. Berakar pada fenomena tersebut, digunakan enam dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, tangibles, empathy, equity* dalam mengukur kualitas pelayanan.

Adapun permasalahan yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Bangka adalah masih rendahnya tingkat pendapatan asli daerah dan terjadinya defisit anggaran yang mengakibatkan pemerintah daerah kesulitan dalam membiayai pembangunan guna penyediaan fasilitas dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menyebabkan masih rendahnya tingkat pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bangka. Berakar permasalahan tersebut di atas dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kontribusi pendapatan dari pelayanan terpadu satu pintu terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan kinerja keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan equity* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Bangka ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kontribusi pendapatan dari pelayanan terpadu satu pintu terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan kinerja keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka.
2. Mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan equity* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Bangka.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis yaitu:

1. Kegunaan teoritis:

- a. Mampu mengaplikasikan teori keuangan publik dan konsep kualitas pelayanan publik pada penerapan pelayanan Kantor Terpadu Kabupaten Bangka.
- b. Mampu memberikan inspirasi bagi penelitian terkait pengembangan teori-teori pelayanan publik dan produktivitas serta perekonomian daerah dalam rangka mendorong percepatan pembangunan di daerah.

2. Kegunaan Praktis:

- a. Memberikan masukan (*input*) bagi pemerintah Kabupaten Bangka dalam rangka mengelola Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Satu Pintu sebagai salah satu sumber investasi bagi perkembangan perekonomian daerah.
- b. Memberikan bahan masukan (*input*) bagi Pemerintah daerah lainnya di Indonesia terhadap efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan publik secara terpadu.
- c. Menambah wawasan pengkajian mengenai pendapatan asli daerah dan pengelolaan kelembagaan daerah (Kantor Pelayanan Terpadu) sebagai salah satu sumber pendapatan daerah.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk membatasi penelitian ini, maka penelitian ini akan memfokuskan pada ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka yang merupakan salah satu satuan kerja pada Pemerintah Kabupaten Bangka yang berfungsi menyelenggarakan pelayanan publik di Kabupaten Bangka.
2. Penelitian ini memfokuskan pada penelitian perkembangan laporan keuangan periode tahun 2007 sampai dengan tahun 2010 pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka dan Keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka, karena pada Tahun 2007 KPT Terpadu Satu Pintu baru terbentuk;
3. KPT Satu Pintu melayani semua jenis pelayanan kecuali dibidang kesehatan, pertambangan, kependudukan dan investasi asing.

F. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri dari Bab I sampai Bab V yang menguraikan hal-hal sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan, membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan penelitian.
- Bab II Tinjauan Pustaka, menguraikan tentang kajian teoritik penelitian antara lain teori kualitas pelayanan publik, pendapatan asli daerah, kepuasan masyarakat dan analisis laporan keuangan publik, keaslian penelitian dan ruang lingkup penelitian.
- Bab III Metode Penelitian, menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, definisi konsep dan operasional, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data penelitian.

Bab IV Temuan dan Pembahasan, menjelaskan tentang perkembangan pendapatan keuangan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka dan Pengaruh Kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka.

Bab V Kesimpulan dan Saran, menguraikan mengenai kesimpulan dan saran dalam penelitian ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik (*Public Service*)

Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pembangunan di daerah merupakan bagian dari strategi pembangunan ekonomi di daerah. Arsyad (1999:41) berpendapat bahwa:

“Strategi pembangunan ekonomi daerah diklasifikasikan menjadi empat kelompok yaitu: (a) strategi pengembangan fisik/lokalisasi (*locality or physical development strategy*), (b) strategi pengembangan dunia usaha (*bussiness development strategy*), (c) strategi pengembangan sumber daya manusia (*human resource development strategy*), dan (d) strategi pengembangan masyarakat (*community-based development strategy*)”.

Melalui penyelenggaraan program pengembangan perbaikan kondisi fisik/lokalisasi daerah meliputi kegiatan yang mencakup perencanaan dan pengendalian pembangunan, penataan kota, pengaturan tata ruang, dan penyediaan infrastruktur diharapkan akan menjadi daya tarik investor dan dunia usaha. Pemerintah daerah senantiasa berusaha menyediakan berbagai macam infrastruktur bagi kegiatan warga masyarakat dan dunia usaha.

Menurut Utomo (2002:64) “Salah satu pendekatan pembangunan prasarana kota dilakukan melalui program pembangunan kelembagaan pemerintahan dan peningkatan pelayanan adalah pembangunan KPT”. Rukmana (1987:16) berpendapat bahwa tujuan utama Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) adalah:

- a. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik untuk kepentingan pelayanan kepada masyarakat sehingga diperoleh manfaat yang sebesar-besarnya;
- b. Meningkatkan efektifitas pengembangan sumber-sumber dana potensial yang ditimbulkan oleh investasi pembangunan.

Tingginya investasi yang dibutuhkan untuk membangun infrastruktur, sedangkan anggaran yang dimiliki pemerintah terbatas memaksa pemerintah untuk dapat menggali berbagai sumber pendapatan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 pasal 79, membagi sumber pendapatan daerah terdiri atas: (a) pendapatan asli daerah; (b) dana perimbangan; (c) pinjaman daerah dan (e) lain-lain pendapatan daerah yang sah. Untuk melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana, pemerintah daerah selain memperoleh dari sumber pendapatan asli daerah dan bantuan pemerintah pusat (dana perimbangan) dapat diperoleh melalui dana pinjaman pemerintah daerah.

Dwiyanto (2009:43) berpendapat bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Rasyid (1998:126) berpendapat bahwa :

“Pelayanan publik tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan

bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Kumorotomo (2004:77) berpendapat bahwa “ pelayanan publik (*public services*) menurut birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara”. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998:29) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Toha dalam Widodo (2001: 73) bahwa Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya

kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas bahwa birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Menurut Dwiyanto (2010:81) bahwa :

“Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).” Adapun ciri pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Efektif, yaitu lebih mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran;
- b. Sederhana, mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - 1) Prosedur/tata cara pelayanan;
 - 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- e. Efisiensi, mengandung arti :
 - 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan

- dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ketepatan waktu, mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
 - g. Responsif, artinya lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
 - h. Adaptif, yaitu cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami perkembangan.

Menurut Toha dalam Widodo (2001:59) bahwa “Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik”. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis. Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud. Moerdiono (1992:68) berpendapat bahwa “sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*)”.

Pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelaksanaan fungsi-fungsi sebagaimana di atas tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist*. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Osborne dan Gaebler berpendapat (1992:83) bahwa "Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government*".

Terkait dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Hal itu dilakukan karena di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest*

dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah "*outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi."

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat

tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Konteks pelayanan publik, yang dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Moenir (1992) berpendapat bahwa: “pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Definisi pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Zeithaml, (et.al) (1990:23) berpendapat bahwa penyediaan barang dan jasa yang berkualitas harus mempertimbangkan tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan pendapat tersebut bahwa tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

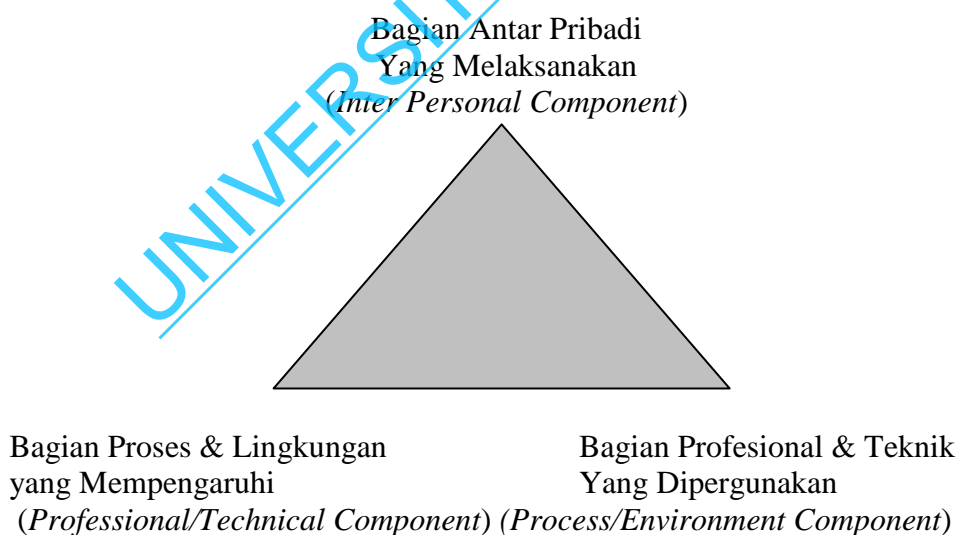
Dalam rangka pencapaian tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;

- b. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Penilaian tentang kondisi antara harapan dengan kenyataan diperlukan dalam upaya penilaian pelayanan Publik. Apabila terdapat disparitas antara kenyataan dan harapan yang dilakukan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan tersebut agar lebih cermat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Terdapat tiga ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik sebagaimana gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)

Sumber : Utomo (1997)

Gambar tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

- a. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
- b. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*);
- c. Bagian professional dan teknik yang dipergunakan (*professional and Technical Component*).

2. Kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono (1995:) menyatakan bahwa “ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Suatu produk yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat gambar 2.2).

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi koalitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorante</i>

Gambar 2.2
Matrik Penilaian Pelayanan

Sumber : Walsh (1991) dalam majalah *Public Administration*, e.d. vol. IV.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148), terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan yang diharapkan (*expected service*);
- b. Pelayanan yang diterima (*perceived service*).

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

3. Kualitas pelayanan public (*public service quality*)

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang tranparansi dan akuntable yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Definisi tersebut kemudian disempurnakan oleh KEP/25M.PAN/2/2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; dan

- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah perlu ada kriteria yang menunjukkan kualitas pelayanan publik apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Zeithmal (et.al) (1990:36) bahwa dalam mendukung kualitas pelayanan publik tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Rachmad (2011) Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability* bahwa setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam implementasinya memerlukan standar agar terciptanya kesepakatan dalam penentuan tingkat kualitasnya. Kualitas pelayanan publik perlu dilakukan penyusunan standar untuk mengukur kualitas pelayanannya.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;

- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- c. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- d. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Zeithaml, (et.al) (1990:76) mengatakan bahwa ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu:

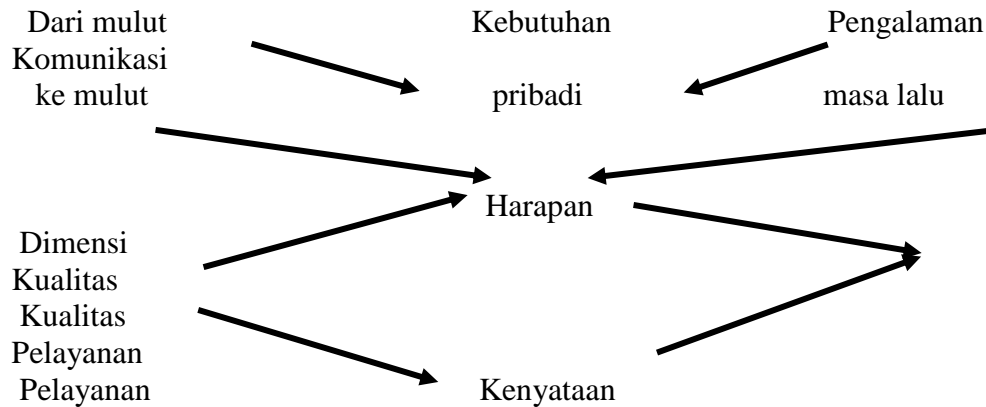
- a. Ketidaktahuan apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
- b. Kesalahan penentuan ukuran/standar dalam pelayanan masyarakat;
- c. Kekeliruan penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- d. Berlebihan dan Kekurangan dalam pembuatan/penyusunan perjanjian.

3. Kepuasan

Irawan (2003) berpendapat bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Tjiptono (2006) berpendapat bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.” Menurut Sugito (2005) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa.

4. Kepuasan Masyarakat

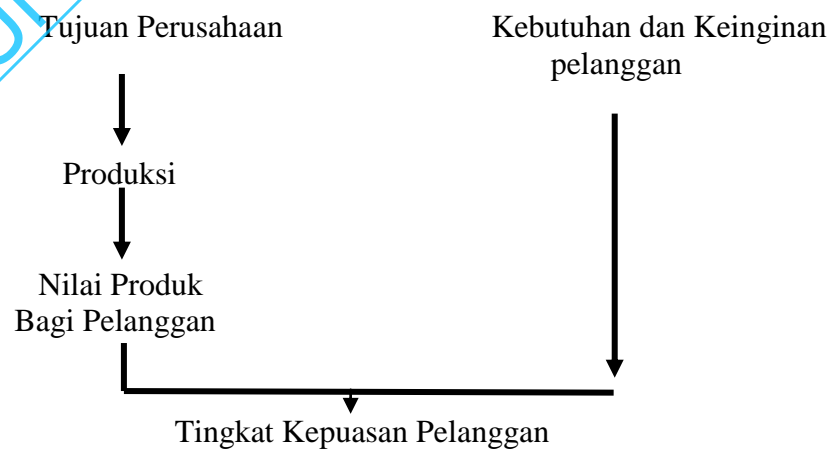
Pada hakikatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Pengaruh harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.3
Pengaruh Harapan Pelanggan dengan Kenyataan

Sumber : Zeithml, (et.al). (1990:61)

Menurut Tjiptono (1995:89) bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). 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.



Gambar 2.4
Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Oliver dalam Prawitra, (1993:27)

Berdasarkan gambar 2.4 menunjukkan bahwa dalam memproduksi sebuah produk harus dilihat dalam aspek sejauhmana penilaian produk tersebut bagi pelanggan. Perusahaan harus mampu memenuhi tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Apabila perusahaan mampu mewujudkan hal tersebut maka dengan cara seksama tujuan perusahaan akan tercapai. Demikian pula terkait dalam aspek pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

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

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat;
- b. 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;
- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu tanpa pilih kasih;
- d. 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.

Pelayanan publik yang prima akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjutnya akan mendorong masyarakat untuk mendukung dan mentaati pemerintah. Definisi mengenai kepuasan pelanggan, menurut beberapa pakar :

- a. Yamit (2010:78) mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan;
- b. Day (dalam Tse dan Wilton) yang dikutip Tjiptono (2001:102), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya;
- c. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2001:102) bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang erat. Jika kualitas pelayanan dapat diterima atau sesuai dengan harapan dari pelanggan akan menciptakan loyalitas terhadap produk atau jasa. Sebagaimana menurut Tjiptono (1996:54) bahwa “pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

5. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan asli daerah menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil BUMD dan hasil pengelolaan kekayaan daerah serta lain-lain PAD yang sah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) juga dapat diperoleh dari pemakaian menggunakan input tertentu, sehingga apabila aktivitas perekonomian daerah meningkat maka diharapkan akan meningkatkan pendapatan asli daerah.

Menurut Kaho (2001:) menyatakan bahwa: “Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan daerah yang berasal dari sumber-sumber keuangan daerah seperti pajak daerah, retribusi daerah, bagian laba BUMD, penerimaan dinas-dinas dan penerimaan lain-lain. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan sumber keuangan daerah yang digali dalam wilayah daerah yang bersangkutan terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah lainnya yang dipisahkan, serta lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah (Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 1999).

Kaho (2001:125) berpendapat bahwa :

“Salah satu kriteria penting untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya adalah *self-supporting* dalam bidang keuangan. Dengan perkataan lain, faktor keuangan merupakan faktor esensial dalam mengukur tingkat kemampuan daerah dalam melaksanakan otonominya.”

Sehubungan dengan pentingnya keuangan ini, Pamuji (2001:65) menegaskan bahwa “Pemerintahan Daerah tidak dapat melaksanakan fungsinya dengan efektif dan efisien tanpa biaya yang cukup untuk memberikan pelayanan dan

pembangunan. Keuangan inilah yang merupakan salah satu dasar kriteria untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri.”

Menurut Kaho (2001:126) bahwa Pentingnya posisi keuangan daerah dalam penyelenggaraan otonomi daerah sangat disadari oleh pemerintah. Sesuai dengan Penjelasan Umum UU. Nomor 5 Tahun 1974 sebagai berikut :

“Agar Daerah dapat mengurus rumah tangganya sendiri dengan sebaik-baiknya, maka kepadanya perlu diberikan sumber pembiayaan yang cukup. Tetapi mengingat tidak semua sumber pembiayaan dapat diberikan kepada Daerah, maka kepada Daerah diwajibkan untuk menggali sumber keuangan sendiri berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Menurut UU Nomor 25 tahun 1999, pembiayaan desentralisasi dilakukan melalui kombinasi antara Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana perimbangan, pinjaman daerah, dan pendapatan lain yang sah. Pada dasarnya, daerah otonomi akan menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien apabila PAD cukup tinggi, sehingga secara leluasa dan mandiri menentukan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat setempat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 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

Pajak Daerah merupakan salah satu unsur PAD yang mencakup pajak asli daerah dan pajak negara diserahkan kepada daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Euginia LM (1998:3) Pajak daerah ini dapat dibedakan dalam dua katagori yaitu pajak daerah yang ditetapkan oleh peraturan daerah dan pajak negara, yang pengelolaan dan penggunaannya diserahkan kepada daerah.

Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk dan peradaban dunia serta diiringi dengan kemajuan teknologi yang cepat maka membawa akibat tugas yang dipikul pemerintah untuk melaksanakan pembangunan semakin berat, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Melihat kenyataan itu, tentu dana yang diperlukan untuk pembangunan semakin banyak dan pemerintah mengharapkan dana yang diperoleh dari masyarakat juga meningkat. Hal ini agar pembangunan yang sedang dilaksanakan itu dapat berjalan lancar dan cita-cita masyarakat dapat terwujud. Dengan kelonggaran itu, maka daerah bisa memungut pajak guna memperoleh dana untuk pembiayaan dalam mengurus dan mengatur anggaran rumah tangganya. Di samping itu, berarti obyek yang sudah dipungut oleh daerah tidak dapat dipungut lagi oleh pusat, dan sebaliknya.

Definisi pajak daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 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 parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

2) Retribusi daerah

Menurut Mahmudi (2009:25) “Retribusi merupakan pungutan yang dilakukan pemerintah daerah kepada wajib retribusi atau pemanfaatan suatu jasa tertentu yang disediakan pemerintah.” Dengan demikian terdapat imbalan (kontraprestasi) langsung yang dapat dinikmati pembayar retribusi.

Adisasmita (2011:84) berpendapat bahwa: “Retribusi merupakan iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan dan jasa balik secara langsung dapat ditunjuk. Paksaan ini bersifat ekonomis karena siapa saja yang tidak merasakan jasa balik dari pemerintah dia tidak akan dikenakan iuran itu”. Sementara menurut Yani (2002:55) Retribusi daerah adalah: “Pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan”

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dapat dilihat sifat atau ciri-ciri retribusi adalah sebagai berikut:

- a) pelaksanaan bersifat ekonomis;
- b) ada imbalan langsung kepada yang membayar retribusi;
- c) iurannya memenuhi persyaratan yaitu persyaratan formal dan material;
- d) retribusi daerah merupakan pungutan yang umumnya penerimaan tidak menonjol;
- e) dalam hal tertentu retribusi daerah digunakan untuk suatu tujuan tertentu, tetapi dalam banyak hal tidak lebih dari pengembalian biaya yang telah dibukukan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi permintaan masyarakat. Haritz (1995:84).

Mahmudi (2009:26) menyatakan bahwa :

“Retribusi merupakan bagian dari pelayanan tertentu, maka prinsip manajemen retribusi daerah yang paling utama adalah perbaikan pelayanan tersebut. Perbaikan pelayanan oleh pemerintah daerah terhadap hal tersebut dengan melakukan perbaikan pelayanan sebagaimana halnya pajak daerah antara lain perluasan basis retribusi, pengendalian atas kebocoran penerimaan retribusi dan perbaikan administrasi pemungutan retribusi.

Menurut Soelarno dalam Adisasmita (2011) mengemukakan bahwa terdapat beberapa hal yang melatarbelakangi keberadaan retribusi daerah sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah dilihat dari berbagai sudut antara lain:

- a) Administrasi, sebagai pemungutan retribusi daerah berdasarkan pengalaman yang berlaku selama ini bersifat lebih sederhana, mudah dan cepat terhimpun, karena terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh daerah kepada masyarakat sesuai dengan pemohonannya;
- b) Perkembangan ekonomi, yaitu perkembangan ekonomi yang lebih pesat berdampak lebih luas pula kepada masyarakat karena kehidupan masyarakat yang lebih baik akan menimbulkan kebutuhan yang lebih meningkat sehingga memerlukan pelayanan

yang lebih baik, sehingga dapat digali sumber pendapatan berupa retribusi daerah maupun pungutan bukan pajak daerah lainnya;

- c) Yuridis, sejak tahun 1957 retribusi daerah memiliki landasan hukum yang kuat. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa retribusi daerah hanya dapat dipungut berdasarkan ketentuan.

Bertolak dari dasar ini bahwa pembebanan kepada masyarakat terhadap penentuan tarif atas pemakaian jasa pekerjaan, jasa usaha dari daerah maupun jasa pelayanan yang nyata tersebut ditetapkan dalam peraturan daerah. Dengan demikian memberikan kepastian hukum kepada pihak-pihak yang dikenakan dan pihak yang melaksanakan pengenaan.

Definisi Retribusi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan. 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 komaditer, perseroan lainnya, BUMN, 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 jasa pelayanan yang disediakan atau diberikan Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau Badan.

Termasuk dalam retribusi jasa umum adalah :

- (1). Retribusi pelayanan kesehatan;
- (2). Retribusi pelayanan persampahan/kebersihan;
- (3). Retribusi penggantian biaya cetak kartu tanda penduduk dan akta catatan sipil;
- (4). Retribusi pelayanan pemakaman dan penguburan mayat;
- (5). Retribusi pelayanan parkir di Tepi Jalan Umum;
- (6). Retribusi pelayanan pasar;
- (7). Retribusi pengujian kendaraan bermotor;
- (8). Retribusi pemeriksaan alat pemadam kebakaran;
- (9). Retribusi penggantian biaya cetak peta;
- (10). Retribusi penyediaan dan/atau penyedotan kakus;
- (11). Retribusi pengolahan limbah cair;
- (12). Retribusi pelayanan tera/tera ulang;
- (13). Retribusi pelayanan pendidikan; dan
- (14). Retribusi pengendalian menara telekomunikasi.

b) Retribusi jasa usaha

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

- (1). Pelayanan yang menggunakan/memanfaatkan kekayaan daerah yang belum dimanfaatkan secara optimal; dan/atau
- (2). Pelayanan oleh pemerintah daerah sepanjang belum disediakan secara memadai oleh Pihak swasta.

Adapun jenis retribusi jasa usaha :

- Retribusi pemakaian kekayaan daerah;
- Retribusi pasar grosir dan/atau pertokoan;
- Retribusi tempat pelelangan;
- Retribusi terminal;
- Retribusi tempat khusus parkir;
- Retribusi tempat penginapan/pesanggrahan/villa;
- Retribusi ruminan potong hewan;
- Retribusi pelayanan kepelabuhan;
- Retribusi tempat rekreasi dan olahraga;
- Retribusi penyebrangan di air;
- Retribusi penjualan produksi usaha daerah.

c) Retribusi perizinan tertentu

Adalah pelayanan perizinan tertentu oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau Badan yang dimaksudkan untuk pengaturan dan pengawasan atau kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana dan

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 ijin gangguan;
- (4). Retribusi izin trayek; dan
- (5). Retribusi izin usaha perikanan.

Menurut Euginia LM (1997:12) berpendapat bahwa

“ Pungutan retribusi daerah sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain : tarif yang dikenakan, kualitas dan kuantitas jasa pelayanan yang diberikan dan tuntutan kebutuhan masyarakat atas jasa pelayanan tersebut. Selanjutnya untuk pelayanan di masing-masing daerah, pungutan retribusi daerah dijabarkan dalam bentuk peraturan daerah (perda).

Sementara Adisasmita (2011:108) menyatakan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah daerah pada umumnya dalam kaitian dengan penggalian sumber-sumber pendapatan pajak daerah dan retribusi yang merupakan komponen dari Pendapatan Asli Daerah disebabkan oleh:

- 1) Relatif rendahnya basis retribusi;
- 2) Peranan penerimaan retribusi daerah tergolong kecil dalam penerimaan daerah;
- 3) Kemampuan administrasi di daerah masih rendah;
- 4) Kemampuan perencanaan dan pengawasan keuangan daerah yang masih lemah.

Secara umum menurut Adisasmita (2011:110)

Upaya yang perlu dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan pendapatan daerah melalui optimalisasi intensifikasi pemungutan pajak dan retribusi daerah antara lain dapat dilakukan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah dengan cara-cara sebagai berikut:

- 1) Memperluas basis penerimaan
Tindakan ini dilakukan dengan memperluas basis penerimaan yang dapat dipungut oleh daerah, yang dalam perhitungan ekonomi dianggap potensial antara lain mengidentifikasi pembayar pajak dan retribusi yang potensial dan jumlah pembayar pajak dan retribusi, memperbaiki basis data objek, menghitung potensi dan kapasitas penerimaan dari setiap jenis pungutan.
- 2) Memperkuat pengawasan
Pengawasan harus ditingkatkan antara lain dengan melakukan inspeksi secara dadakan dan berkala, memperbaiki proses pengawasan, menerapkan sanksi terhadap penunggak pajak dan retribusi dan sanksi terhadap pihak fiskus serta meningkatkan pembayaran pajak dan pelayanan yang diberikan oleh daerah.
- 3) Memperkuat proses pemungutan
Upaya yang dilakukan dalam memperkuat proses pemungutan yaitu antara lain mempercepat penyusunan perda, mengubah dan menyesuaikan tarif khususnya tarif retribusi dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia.
- 4) Meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan
Tindakan yang dilakukan oleh daerah yaitu antara lain memperbaiki administrasi oleh daerah yaitu antara lain memperbaiki prosedur administrasi pajak melalui penyederhanaan administrasi pajak dan retribusi, meningkatkan efisiensi pemungutan dari setiap jenis retribusi
- 5) Meningkatkan kapasitas penerimaan melalui perencanaan yang lebih terarah. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait di daerah.

- 3) Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan.

Penerimaan yang berupa bagian lama 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 No. 5 tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Tujuan pembentukan perusahaan daerah adalah untuk mengembangkan perekonomian daerah dan menambah penghasilan daerah. Bidang usaha milik BUMD mencakup berbagai aspek pelayanan dengan mengutamakan pemberian jasa kepada masyarakat, menyelenggarakan kemanfaatan umum dan memberikan sumbangan bagi ekonomi daerah yang keseluruhannya harus dilaksanakan berdasarkan asas-asas ekonomi perusahaan yang sehat. Dalam pasal 25 Undang-Undang No. 25 tahun 1962 tercantum penggunaan laba bersih hasil perusahaan daerah yang perinciannya sebagai berikut :

- a) Bagi perusahaan daerah yang modalnya untuk seluruhnya dari kekayaan daerah yang dipisahkan :
 - (1). Untuk pembangunan daerah sebesar 30 %.
 - (2). Untuk anggaran pendapatan daerah sebesar 25 %.
 - (3). Untuk cadangan umum, sosial dan pendidikan, jasa produksi, sumbangan dana pensiun dan sokongan yang besarnya masing-masing daerah berjumlah 45 %.
- b) Bagi perusahaan daerah yang modalnya sebagian terdiri kekayaan daerah dipisahkan setelah dikeluarkan zakat yang dipandang perlu :
 - (1). Untuk dana pembangunan sebesar 8 % dan untuk anggaran sebesar 7 %.
 - (2). Untuk pemegang saham 40 % dibagi menurut perbandingan nilai nominal dari saham-saham.

(3). Untuk cadangan umum, sosial dan pendidikan, jasa produksi, sumbangan dana pensiun dan yang sokongan yang besarnya masing-masing ditentukan dalam peraturan daerah berjumlah 45 %.

4) Lain-lain PAD yang sah;

Penerimaan lain-lain adalah bagian PAD yang tidak termasuk pajak daerah, retribusi daerah, bagian laba BUMD dan penerimaan lain-lain. Termasuk dalam penerimaan ini, antara lain : hasil penjualan kekayaan daerah yang tidak dipisahkan, jasa giro, pendapatan bunga, penerimaan atas tuntutan ganti kerugian daerah, penerimaan komisi, potongan ataupun bentuk lain sebagai akibat dari penjualan dan/atau pengadaan barang dan/atau jasa oleh daerah, penerimaan keuntungan dari selisih nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing, pendapatan denda atas keterlambatan pelaksanaan pekerjaan, pendapatan denda pajak, pendapatan denda retribusi, pendapatan hasil eksekusi atas jaminan, pendapatan dari pengembalian, fasilitas sosial dan fasilitas umum, pendapatan dari penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, dan pendapatan dari angsuran/cicilan penjualan.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) menduduki posisi yang sangat penting dalam setiap penyelenggaraan pemerintah daerah, karena PAD-lah yang secara ideal diharapkan menjadi pilar utama dalam membiayai kegiatan-kegiatan pemerintahan dan pembangunan, sedangkan penerimaan yang bersumber di luar Pendapatan Asli Daerah hanya sebagai pendukung saja. Demikian juga dalam perspektif otonomi daerah, PAD menjadi sumber keuangan yang paling utama di samping penerimaan lainnya yang berupa dana perimbangan, pinjaman daerah dan lain-lain pendapatan daerah yang

sah. Namun harus diakui bahwa pendapatan asli daerah belum dapat diandalkan sebagai sumber pembiayaan yang dominan dalam pengeluaran pemerintah daerah lebih khususnya pada belanja rutin daerah.

Menurut Jaya (1996 : 5) “Masih rendahnya pendapatan asli daerah yang mengakibatkan masih besarnya tingkat ketergantungan daerah terhadap pemerintah pusat disebabkan karena kurang berperannya perusahaan daerah sebagai sumber pendapatan daerah, tingginya derajat sentralisasi dalam bidang perpajakan, pajak daerah kendati jumlahnya cukup beragam namun hanya sedikit yang bisa diandalkan sebagai sumber pendapatan, alasan praktis dimana ada kekhawatiran bahwa apabila daerah memiliki sumber pendapatan yang tinggi akan mendorong disintegrasi bangsa dan yang terakhir adalah karena pola pemberian subsidi dari pemerintah pusat yang hanya sedikit memberi kewenangan kepada daerah untuk merencanakan pembangunan daerahnya sendiri.

Dalam kenyataannya pada hampir semua daerah tingkat kabupaten/kota, sumber PAD belum menunjukkan peranan yang berarti. Hasil penelitian Devas, dkk (1989:163) dan Nazara (1997:9) menunjukkan bahwa pada daerah tingkat II di Indonesia, Pendapatan Asli Daerah (PAD) hanya menempati porsi sekitar dua persen dari keseluruhan anggaran pembangunan, sementara itu pada tingkat propinsi, PAD hanya menyumbang sekitar tujuh persen. Meskipun PAD tidak seluruhnya dapat membiayai APBD, namun proporsi PAD terhadap total penerimaan tetap merupakan indikasi derajat kemandirian suatu daerah dalam rangka membiayai segala urusan otonomi daerah.

6. Laporan Keuangan Sektor Publik (*Public Finance*)

a. Pengertian dan tujuan pelaporan keuangan publik

Sumarsono (2010:24) menyatakan bahwa “Keuangan publik adalah semua hak dan kewajiban negara yang dapat dinilai dengan uang, serta segala sesuatu baik berupa uang maupun berupa barang yang dapat dijadikan milik negara berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban”. Sedangkan Adisasmita (2011:37) menyatakan bahwa Pendekatan yang dipakai dalam merumuskan keuangan dari sisi objek, subjek, proses dan tujuan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Objek: semua hak, kewajiban, negara yang dapat dinilai dengan uang, termasuk kebijakan dan kegiatan dalam bidang fiskal, moneter dan pengelolaan kekayaan negara yang dipisahkan, serta segala sesuatu baik berupa uang, maupun barang yang dapat dijadikan milik negara berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut.
- 2) Subjek: seluruh objek keuangan di atas yang dimiliki negara dan atau dikuasai oleh pemerintah negara/daerah dan badan lain yang ada kaitannya dengan keuangan negara
- 3) Proses: seluruh rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan objek tersebut di atas mulai dari perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan sampai dengan pertanggungjawaban oleh pemerintah
- 4) Tujuan: seluruh kebijakan, kegiatan dan hubungan hukum yang berkaitan dengan pemilikan dan atau penguasaan objek dalam rangka bagi kepentingan negara.

Menurut Mardiasmo (2009:29) bahwa “Laporan keuangan sektor publik merupakan representasi posisi keuangan dari transaksi-transaksi yang dilakukan oleh suatu entitas sektor publik”. Tujuan umum pelaporan keuangan adalah untuk memberikan informasi mengenai posisi keuangan, kinerja, dan arus kas dari suatu entitas yang berguna bagi sejumlah besar pemakai (*wide range users*) dalam membuat dan mengevaluasi keputusan

mengenai alokasi sumber daya yang dibutuhkan oleh suatu entitas dalam aktivitasnya untuk mencapai tujuan.

Mahmudi (2009:4) menyatakan bahwa tujuan khusus pelaporan keuangan sektor publik sebagai berikut:

- a) Untuk memberikan informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan ekonomi, sosial dan politik;
- b) Untuk alat akuntabilitas publik;
- c) Untuk memberikan informasi yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja manajerial dan organisasi.
- d) Menyediakan informasi yang relevan dalam pengambilan keputusan, dan menunjukkan akuntabilitas entitas atas sumber daya yang dipercayakan, dengan cara :
 - (1) menyediakan informasi mengenai sumber-sumber alokasi, dan penggunaan sumber daya keuangan atau *financial*;
 - (2) menyediakan informasi mengenai bagaimana entitas mandanai aktivitasnya dan memenuhi kebutuhan kasnya;
 - (3) menyediakan informasi yang berguna untuk mengevaluasi kemampuan entitas dalam pendanaan aktivitasnya dan memenuhi kewajiban serta komitmennya;
 - (4) menyediakan informasi mengenai kondisi finansial suatu entitas dan perubahan didalamnya;
 - (5) menyediakan informasi agregat yang berguna untuk mengevaluasi kinerja entitas dalam hal bidang jasa, efisiensi, dan pencapaian tujuan.

b. Jenis-jenis laporan keuangan pemerintah daerah

Menurut Mardiasmo (2005:71) bahwa jenis-jenis laporan keuangan pokok yang dibuat oleh pemerintah daerah meliputi :

1) Neraca

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 Neraca menggambarkan posisi keuangan suatu entitas pelaporan mengenai aset, kewajiban dan ekuitas dana pada tanggal tertentu. Neraca pemerintah daerah memberikan informasi bagi pengguna laporan mengenai posisi keuangan

berupa aset, kewajiban (utang), dan ekuitas dana pada tanggal neraca tersebut dikeluarkan.

Aset, kewajiban dan ekuitas dana merupakan rekening utama laporan yang masih dapat dirinci lagi menjadi sub rekening. Setiap rekening dirinci hingga level rincian objek. Penyajian di laporan keuangan publikasi biasanya cukup ditampilkan rekening utama dan sub rekening satu level dibawahnya. Sementara itu, untuk kepentingan pihak manajemen dalam rangka perencanaan, pengendalian dan evaluasi kinerja dibutuhkan penyajian secara lengkap.

Aset dalam neraca menginformasikan tentang sumber daya ekonomi yang dimiliki pemerintah daerah yang dapat memberikan manfaat ekonomi dan sosial di masa mendatang. Aset diklasifikasikan menjadi empat jenis yaitu 1) aset lancar, 2) investasi jangka panjang, 3) aset tetap dan 4) aset lainnya.

2) Laporan Realisasi Anggaran (LRA)

Laporan Realisasi Anggaran (LRA) menyediakan informasi mengenai realisasi pendapatan, belanja, transfer, surplus/defisit, dan pembiayaan dari suatu entitas pelaporan yang masing-masing diperbandingkan dengan anggarannya. LRA berguna bagi para pengguna dalam mengevaluasi keputusan mengenai alokasi sumber-sumber daya ekonomi, akuntabilitas dan ketaatan entitas pelaporan terhadap anggaran.

Laporan Realisasi Anggaran menyediakan informasi berguna dalam memprediksi sumber daya ekonomi yang akan diterima untuk mendanai kegiatan pemerintah pemerintah pusat dan daerah dalam periode mendatang

dengan cara menyajikan laporan secara komparatif. LRA mengindikasikan perolehan dan penggunaan sumber daya ekonomi telah dilaksanakan secara efisien, efektif dan hemat, sesuai dengan anggarannya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3) Laporan Arus Kas (LAK)

Laporan Arus Kas menyajikan informasi mengenai sumber, penggunaan, perubahan kas dan setara kas selama satu periode akuntansi, dan saldo kas dan setara kas pada tanggal pelaporan. Tujuan laporan arus kas adalah memberi informasi mengenai sumber, penggunaan, perubahan kas dan setara kas selama suatu periode akuntansi dan saldo kas dan setara kas pada tanggal pelaporan. Informasi ini guna pertanggungjawaban dan pengambilan keputusan.

4) Catatan atas Laporan Keuangan (CaLK)

CaLK berisi penjelasan atau daftar terinci atau analisis atas nilai suatu pos yang disajikan dalam Laporan Realisasi Anggaran, Neraca, dan Laporan Arus Kas yang disusun secara sistematis.

Penyajian Catatan atas Laporan keuangan dimaksudkan antara lain untuk:

- (a) Menghindari kesalahpahaman yang mungkin terjadi antara pihak penyaji dengan pengguna laporan mengenai informasi keuangan yang disampaikan dalam laporan keuangan;
- (b) Melengkapi informasi dalam laporan keuangan neraca, Laporan realisasi anggaran dan laporan arus kas yang bersifat garis besar, sehingga meningkatkan kualitas pengambilan keputusan bagi pengguna laporan

- (c) Mengungkapkan informasi penting yang berimplikasi pada kinerja keuangan pemerintah daerah sehingga memperbaiki transparansi dan akuntabilitas publik.

Catatan atas Laporan Keuangan merupakan bentuk dari pengungkapan (*disclosure*) oleh pemerintah daerah. Pengungkapan informasi dalam catatan atas Laporan keuangan tersebut sekurang-kurangnya meliputi:

- Kebijakan fiskal/keuangan daerah, ekonomi makro daerah, pencapaian target PAD;
- Ikhtisar pencapaian kinerja keuangan;
- Pengungkapan pos-pos aset dan kewajiban yang timbul sehubungan dengan penerapan basis aktual atas pendapatn dan belanja dan rekonsiliasinya dengan penerapan basis kas untuk pemerintah daerah yang menggunakan basis akrual;
- Informasi tambahan lainnya yang diperlukan.

Format laporan keuangan sebagaimana tercantum pada lampiran L.1 Laporan keuangan dapat digunakan untuk mendukung pembuatan keputusan ekonomi, sosial dan politik sebagai bahan informasi yang digunakan untuk;(1) Membandingkan kinerja keuangan actual dengan yang dianggarkan, (2) menilai kondisi keuangan dan hasil-hasil operasi, (3) membantu menentukan tingkat kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah keuangan dan ketentuan lainnya serta (4) membantu dalam mengevaluasi tingkat efisiensi dan efektivitas.

Terkait dengan manajemen keuangan daerah, pengelolaan keuangan daerah dapat berperan sebagai berikut:

- 1) Pembuatan perencanaan strategik;
- 2) Pemberian informasi biaya;
- 3) Penilaian investasi pemerintah daerah;
- 4) Penganggaran/penyusunan APBD; dan
- 5) Evaluasi kinerja pemerintah daerah

Penyelenggaran kegiatan pemerintahan dan pembangunan di daerah merupakan bagian dari strategi pembangunan ekonomi di daerah. Suatu keadaan yang terjadi bahwa pembangunan daerah sangat terkait dengan kemampuan pembiayaan daerah dan ketersediaan infrastruktur yang dimiliki pemerintah daerah.

Suparmoko (1979: 1) berpendapat bahwa pengertian keuangan negara (*public finance*) adalah :

“bagian dari ilmu ekonomi yang mempelajari mengenai kegiatan-kegiatan pemerintah dalam bidang ekonomi, terutama mengenai penerimaan dan pengeluarannya dalam bidang perekonomian tersebut. Keuangan negara merupakan studi mengenai pengaruh dari anggaran penerimaan dan belanja negara terhadap perekonomian, terutama pengaruh-pengaruhnya terhadap pencapaian tujuan kegiatan ekonomi, seperti pertumbuhan ekonomi, stabilitas harga-harga, distribusi penghasilan yang lebih merata dan juga peningkatan efisiensi serta penciptaan kesempatan kerja”.

Di dalam buku Manual Administrasi Keuangan Daerah yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal PUOD Departemen Dalam Negeri, dikatakan hak dan kewajiban negara, hak-hak yang dimaksud ialah :

- 1) hak monopoli mencetak dan pengeluaran uang;
- 2) hak untuk memungut sumber-sumber keuangan seperti pajak, bea dan cukai;

- 3) hak untuk memproduksi barang dan jasanya yang dapat dinikmati oleh khalayak ramai, yang dalam hal ini pemerintah dapat memperoleh jasa (kontra prestasi) sebagai sumber penerimaan negara.

Mamesah (1995:16) berpendapat bahwa keuangan negara adalah ” semua hak dan kewajiban yang dapat dinilai dengan uang, demikian pula segala sesuatu baik berupa uang maupun barang yang dapat dijadikan kekayaan negara berhubung dengan pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut”.

Dengan demikian keuangan daerah secara sederhana dapat dirumuskan sebagai semua hak dan kewajiban yang dapat dinilai dengan uang, demikian pula segala sesuatu baik berupa uang maupun barang yang dapat dijadikan kekayaan daerah sepanjang belum dimiliki/dikuasai oleh negara atau daerah yang lebih tinggi serta pihak-pihak lain sesuai ketentuan/peraturan perundangan yang berlaku.

Menurut Mardisano (2009:78) bahwa “Pemerintah Daerah sebagai sebuah institusi publik dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan memerlukan sumber dana/modal untuk membiayai pengeluaran pemerintah tersebut (*government expenditure*) terhadap barang-barang publik (*public goods*) dan jasa pelayanannya.” Tugas ini terkait dengan kebijakan anggaran pemerintah yang meliputi penerimaan dan pengeluaran.

Pemerintah dalam melaksanakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggungjawab memerlukan dana yang cukup dan terus meningkat, sesuai dengan meningkatnya tuntutan masyarakat, kegiatan pemerintahan dan

pembangunan, melalui kemampuan menggali sumber-sumber keuangan sendiri yang didukung oleh perimbangan keuangan pusat dan daerah sebagai sumber pembiayaan. Oleh karenanya keuangan daerah merupakan tolok ukur bagi penentuan kapasitas dalam menyelenggarakan tugas-tugas otonomi, di samping tolok ukur lainnya seperti kemampuan sumber daya alam, kondisi demografi, potensi, serta partisipasi masyarakat di daerah.

B. Keaslian Penelitian

Untuk mendukung pembahasan hasil penelitian ini diperlukan kajian-kajian literatur dari beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai referensi, khususnya penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1.
Penelitian-Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Peneliti dan Tahun Penelitian	Uraian	Metode Penelitian
1	<i>Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia</i>	Jayaraman Munusamy, Shankar Chelliah and Hor Wai Mun, 2010	Penelitian ini difokuskan pada pengukuran kepuasan pelanggan melalui pendekatan kualitas pelayanan di sektor perbankan di Malaysia	Penelitian ini menggunakan sebuah kuantitatif. Penelitian ini digunakan untuk mempelajari hubungan antara layanan dimensi kualitas dan kepuasan pelanggan.
2.	<i>Customer perception on service quality in retail banking in Middle East: the case of Qatar</i>	Hosseini, Mohammed Hossain and Leo, Shirley, 2010	Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan di perbankan ritel di Tengah Timur pada umumnya, dan Qatar khususnya, berdasarkan tingkat yang berbeda dari persepsi pelanggan tentang kualitas layanan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didasarkan pada empat bank Qatar, yaitu Qatar National Bank, Bank Doha, Qatar Islamic Bank Internasional, dan Bank Arab. Kuesioner telah dirancang

				berdasarkan penelitian utama sebelumnya seperti Berry et al, Parasuraman et. al, Zeithaml dan Bitner, dan Stafford.
3.	<i>Technology And Service Quality In The Banking Industry Importance and Performance of Various Factors Considered In the Electronic Banking Services</i>	<i>Ombati, Thomas Ogoro, thomasombati, Peterson Obara Magutu, Stephen Onserio Nyamwange: Richard Bitange Nyaoga, 2010</i>	Penelitian adalah untuk membangun hubungan antara teknologi dan kualitas layanan di industri perbankan di Kenya. Penelitian dilakukan melalui <i>sectional desain survey</i> yang mempertanyakan responden terhadap sistem <i>e-banking</i> .	Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis frekuensi, persentase, dan analisis korelasi
4.	<i>The Relationship between E- Service Quality and Ease of Use On Customer Relationship Management (CRM) Performance: An Empirical Investigation In Jordan Mobile Phone Services</i>	Wahab, Samsudin, Almomani, Kaled, 2010	Penelitian ini mengkaji hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Sistem Elektronik dan dan kemudahan penggunaan terhadap kinerja CRM	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 3 variabel yaitu Kemudahan Pelayanan dan Kualitas pelayanan elektronik serta Manajemen Kinerja. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi dan analisis korelasi
5	<i>Impact of Service Quality, Trust And Customer Satisfaction on Customers Loyalty</i>	Muzalid, Muhammad Akbar1 and Noorjahan Parvez, 2009	Penelitian ini telah mengusulkan kerangka kerja konseptual untuk menyelidiki efek kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan pada pelanggan loyalitas	Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan matriks korelasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis <i>factor confirmatory, analisis, Structural Equation, dan path analysis</i>
6.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera)	Yudhi & Suhendra, 2009	Penelitian ini menggunakan kuisisioner untuk mendapatkan data, yang berjumlah 100 nasabah, terdiri atas 6 yaitu : <i>reliability, responsiveness, emphathy, assurance, tangible</i> dan kepuasan nasabah, dengan menggunakan skala likert.	Metode analisisnya menggunakan statistik metode regresi linier berganda. Dan setelah data dianalisis menggunakan program SPSS.

7.	<i>The Evaluation of Service Quality by Socially Responsible Customers</i>	Wattanakamolchai, Somyot, 2008	Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh tumbuhnya segmen pelanggan terhadap tanggung jawab sosial. Keprihatinan terhadap lingkungan sosial dan politik ini telah ditunjukkan mempengaruhi sikap mereka terhadap kualitas barang dan jasa serta perilaku mereka membeli barang dan jasa.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta didukung dengan teknik wawancara untuk memperkuat analisis data kuantitatif
8.	Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Putri Hijau Medan)	Ginting, Nurmaidah, 2008	Penelitian ini mengkaji pengaruh <i>service quality</i> Bank Bank Rakyat Indonesia (<i>Persero</i>) Cabang Putri Hijau Medan) berdasarkan dimensi <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan <i>tangibles</i> terhadap kepuasan nasabah	Penelitian ini menggunakan teknik analisis berganda dengan menguji pengaruh simultan digunakan uji f dan menguji pengaruh simultan digunakan uji t pada taraf signifikan 0,05.
9.	Analisis <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pdam Kota Surakarta)	Guntur, Muhammad, 2008	Penelitian ini mengkaji seberapa besar pengaruh <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Tangible</i> , <i>Empathy</i> , <i>Reliability</i> terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kota Surakarta	Alat analisa yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah Analisa Gap, <i>Multiple Regression</i> , uji t, uji F, Uji R2, uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas
10.	<i>Service quality : a survey amongst consumers at the CSIR International Convention Centre</i>	Swart, Magdalena Petronella, 2007	Penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan dalam sektor bisnis pariwisata dan secara khusus pada Konvensi Internasional Pusat (ICC)	Penelitian dilakukan dengan menggunakan model kualitas layanan "SERVQUAL" (Parasuraman et al., 1985, 1988), " <i>Servicescape</i> " model yang dikembangkan oleh booming dan Bitner (1981:39) dan " <i>Servuction</i> " model (Eiglier & Langeard, 1987 di Palmer, 2005:82).
11.	<i>The effects of internal marketing on service quality within collegiate recreational sport: A</i>	Davis, Jerome Paul, 2005	Penelitian ini mengkaji pemasaran internal dari orientasi pelanggan internal dalam olahraga rekreasi perguruan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode MANOVA dan regresi

	<i>quantitative approach</i>		tinggi. Penelitian ini adalah untuk menentukan hubungan status pekerjaan dan persepsi tentang pemasaran internal, hubungan antara keterlibatan pada persepsi kualitas layanan dan umpan balik, dan persepsi karyawan bagaimana dampak pemasaran kualitas pelayanan internal	multivariat.
12	Pengaruh Penerapan Unsur-unsur Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Bisnis pada PT. Citra Van Titipan Kilat di Wilayah Jawa Barat.	Yani, Ahmad, 2001	Penelitian ini meneliti peran unsur kualitas pelayanan terdiri dari unsur <i>tangibles</i> , <i>empathy</i> , <i>reliability</i> , <i>reponsiveness</i> , <i>assurance</i> untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan pada PT. Citra Van Titipan Kilat di Wilayah Jawa Barat untuk meningkatkan kinerja bisnis perusahaan	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data menggunakan <i>path analysis</i> .

Jayaraman dan Chellilah (2010) melakukan penelitian berjudul *Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*. Penelitian ini difokuskan pada pengukuran kepuasan pelanggan melalui pengiriman kualitas pelayanan di sektor perbankan di Malaysia. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif ini mempelajari hubungan antara layanan dimensi kualitas dan kepuasan pelanggan. Dimensi jaminan (*assurance*) memiliki hubungan positif tetapi tidak memiliki efek yang cukup signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan. Dimensi keandalan memiliki hubungan negatif tetapi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi *tangibles* memiliki hubungan positif dan memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Dimensi empati memiliki hubungan positif tetapi

tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi responsif telah memiliki hubungan yang positif tetapi tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hosseini, Muhamed dan Shirley (2010) melakukan penelitian berjudul *Customer perception on service quality in retail banking in Middle East: the case of Qatar*. Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan di perbankan ritel di Tengah Timur pada umumnya, dan Qatar khususnya dari empat bank Qatar, yaitu *Qatar National Bank, Bank Doha, Qatar Islamic Bank Internasional, dan Bank Arab*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelanggan tertinggi di daerah *tangibles* dan terendah di daerah kompetensi. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa dalam rangka untuk mencapai tingkat yang lebih tinggi kualitas pelayanan di perbankan ritel, bank harus memberikan tingkat yang lebih tinggi kualitas pelayanan dan sesuai dengan persepsi pelanggan. Persepsi tertinggi di tingkat fasilitas infrastruktur bank, diikuti dengan waktu bank, dan pengembalian deposito. Berkas meningkatnya persaingan di perbankan ritel, layanan pelanggan merupakan bagian penting dan manajer bank harus memikirkan kembali bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan.

Ombati (et.al). (2010) melakukan penelitian tentang *Technology And Service Quality In The Banking Industry Importance and Performance of Various Factors Considered In the Electronic Banking Services*. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pelayanan berbasis teknologi *self-service* telah mengubah cara perusahaan memberikan layanan pada konsumen. Penelitian dan praktek yang berkaitan dengan pengiriman e-

pelayanan yang telah menjadi semakin penting tidak hanya dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan perdagangan elektronik, tetapi juga dalam menyediakan konsumen dengan pengalaman superior sehubungan dengan arus informasi interaktif. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa layanan keamanan sebagai dimensi yang paling penting, diikuti oleh lokasi yang nyaman ATM, efisiensi (tidak perlu menunggu), kemampuan untuk mengatur *account* sehingga pelanggan dapat melakukan transaksi langsung, akurasi catatan, *user friendly*, kemudahan penggunaan, kepuasan keluhan, transaksi yang akurat dan operasi dalam 24 jam.

Wahab (et.al) (2010) dengan penelitiannya yang berjudul *The Relationship between E- Service Quality and Ease of Use On Customer Relationship Management (CRM) Performance: An Empirical Investigation In Jordan Mobile Phone Services*. Pelayanan sistem Elektronik memiliki hubungan dengan pelanggan dalam kinerja manajemen CRM. Dunia bisnis harus memperhatikan secara komprehensif dan strategi pemasaran yang mengintegrasikan manusia, proses, teknologi dan semua kegiatan bisnis untuk menarik dan mempertahankan pelanggan melalui internet dan ponsel untuk mengurangi biaya dan meningkatkan profitabilitas oleh konsolidasi prinsip-prinsip loyalitas pelanggan. Analisis menunjukkan bahwa e-kualitas pelayanan, dan kemudahan penggunaan layanan menunjukkan hubungan positif signifikan terhadap kinerja CRM. Makalah ini memberikan kontribusi teoritis dan metodologis dan saran untuk para manajer dalam meningkatkan kinerja CRM mereka dalam industri layanan telepon selular.

Muzahid dan Noorjahan (2009) juga telah melakukan penelitian berjudul *Impact of Service Quality, Trust And Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. Studi ini menyelidiki efek kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Untuk menguji kerangka konseptual, pemodelan persamaan struktural telah digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkatkan kepercayaan secara signifikan dan positif yang terkait dengan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan telah menjadi salah satu faktor penting yang dirasakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Sebuah kesimpulan penting dalam penelitian ini bahwa untuk memenangkan kepercayaan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dalam rangka menciptakan basis pelanggan yang setia.

Yudhi dan Suhendra (2009) melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Bank Kredit (Studi kasus BPR Arthaguna Sejahtera). Penelitian ini menggunakan kuisioner untuk mendapatkan data, yang berjumlah 100 nasabah, terdiri atas enam yaitu : *reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangible* dan kepuasan nasabah. Dengan menggunakan skala likert. Uji regresi dimensi *service quality* yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability* berpengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Surakarta. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima pengaruhnya yang paling besar variabel *responsiveness* di ikuti

empathy, tangible, assurance, reliability. Analisa data menunjukkan hasil bahwa semua variabel bebas baik secara partial atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan urutan variabel dari yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah yaitu: *tangible, responsiveness, assurance, reliability, dan empathy*.

Wattanakamolchai (2008) melalui penelitian *The Evaluation of Service Quality by Socially Responsible Customers* melakukan penelitian evaluasi kualitas pelayanan melalui tanggungjawab sosial pelanggan. Penelitian ini menggunakan dua teknik penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik wawancara mendalam untuk mengembangkan skala pengukuran dimensi tanggung jawab sosial dalam evaluasi kualitas layanan. Analisis faktor konfirmatori dan metode regresi berganda juga digunakan untuk menguji empat hipotesa dalil dalam studi ini. Hasil analisis faktor konfirmatori menunjukkan bahwa tanggung jawab sosial merupakan dimensi penting dari kualitas pelayanan. Dimensi tanggung jawab sosial secara signifikan menjelaskan varian dalam kualitas layanan. Namun, setelah memperhitungkan lima dimensi SERVQUAL yang ada, dimensi tanggung jawab sosial tidak memberikan pengaruh yang signifikan untuk varians yang dijelaskan oleh model regresi dalam kualitas layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2008) mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), *empathy* (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*). Penelitian ini mengkaji pengaruh *service quality* Bank

Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Putri Hijau Medan berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang high signifikan yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Daun.

Guntur (2008) melakukan penelitian tentang Analisis *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PDAM Kota Surakarta). Penelitian ini mengkaji seberapa besar pengaruh *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Reliability* terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kota Surakarta. Penelitian menghasilkan kesimpulan bahwa secara parsial keandalan (*realibility*), tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan bank tersebut belum melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Sedangkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari kelima dimensi tersebut. Secara parsial diperoleh bahwa dimensi jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau.

Swart (2007), melakukan penelitian berjudul *Service quality : a survey amongst convention consumers at the CSIR International Convention Centre*. Dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk menambahkan beberapa wawasan konseptual tentang literatur teoritis pada kualitas pelayanan. Studi ini membahas penggunaan model SERVQUAL pada ICC sebagai alat

diagnostik dan memeriksa kesulitan yang timbul berkaitan dengan pengukuran kesenjangan dalam kualitas pelayanan di segmen pasar konsumen konvensional, baik domestik maupun internasional. Saran yang dibuat bahwa nilai penuh dari SERVQUAL mungkin tidak sepenuhnya terwujud jika proses pengukuran tidak baik dijalankan. Hal ini mungkin perlu dilakukan kajian kembali penggunaan model SERVQUAL dan menerapkannya dalam survei yaitu oleh Dewan Riset Ilmiah dan Industri (CSIR) ICC dan terus mengukur hasil yang ingin dicapai.

Davis (2008) melakukan penelitian berjudul *The effects of internal marketing on service quality within collegiate recreational sport: A quantitative approach*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa relevansi pemasaran internal untuk operasi layanan terletak pada peningkatan penekanan pada kualitas layanan di perusahaan-perusahaan berorientasi pelanggan. Pelanggan tidak lagi hanya membeli produk. Co-produksi terjadi melalui garis depan pelayanan oleh karyawan dengan pelanggan pada saat transaksi. Oleh karena itu, pengalaman membeli pelanggan harus dipahami baik dari perspektif organisasi dan pelanggan. Hasil penelitian gagal untuk menunjukkan signifikansi pada persepsi dari pemasaran internal antara karyawan. Namun, hasil menunjukkan perbedaan yang ada pada persepsi kualitas layanan dan umpan balik berdasarkan keterlibatan dengan organisasi (karyawan penuh-waktu dan paruh-waktu karyawan). Hasil regresi multivariat menunjukkan bahwa dimensi pemasaran internal yang dikembangkan untuk studi ini sangat berdampak pada kualitas layanan.

Yani (2001) melakukan penelitian tentang Pengaruh penerapan unsur-unsur Kualitas pelayanan terhadap kinerja Bisnis pada PT. Citra Van Titipan Kilat di Wilayah Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data menggunakan path analysis. Penelitian ini meneliti peran unsur kualitas pelayanan terdiri dari unsur *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *reponsiveness* dan *assurance* untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan pada PT. Citra Van Titipan Kilat di Wilayah Jawa Barat untuk meningkatkan kinerja bisnis perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur-unsur kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial sudah relatif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan bisnis. Meskipun demikian kualitas pelayanan *empathy* dan *responsiveness* tidak mempengaruhi namun tetap positif terhadap kinerja bisnis perusahaan PT. CV TIKI di Wilayah Jawa Barat. Pengaruh penerapan unsur kualitas pelayanan *tangibles* dan *empathy* adalah yang terkecil dari unsur kualitas pelayanan.

Peneliti-peneliti terdahulu telah melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan. Namun demikian, penelitian yang terkait dengan menghubungkan antara pengaruh variabel independent (kualitas pelayanan terpadu satu pintu) dengan variabel dependent (Kepuasan) dengan menggunakan lokus penelitian di Pemerintah Kabupaten Bangka. Penelitian ini memiliki tingkat diferensiasi dibandingkan dengan penelitian sebelumnya antara lain:

1. Penelitian ini memiliki lokus penelitian di Kabupaten Bangka yaitu pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Lokus penelitian ini dipilih mengingat lembaga ini memiliki nilai penting bagi Pemerintah Kabupaten

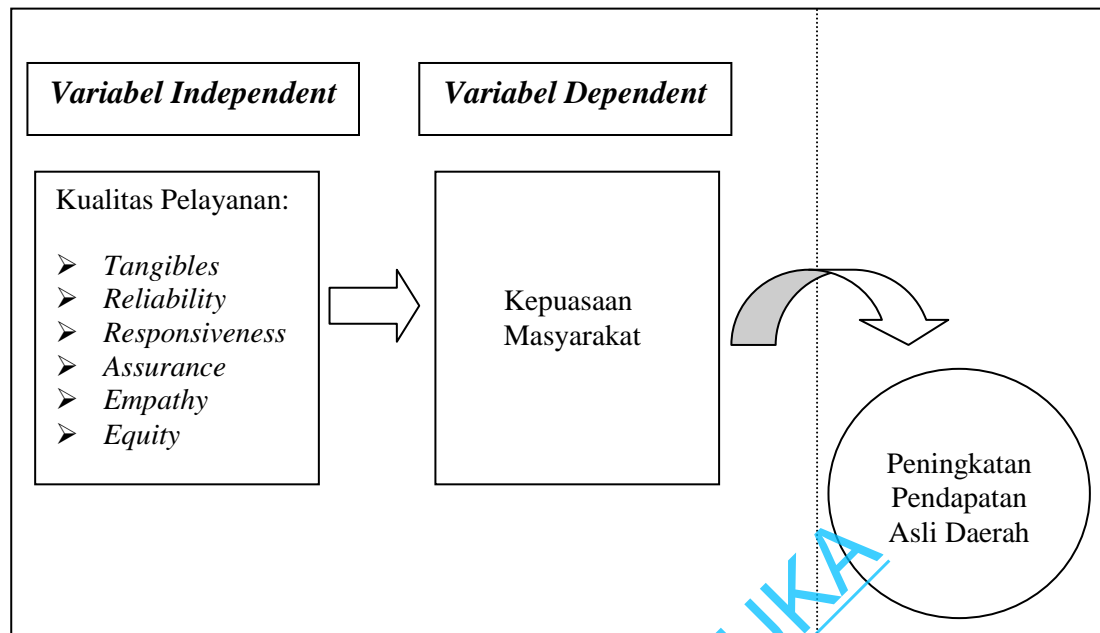
Bangka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di era reformasi birokrasi dan otonomi daerah. Pemilihan lokus yang berbeda ini akan menghasilkan sebuah konklusi penelitian yang berbeda dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

2. Penelitian ini menggunakan pendekatan yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan pendekatan ini diharapkan akan memberikan inspirasi bagi pengembangan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif lebih lanjut untuk dukungan analisis dalam memperkuat hasil penelitian dengan pendekatan kuantitatif.
3. Penelitian ini memiliki karakter yang berbeda dalam aspek penggunaan analisis. Analisis tidak dilakukan dengan melihat tingkat gap antara kepuasan dengan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Namun Penelitian ini memiliki karakter dengan menggunakan dimensi sebagaimana dalam teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman. Selanjutnya dimensi tersebut dihubungkan dengan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam arti sejauhmana kualitas pelayanan Kantor pelayanan terpadu diukur dengan dimensi tersebut dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah di Kabupaten Bangka.

D. Kerangka Berpikir

1. Model Penelitian

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



Gambar 2.5
Model Penelitian

Perbedaan mendasar penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah pada penelitian ini selain melihat pengaruh kualitas pelayanan melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *equity* juga melihat bagaimana kontribusi pendapatan dari pelayanan satu pintu sendiri terhadap pendapatan asli daerah. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan dimensi pelayanan SERQUAL menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *equity*. Dimensi kualitas pelayanan ini dijadikan ukuran untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Bangka.

2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan alur pemikiran penelitian ini, maka dapat disusun hipotesis penelitian yang akan diuji dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. H_0 : Tidak terdapat pengaruh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *equity* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

H_a : Terdapat pengaruh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *equity* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

b. H_{01} : Tidak terdapat pengaruh *tangible*, terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

H_{a1} : Terdapat pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

c. H_{02} : Tidak terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

H_{a2} : Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

- d. Ho₃ : Tidak terdapat pengaruh *responsiveness*, terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.
- Ha₃ : Terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.
- e. Ho₄ : Tidak terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan alisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.
- Ha₄ : Terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.
- f. Ho₅ : Tidak terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.
- Ha₅ : Terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.
- g. Ho₆ : Tidak terdapat pengaruh *equity* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.
- Ha₆ : Terdapat pengaruh *equity* terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Kerlinger (2006:895) berpendapat bahwa “Metodologi penelitian merupakan suatu kajian yang membahas tentang usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan cara-cara ilmiah.”

A. Desain Penelitian

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas KPT Satu Pintu dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka difokuskan pada KPT Satu Pintu Kabupaten Bangka sebagai salah satu unit organisasi yang dibentuk untuk mempermudah pelayanan perijinan di Kabupaten Bangka. Eksistensi unit organisasi ini dibentuk diharapkan untuk mampu mendorong minat investasi yang pada akhirnya mampu memberikan dampak bagi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi dan menggambarkan permasalahan dengan menggunakan analisis berupa angka-angka. Data yang telah diolah dengan menggunakan statistik melalui program SPSS selanjutnya dianalisis. Untuk mempertajam tingkat analisis digunakan data pendukung yaitu teknik wawancara sehingga akan membantu peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang penelitian ini.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatoris (*explanatory research*). Menurut Hanggraeni (2009:28) penelitian eksplanatoris yaitu jenis penelitian yang berupaya menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas adalah kualitas pelayanan kantor pelayanan terpadu yang diukur melalui enam dimensi pelayanan meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, dan *equity* sebagai variabel terikat. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Purwanto (2007:37) "Populasi adalah semua individu / unit-unit yang menjadi target penelitian." Dengan demikian, populasi (*universe*) dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT).

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui *purposive random sampling* terhadap masyarakat yang kebetulan sedang mengurus perizinan di KPT sejumlah 100 responden. Penentuan besaran sampel menggunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2009:78) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N e)^2} \dots\dots\dots 3.1$$

dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan yang ditoleransi

Pemilihan sampel dengan menggunakan populasi tingkat kunjungan terakhir yaitu data kunjungan pemohon perizinan Tahun 2011 sebanyak 11.237 pemohon dan persentase kelonggaran yang ditentukan sebesar 10 persen, maka diperoleh jumlah sampel yang akan di ambil adalah :

$$n = \frac{11.237}{1 + (11.237 \times 0.01)} = \frac{11.237}{112,37} = 100$$

D. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini disusun berdasarkan titik tolak dari variabel-variabel penelitian yang telah ditetapkan. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu *variable dependent* dan *variable independen*. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat dan variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan KPT yang diukur dengan enam dimensi kualitas pelayanan yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (Jaminan), *emphaty* (perhatian), *tangibles* (nyata) dan *equity* (keadilan).

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan daftar pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala interval dengan tipe skala pengukuran menggunakan Skala Likert. Variabel yang akan diukur selanjutnya dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator variabel selanjutnya dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan penelitian.

Untuk menjawab pertanyaan digunakan lima kategori jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden. Untuk memperoleh data dari variabel kuantitatif, yang berupa variabel diskrit maka "SS" diberi simbol 5, "S" diberi simbol 4, "KS" diberi simbol 3, "TS" diberi simbol 2 serta "STS" diberi simbol 1.

Tabel 3.1.
Pedoman Penilaian Jawaban Responden

Untuk Pertanyaan Nomor 1 s.d. 42	
Jawaban Responden	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Algifari (2001)

Penilaian kategori yang telah ditetapkan, disusun ke dalam suatu tabulasi data yang kemudian diolah dan hasilnya dipersentasekan dalam suatu tabulasi distribusi frekuensi yang didasarkan pada tabulasi data skor jawaban responden, selanjutnya data hasil tabulasi tersebut 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 yang diterima adalah kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna jasa pelayanan sebagai konsumen dari penyedia jasa;

- b. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dan merupakan kondisi yang selalu berubah (dinamis);
- c. Penentu kualitas pelayanan merupakan parameter (ukuran) untuk menilai kualitas hasil pelayanan. Penentuan dimensi ini didasarkan atas perbedaan (kesenjangan) antara harapan dan persepsi masyarakat sebagai konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya atau dirasakannya, yang diukur melalui enam sub variabel menurut Parasuraman et al dalam Umar (2009 : 39) dan yaitu :
- 1) *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan;
 - 2) *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah respon atau kesigapan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, juga dalam menangani keluhan pelanggan;
 - 3) *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan pegawai yang berkaitan dengan sikap dan tingkah lakunya dalam memberikan pelayanan, dan jaminan dalam prosedur pelayanan;
 - 4) *Tangibles* (Nyata) , adalah penampilan fasilitas fisik baik operasional maupun infrastruktur;
 - 5) *Emphaty*, yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi dengan petugas dan usaha organisasi tersebut untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan; dan ditambah satu indikator menurut Cullen dan Cushman (2005 : 5) yaitu;

- 6) *Equity* (Keadilan) adalah tidak adanya perbedaan pelayanan terhadap semua pelanggan / pasien .

2. Definisi Operasional

Definis operasional dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagaimana pada tabel 3.2.

Tabel 3.2.
Definisi Operasional Penelitian

NO	Dimensi	Tolok Ukur	Pendapat
1	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi kantor KPT yang strategis dan mudah terjangkau; • Prasarana bangunan fisik KPT berupa gedung, ruang pelayanan, ruang komputer, toilet, tempat parkir yang bersih, menarik, dan nyaman; • 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; • Pegawai yang cukup, berpenampilan rapi, seragam, bersih, sopan dan ramah dalam menjalankan tugas. 	Parasuraman et.al dalam Umar (2009)
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas yang mampu dan terampil dalam melayani masyarakat sesuai standar ; • Ketepatan dan kecepatan layanan petugas KPT sesuai dengan standar dan jadwal; • Sistem komputerisasi pelayanan KPT yang cepat, tepat dan handal; • Tersedianya semua jenis perizinan yang dapat dilayani dan dibutuhkan masyarakat; 	Parasuraman et.al dalam Umar (2009)

		<ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan dan prosedur pelayanan KPT bersifat mudah, cepat, tepat dan tidak berbelat belit (sesuai dengan protap tercantum); • Kemudahan mendapatkan akses informasi dan aplikasi serta pengisian formulir pendaftaran dan pengurusan perizinan 	
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas yang cepat dan tanggap dalam memberi pelayanan; • Petugas yang cepat dalam menangani keluhan/masalah pelanggan/masyarakat; • Petugas yang cepat dan tanggap terhadap dan siap membantu pelanggan dan memberi informasi persyaratan, waktu penyelesaian, serta tarif layanan yang jelas dan mudah dimengerti; • Petugas bertanggungjawab terhadap apa yang dilayani. 	Parasuraman et.al dalam Umar (2009)
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai memiliki sifat jujur, sopan, ramah dan mudah dipercaya; • Jasa layanan perizinan KPT langsung disetor ke kas daerah dan tidak ada pungutan di luar tarif; • Kesesuaian persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan; • Terdapat penanggung jawab dan jaminan keamanan serta jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja pegawai; • Petugas yang memiliki pengetahuan, kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugas dan menjelaskan/ menjawab pertanyaan pelanggan. 	Parasuraman et.al dalam Umar (2009)
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap pegawai KPT yang memahami kebutuhan pelanggan dan mampu menjelaskan/ berkomunikasi dengan baik; 	Cullen dan Crusman (2005)

		<ul style="list-style-type: none"> • Sikap pegawai yang memberi kemudahan dalam penanganan keluhan / kebutuhan informasi seperti : telepon, e-mail, contact person & sarana pengaduan); • Sikap petugas KPT yang tidak membiarkan masyarakat menunggu antrian terlalu lama. 	
6	<i>Equity</i> (Keadilan)	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberian pelayanan tidak memandang status sosial dan tidak ada perbedaan perlakuan layanan perizinan Pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang jenis perbedaan strata sosial; • Pelayanan diselenggarakan sesuai syarat dan prosedur dan dibuat satu jalur, tanpa ada jalur cepat atau jalur lambat; • Sikap pegawai yang mendukung pelayanan yang berbasis pemerataan dan persamaan hak; • Pembayaran atas jasa perizinan berlaku sama sesuai dengan standar 	Parasuraman et.al dalam Umar (2009)

F. Metode Pengumpulan Data

Dalam upaya mencapai tujuan penelitian, seperti yang dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka penelitian ini perlu didukung data-data yang relevan. Selanjutnya data-data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat secara *random purposive* yang mendapatkan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka sebanyak 100 orang responden masyarakat pengguna jasa

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) agar diperoleh gambaran tentang fakta-fakta dan kondisi-kondisi yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Selain data primer, penelitian ini didukung oleh data sekunder. Data sekunder ini diperoleh melalui cara studi dokumen dan laporan yang berkaitan dengan kinerja Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka dan Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka. Data skunder dalam penelitian diperoleh melalui berbagai literatur, buku, website, majalah, dan pustaka lainnya yang relevan.

G. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan, yaitu :

1. Analisis Horizontal
 - a. Analisis Pertumbuhan (Trend)

Menurut Mahmudi (2010:89) “Analisis pertumbuhan atau trend dilakukan untuk mengetahui kecendrungan baik berupa kenaikan atau penurunan kinerja selama kurun waktu tertentu.”

Pertumbuhan Aset =

$$\frac{\text{Nilai Aset Tahun ke } n - \text{Nilai Asset Tahun } n-1}{\text{Nilai Aset Tahun ke } n} \times 100\% \dots\dots\dots 3.2$$

- b. Analisis Varian

Mahmudi (2010:89) menyatakan “analisis varian (selisih) pada umumnya digunakan untuk menganalisis laporan realisasi anggaran, yaitu dilakukan dengan cara mengevaluasi selisih yang terjadi antara anggaran dengan realisasi.” Aspek

penting yang harus diperhatikan dalam analisis varian menentukan tingkat signifikansi selisih anggaran dan tingkat varian yang dapat ditoleransi.

Realisasi APBD x 100%3.3
Anggaran

2. Analisis Vertikal

Menurut Tim Studi Analisis Laporan Keuangan secara Elektronik (2005:11) bahwa Analisis vertikal dilakukan apabila laporan keuangan yang dianalisis hanya meliputi satu periode atau satu saat saja, yaitu dengan membandingkan antara pos yang satu dengan pos lainnya dalam laporan keuangan tersebut, sehingga hanya diketahui keadaan keuangan atau hasil operasi pada saat itu saja. Analisis vertikal ini disebut juga sebagai metode analisis yang statis karena kesimpulan yang dapat diperoleh hanya untuk periode itu saja tanpa mengetahui perkembangannya.

3. Analisis Rasio

Tim Studi Analisis Laporan Keuangan secara Elektronik (2005:11) menyatakan “Analisis ratio, adalah suatu metode analisis untuk mengetahui hubungan dari pos-pos tertentu dalam neraca atau laporan rugi laba secara individu atau kombinasi dari kedua laporan tersebut.” Menurut Mahmudi (2010:88) bahwa “ Analisis rasio keuangan merupakan perbandingan antara dua angka yang datanya diambil dari elemen laporan keuangan.” Analisis rasio keuangan digunakan untuk menginteprestasikan perkembangan kinerja dari tahun ke tahun.

a. Rasio derajat desentralisasi

Derajat desentralisasi dihitung berdasarkan perbandingan antara jumlah pendapatan asli daerah dengan total penerimaan daerah. Menurut Mahmudi (2010:142) “ rasio derajat desentralisasi menunjukkan derajat kontribusi PAD terhadap total penerimaan daerah.

$$\text{Derajat Desentralisasi} = \frac{\text{Pendapatan Asli Daerah}}{\text{Total Pendapatan Daerah}} \times 100\% \dots\dots\dots 3.4$$

b. Rasio kemandirian keuangan daerah

Menurut Mahmudi (2010:142) “Rasio kemandirian keuangan daerah dihitung dengan cara membandingkan jumlah penerimaan pendapatan asli daerah dibagi dengan jumlah pendapatan transfer dari pemerintah pusat dan provinsi serta pinjaman daerah.”

$$\text{Rasio Kemandirian Daerah} = \frac{\text{Pendapatan Asli Daerah}}{\text{Transfer Pusat} + \text{Pinjaman}} \times 100\% \dots\dots\dots 3.5$$

c. Rasio efektivitas PAD

Menurut Mahmudi (2010:143) “Rasio efektivitas PAD dihitung dengan cara membandingkan realisasi penerimaan PAD dengan target penerimaan PAD (dianggarkan).” Rasio efektivitas PAD menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam membolisasi penerimaan PAD sesuai dengan yang ditargetkan.

$$\text{Rasio Efektivitas PAD} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah}}{\text{Target Penerimaan PAD}} \times 100\% \dots\dots 3.6$$

Nilai efektivitas PAD dapat dikategorikan sebagai berikut :

- Sangat efektif : > 100%
- Efektif : 100%
- Cukup efektif : 90%-99%
- Kurang efektif : 75%-89%

- Tidak efektif : < 75%

d. Rasio efisiensi PAD

Rasio efisiensi dihitung dengan cara membandingkan biaya yang dikeluarkan pemerintah daerah untuk memperoleh PAD dengan realisasi penerimaan PAD.

$$\text{Rasio Efisiensi PAD} = \frac{\text{Biaya Pemerolehan PAD}}{\text{Realisasi Penerimaan PAD}} \times 100\% \dots\dots\dots 3.7$$

4. Uji Reliabilitas dan Validitas

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006:42) berpendapat bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam pengujian validitas ini, butir pertanyaan dari angket diuji apakah sudah terklasifikasi pada variabel-variabel yang ditentukan.

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. Dengan diperolehnya indeks validitas setiap butir dapat diketahui dengan pasti butir-butir manakah yang tidak memenuhi syarat ditinjau dari validitasnya. Pengujian validitas butir/item menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) Sugiyono (2004:115-116) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \dots\dots\dots 3.8$$

dimana :

r_{hitung} = Koefisien korelasi

$\sum X$ = Jumlah skor butir/item

$\sum Y$ = Jumlah skor total

N = Jumlah responden

Pengolahan data pengujian validitas dilakukan menggunakan program SPSS versi 12.0 for Windows. Selanjutnya apakah setiap butir dalam instrumen 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 ke atas maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat (Sugiyono, 2009:125-126).

Validitas item pertanyaan dalam kuesioner dapat diketahui melalui nilai korelasi yang telah dikoreksi (*Corrected Correction item*) yang lebih besar dari korelasi yang telah diketahui atau ditetapkan dari penelitian pendahuluan. Hasil uji validitas dan reliabilitas disertakan dalam lampiran.

Validitas merupakan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi sebagai alat ukur, atau kemampuan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Suatu instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, dan memberikan hasil ukur sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Azwar, (2000:31).

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 Sugiyono, (2007:51):

$$r = \frac{n \sum x Y - \sum x \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (N \sum Y)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots 3.9$$

dimana :

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

Pengujian terhadap valid 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.

Setelah dilakukan perhitungan dengan teknik korelasi “*product moment*” diperoleh koefisien korelasi butir (r_{hitung}) untuk 33 pernyataan (kuesioner) dengan sampel sebanyak 100 orang ($n = 100$ orang), dengan $\alpha = 0.05$ didapat r_{tabel} 0.196, artinya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan tersebut tidak valid dan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan tersebut dapat digunakan (valid). Dari perhitungan statistik untuk masing-masing variabel, ternyata bahwa r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dikatakan bahwa semua butir kuesioner berpredikat valid. Nilai-nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen setiap variabel, disajikan sebagai berikut :

1) Dimensi *tangibles* (X_1)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk dimensi *tangibles* dapat dilihat pada Tabel 3.3

Tabel 3.3
Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Dimensi *Tangibles* (X_1)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,674	0,197	Valid
2	0,625	0,197	Valid
3	0,700	0,197	Valid
4	0,416	0,197	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 3.3 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen dimensi *tangibles* (X_1) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 4 pertanyaan dikatakan valid.

2) Dimensi *reliability* (X_2)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk dimensi *reliability* dapat dilihat pada Tabel 3.4

Tabel 3.4
Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Dimensi *Reliability* (X_2)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,726	0,197	Valid
2	0,411	0,197	Valid
3	0,470	0,197	Valid
4	0,522	0,197	Valid
5	0,580	0,197	Valid
6	0,725	0,197	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen dimensi *reliability* (X_2) yang

diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel sehingga seluruh pernyataan sebanyak 6 pertanyaan dikatakan valid.

3) dimensi *responsiveness* (X_3)

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

Tabel 3.5
Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Dimensi *Responsiveness* (X_3)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,232	0,197	Valid
2	0,528	0,197	Valid
3	0,705	0,197	Valid
4	0,531	0,197	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan data yang tertera pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen sub variabel *responsiveness* (X_3) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 4 pertanyaan dikatakan valid.

4) dimensi *assurance* (X_4)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk dimensi *assurance* dapat dilihat pada Tabel 3.6

Tabel 3.6
Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Dimensi *Assurance* (X_4)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,458	0,197	Valid
2	0,551	0,197	Valid
3	0,599	0,197	Valid
4	0,276	0,197	Valid
5	0,283	0,197	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 3.6 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen dimensi *assurance* (X_4) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 4 pertanyaan dikatakan valid.

5) dimensi *emphaty* (X_5)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk dimensi *emphaty* dapat dilihat pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7
Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Dimensi *Emphaty* (X_5)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,371	0,197	Valid
2	0,642	0,197	Valid
3	0,348	0,197	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 3.7 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas pernyataan dimensi *emphaty* (X_5) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 3 pertanyaan dikatakan valid.

6) dimensi *equity* (X_6)

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

Tabel 3.8
Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Dimensi *Equity* (X_6)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,656	0,197	Valid
2	0,608	0,197	Valid
3	0,584	0,197	Valid
4	0,656	0,197	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 3.8 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas pernyataan sub variabel *equity* (X_6) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 6 pertanyaan dikatakan valid.

7) Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel kepuasan dapat dilihat pada Tabel 3.9

Tabel 3.9.
Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,626	0,197	Valid
2	0,630	0,197	Valid
3	0,489	0,197	Valid
4	0,292	0,197	Valid
5	0,284	0,197	Valid
6	0,313	0,197	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 3.9 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas pernyataan variabel kepuasan masyarakat

(Y) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh pernyataan sebanyak 6 pertanyaan dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Arikunto (2006:43) berpendapat bahwa reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut cukup baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Pengetesan instrumen dilakukan dengan cara satu kali pengetesan (*One-Shot Reliability Test*) yang kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Uji statistik tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*, metode *Cronbach Alpha* adalah koefisien reliabilitas yang menunjukkan bagaimana item-item dalam pertanyaan adalah berkorelasi secara positif satu dengan yang lainnya. “Kuesioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach's Alpha* terhitung > 0,60, digunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 12.0 for Windows” (Ghozali, 2009:46).

Menurut Ancok (1997:59) bahwa “reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama.” Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan formula Alpha Cronbach. Nurgiyantoro, (2000:82) dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2_{bb}}{\sigma^2} \right) \dots\dots\dots 3.10$$

dimana :

R = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah butir pertanyaan

σ_i^2 = varian butir pertanyaan

σ^2b = varian skor tes

Uji reliabilitas dan validitas terhadap data mentah dilakukan untuk mengecek konsistensi alat ukur dan validitas dari masing-masing kuesioner. Untuk memperoleh hasil perhitungan yang akurat, proses penghitungan menggunakan program SPSS 19 dan diperoleh nilai koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*, sebagai berikut :

Tabel 3.10
Koefisien Reliabilitas

No.	VARIABEL	Koefisien Reliabilitas (Alpha)
1.	Tangibles (X_1)	0,782
2.	Reliability (X_2)	0,760
3.	Responsiveness (X_3)	0,743
4.	Assurance (X_4)	0,715
5.	Emphaty (X_5)	0,733
6.	Equity (X_6)	0,789
7.	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,701

Sumber: Data diolah peneliti

Hasil koefisien reliabilitas (Alpha) yang tertera pada tabel di atas dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan andal, artinya suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data atau mengukur obyek yang telah ditetapkan. Sebagaimana Arikunto (2006) bahwa reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut cukup baik. Data dikatakan reliabel jika cronbach alpha lebih besar dari 0,60.

5. Uji asumsi klasik

Model regresi dengan metode kuadrat terkecil merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linear tidak bias yang terbaik jika terpenuhi asumsi-

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 dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. 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 mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal.” Supaya dapat diuji data data harus berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui normalitas dengan pengamatan melalui residual atau dengan melihat distribusi dari variabel-variabel yang diteliti. Normalitas suatu variabel pada umumnya dideteksi dengan grafik atau uji statistik.

Komponen normalitas yaitu skewness dan kurtosis. Skewness berhubungan dengan dengan simetris distribusi. Skewed variabel (variabel melenceng) adalah variabel yang nilai mean-nya tidak di tengah-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.” Ghozali dalam Prastisto (2009) “ Normalitas variabel dideteksi juga dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirov dengan cara melihat nilai probabilitas signifikan yang bernilai di atas nilai 0,05 maka data berdistribusi normal dan selain itu juga dengan metode grafik histogram data.”

b. *Uji autokorelasi*

Menurut Ghozali (2009:79) “Uji *autokorelasi* bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu (residual) 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.”

Ghozali (2009:80) menyatakan bahwa pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi :

- 1) Bila nilai DW terletak diantara batas atas atau *upper bound* (du) dan (4-du), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
- 2) Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah atau *lower bound* (dl), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif;
- 3) Bila nilai DW lebih besar daripada (4-dl), maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif;
- 4) Bila nilai DW terletak di antara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara (4-du) dan (4-dl), maka hasilnya tak dapat disimpulkan.

c. *Uji heterokedastisitas*.

Menurut Ghozali (2006:125) “Uji *heterokedastisitas* bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain.” Jika *varians* residual dari pengamatan ke

pengamatan lainnya berbeda maka disebut *heteroskedastisitas*. Dalam perhitungan *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dalam banyak model salah satunya adalah menggunakan *chart* (diagram pencar), dengan dasar pemikiran bahwa :

- 1) Jika ada pola tertentu, terdapat titik-titik (poin) yang ada membentuk suatu pola yang beraturan (bergelombang, kemudian menyempit) maka terjadi *heteroskedastisitas*;
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar ke atas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

d. Uji *multikolinearitas*.

Ghozali (2009: 25) mengatakan bahwa “Uji *multikolinearitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau 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.

6. Analisis Regresi

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 diwakili dimensi *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) dan *equity* (X_6) serta variabel dependen berupa kepuasan masyarakat (Y), sehingga dapat

digunakan persamaan regresi linear sederhana, dimana rumus persamaannya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e \dots\dots\dots 3.12$$

dimana :

Y = Kepuasan masyarakat.

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

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6$ = 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*

X_6 = *Equity*

e = Kesalahan (error)

7. Uji Hipotesis /Uji F dan Uji T (T-Test)

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Prosedur yang digunakan untuk melakukan uji F adalah :

1) 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.

2) Menentukan tingkat signifikansi

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

3) Menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian

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

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

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikansi variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Model matematika uji t 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 $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ 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%.

“Analisis data dilakukan dengan menyajikan kesamaan, perbedaan, keterkaitan, kategori, tema-tema pokok, konsep, ide dan analisis logika hasil awal, dan kelemahan atau gap dalam data” Keban, Hand Out (1996). Analisis data dalam studi kasus dibangun bersama dalam proses interaktif. Selanjutnya, teknik

analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

- a. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis yang diperoleh di lapangan. Reduksi data karenanya merupakan alat analisis, sebab tindakan-tindakan tersebut tidak lain merupakan pilihan-pilihan analisis. Data terlebih dahulu dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya sehingga dapat membantu dalam memberi kode kepada aspek-aspek tertentu. Sebagai alat analisis, reduksi data dapat menajamkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak perlu serta mengorganisasikan sedemikian rupa sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan demikian, data yang direduksi memberi gambaran lebih tajam tentang hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan.
- b. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan/penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Membuat penyajian data juga merupakan sebuah langkah analisis data. Setelah data dibuat dalam bentuk tabel, bagan, matrik, dan grafik dilakukan tahapan dengan mendiskusikan selanjutnya memberikan penafsiran dan interpretasi. Memberikan interpretasi adalah memberikan arti yang lebih luas dari penemuan penelitian. Nazir (1988 : 437-438).
- c. Analisis statistik deskriptif yaitu penggunaan teknik statistik dengan menggunakan computer *SPSS 16 for windows* dalam menganalisis data yang

diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada responden. Teknik ini digunakan untuk menyederhanakan penyajian data-data dari persepsi responden. Dengan demikian, penelitian *descriptive research* untuk menyederhanakan sesuatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang diteliti. Kemudian, dalam pengolahan dan analisis data, lazimnya menggunakan pengolahan statistik yang bersifat deskriptif.

- d. Model Regresi pada SPSS menggunakan Metode Stepwise
Pada program SPSS. Metode atau cara memasukkan/ seleksi variabel bermacam-macam, seperti stepwise, remove, backward dan forward. Alternatif metode regresi yang populer digunakan adalah stepwise, dimana terjadi banyak tahapan (step) dalam perhitungan regresi. Singgih, (2008: 276).
- e. Menarik kesimpulan dan verifikasi merupakan pemahaman atas informasi kemudian mencari makna dari catatan mengenai keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi, alur sebab akibat serta proposisi.

H. Tahapan Penelitian

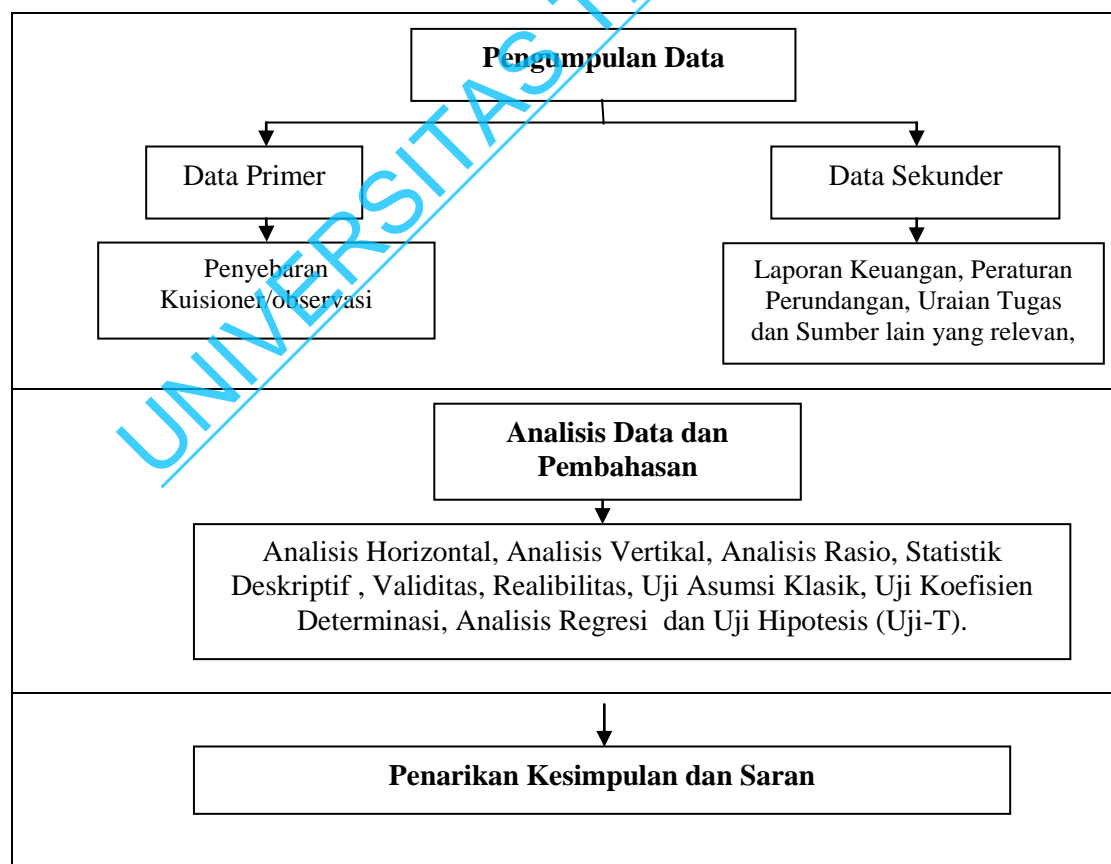
Tahapan penelitian merupakan langkah-langkah dimulai penelitian dari penyusunan proposal, pengumpulan data, analisis serta penarikan kesimpulan. Tahap Pengumpulan data terbagi dua yaitu data primer melalui penyebaran kuisisioner kepada pelanggan Kantor Pelayanan Terpadu serta data sekunder berupa Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka serta peraturan daerah dan peraturan bupati tentang Kantor Pelayanan Terpadu serta data-data lain yang

berhubungan.

Setelah diperoleh data baik data primer dan data sekunder selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan beberapa analisis :

1. Analisis Kinerja Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka terdiri atas analisis horizontal, analisis vertikal dan analisis rasio.
2. Analisis Pengaruh kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pemerintah Kabupaten Bangka dilakukan dengan menggunakan uji reliabilitas dan validitas, koefisien determinasi, analisis regresi, uji hipotesis (Uji T (T-Test)).

Adapun bagan alur penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1
Tahapan Penelitian

Sumber : Diolah Peneliti

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Umum Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka

1. Sejarah Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu

Secara formal-legal, pembentukan Kabupaten Bangka ditetapkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821), dan merupakan bagian dari Propinsi Sumatera Selatan. Namun sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kabupaten Bangka menjadi salah satu kabupaten dari Propinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Luas wilayah 2.950,68 Km², Kabupaten Bangka terdiri dari 8 kecamatan, dengan jumlah penduduk 265.859 jiwa dan Sungailiat sebagai ibukota kabupaten serta dengan batas-batas wilayah sebagai berikut: (i) sebelah utara berbatasan dengan Laut Natuna; (ii) sebelah timur berbatasan dengan Laut Natuna; (iii) sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bangka Tengah dan Kota Pangkalpinang; dan (iv) sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bangka Barat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitasnya sebagian masih perlu mendapat perhatian. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimistik atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma

pelayanan publik yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi.

Upaya pergeseran paradigma yang dimaksud diatas, secara ideal mesti dimulai dari kemauan (*goodwill*) pemerintah, melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan. Oleh karena itu orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan secara tertulis. Untuk dapat mencapai taraf pelayanan seperti ini, pelayan atau aparat tidak hanya dituntut harus menguasai teknik pelayanan (IQ) tetapi juga harus memiliki kesadaran emosional (EQ), agar tercapai pelayanan yang memuaskan dan sepenuh hati sesuai dengan standard pelayanan yang berkualitas.

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah identifikasi dari indikator penentuan tolok ukur kualitas pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, sikap dasar ketersediaan infrastruktur pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi. Terkait dengan indikator-indikator tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Bangka untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu, proses, sikap dan infrastruktur pada setiap jenis pelayanan.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka pada Tanggal 3 Januari 2007 secara resmi membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPT-SP) yang merupakan lembaga/unit pelayanan terpadu satu pintu pertama di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pembentukan lembaga ini mendapat sambutan positif dari masyarakat luas. Dalam rangka meningkatkan atau memantapkan status kelembagaan UPT-SP, maka berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 17 Tahun 2007 tanggal 30 Juli 2007, status UPT-SP yang pada awalnya merupakan unit atau bagian dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bangka (sekarang DPPKAD), ditingkatkan statusnya menjadi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka dalam rangka menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas prima kepada masyarakat. Kemudian untuk memenuhi amanat Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah, maka Organisasi dan Tata kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka di tata kembali berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 18 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka.

2. Tugas Pokok, Fungsi dan Kewenangan Kantor Pelayanan Terpadu

Berdasarkan Keputusan Bupati Bangka Nomor 6 Tahun 2010, maka tugas, fungsi dan kewenangan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka sebagai berikut :

- a. Tugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka adalah melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian

- b. Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka adalah :
- 1) pelaksanaan penyusunan program dan kebijakan teknis pelayanan terpadu;
 - 2) penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan;
 - 3) pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan;
 - 4) pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan;
 - 5) pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan;
 - 6) pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- c. Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka mempunyai kewenangan menandatangani perizinan atas nama Bupati berdasarkan pendelegasian wewenang dari Bupati dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu mulai dari permohonan sampai terbitnya perizinan.
3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka
- a. Visi Kantor Pelayanan Terpadu adalah “ Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (cepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau masyarakat) dibidang perizinan dan non perizinan, melalui pelayanan prima yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat”.
 - b. Misi Kantor Pelayanan Terpadu adalah :
 - 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - 2) Memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan;

- 3) Meningkatkan citra aparaturnya dalam memberikan pelayanan prima;
- 4) Meningkatkan kualitas SDM Aparatur Kantor Pelayanan Terpadu (Kantor Pelayanan Terpadu) Kab. Bangka.

Visi dan Misi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka tersebut sejalan dengan Visi Kabupaten Bangka Tahun 2009-2013 yaitu IDAMAN (Ideal dalam pelayanan, Amanah dalam pemerintahan dan Anti terhadap Kemiskinan) dan juga sejalan dengan misi Kabupaten Bangka antara lain yaitu mewujudkan pelayanan prima bidang perijinan dan non perijinan serta mewujudkan peningkatan kualitas kelembagaan dan SDM Aparatur.

Untuk melaksanakan visi dan misi tersebut di atas, Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka perlu didukung dengan SDM aparaturnya yang berkualitas serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Oleh sebab itu Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka juga harus melaksanakan program kerja yang mendukung pencapaian visi dan misi tersebut.

4. Struktur Organisasi dan Personalia

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 18 Tahun 2009, susunan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka sebagai berikut :

- a. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu;
- b. Sub Bagian Tata Usaha;
- c. Seksi Pelayanan Perizinan;
- d. Seksi Monitoring dan Evaluasi;
- e. Seksi Survey dan Pengaduan;
- f. Seksi Informatika dan Pendataan Elektronik;
- g. Tim Teknis.

Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu saat ini sebanyak 36 orang, terdiri dari 1 orang Kepala Kantor, 1 orang Kasubbag. Tata Usaha, 4 orang Kepala Seksi dan 29 orang staf pelaksana. Berdasarkan tingkat pendidikan jumlah pegawai kantor pelayanan terpadu dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	Strata 2	1	2,78
2	Strata 1	8	22,22
3	Diploma	7	19,44
4	SMA	20	55,56
	Jumlah	36	100 %

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka Tahun 2010

5. Jenis Perizinan yang dilayani di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka

Pada awalnya Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka melayani 62 jenis perizinan dan 10 jenis non perizinan, namun berdasarkan Surat Bupati Bangka Nomor 470/0691/DUKCAPIL/2009 tanggal 21 April 2009 perihal Pencabutan Pelayanan Non Perizinan atau sejak tanggal 22 April 2009 diberlakukannya akta kelahiran, KTP, KK gratis serta SIAK *on line* oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka, maka semua pelayanan non perizinan tidak dilayani lagi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka. Dalam perkembangannya, terjadi perubahan dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Bangka Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan Perizinan Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Daerah dan Peraturan Bupati Bangka Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka, sehingga perizinan yang dilayani di Kantor Pelayanan Terpadu menjadi

sebanyak 63 jenis perizinan. Adapun perizinan yang kewenangan penandatanganannya oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu sebanyak 25 jenis Perizinan, sedangkan yang lainnya masih ditandatangani oleh kepala dinas/instansi teknis.

6. Pedoman Umum Pelayanan (SPM) di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka

Pedoman umum pelayanan perizinan baik persyaratan yang harus dipenuhi, batas waktu penyelesaian dan biaya retribusi yang harus dikeluarkan dalam pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu (Kantor Pelayanan Terpadu) Kabupaten Bangka, dapat dilihat dalam lampiran Peraturan Bupati Bangka Nomor 8 Tahun 2010, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka atau dapat dilihat pada masing-masing jenis perizinan pada website : www.bangka.go.id (Menu Kantor Pelayanan Terpadu).

7. Retribusi Perizinan yang Tidak Dikenakan Biaya (Gratis)

Dari 63 Jenis perizinan di atas, ada beberapa jenis perizinan yang tidak dikenakan biaya retribusi dengan syarat ketentuan sebagai berikut :

- a. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
 - SIUP baru, perubahan, hilang, rusak;
 - SIUP perpanjangan jika modal investasi dibawah Rp. 50 juta (hanya dikenakan denda 2 % per bulan jika perpanjangan terlambat)
- b. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
 - TDP baru (kecuali perpanjangan)
- c. Tanda Daftar Industri (TDI)

- TDI baru dan perpanjangan jika modal Investasi di bawah Rp. 50 juta.
- d. Sertifikasi laik hygiene sanitasi tempat pengolahan makanan (TPM) dan tempat-tempat umum (TTU)
 - Lokasi dan bangunan;
 - Fasilitas sanitasi;
 - Dapur, ruang makan dan gudang makanan;
 - Bahan makanan dan makanan jadi;
 - Pengolahan makanan;
 - Penyimpanan bahan makanan dan makanan jadi;
 - Penyajian makanan jadi;
 - Peralatan yang digunakan.

8. Prosedur/Mekanisme Pelayanan

Pelayanan perizinan di kantor pelayanan terpadu dilaksanakan secara satu pintu, artinya mulai dari pemasukan berkas permohonan oleh pemohon sampai dengan pengambilan surat izin yang telah selesai dilakukan di kantor pelayanan terpadu. Berdasarkan Peraturan Bupati Bangka Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka, ada dua macam yaitu untuk perizinan yang ditandatangani oleh kepala dinas/instansi/SKPD teknis dan perizinan yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu. Mekanisme/prosedur pelayanan perizinan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Mekanisme/ prosedur pelayanan perizinan yang ditandatangani oleh Kepala SKPD teknis :

- 1) Pemohon menyampaikan berkas permohonan di loket pendaftaran atau FO (*front office*);
 - 2) Petugas FO dan petugas teknis perizinan memeriksa kelengkapan berkas permohonan sekaligus menginformasikan biaya retribusi yang harus dibayarkan oleh pemohon, apabila lengkap data permohonan diinput ke dalam sistem informasi pelayanan, dan kepada pemohon diberikan tanda terima berkas permohonan yang dicantumkan batas waktu maksimal proses penyelesaian perizinan;
 - 3) Berkas yang telah lengkap disampaikan kepada Dinas/ Instansi/ SKPD teknis untuk diproses dan ditandatangani serta diterbitkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), setelah proses di SKPD teknis selesai berkas perizinan disampaikan kembali ke kantor pelayanan terpadu dan oleh petugas loket pengambilan dimasukkan datanya ke sistem informasi pelayanan;
 - 4) Pada waktunya pemohon mengambil surat izin, maka petugas loket pengambilan menyerahkan SKRD kepada pemohon, kemudian pemohon membayar retribusi di loket kasir dan menerima tanda bukti pembayaran;
 - 5) Pemohon dapat mengambil surat izin di loket pengambilan setelah menyerahkan tanda bukti pembayaran.
- b. Mekanisme/ prosedur pelayanan perizinan yang ditandatangani oleh kepala kantor pelayanan terpadu :
- 1) Pemohon menyampaikan berkas permohonan di loket pendaftaran atau FO (*front office*);

- 2) Petugas FO dan petugas teknis perizinan memeriksa kelengkapan berkas permohonan sekaligus menginformasikan biaya retribusi yang harus dibayarkan oleh pemohon, apabila lengkap data permohonan diinput ke dalam sistem informasi pelayanan, dan kepada pemohon diberikan tanda terima berkas permohonan yang dicantumkan batas waktu maksimal proses penyelesaian perizinan;
- 3) Untuk perizinan yang tidak memerlukan survey lapangan maka permohonan langsung diproses dan dicetak surat izinnnya serta ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu sekaligus diterbitkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), kemudian diserahkan ke loket pengambilan dan dimasukkan datanya ke sistem informasi pelayanan;
- 4) Untuk perizinan yang memerlukan survey lapangan, maka dilakukan survey lapangan terlebih dahulu oleh Tim Teknis, dan apabila hasil survey menyatakan bahwa perizinan diterima (memenuhi persyaratan) baru permohonan diproses dan dicetak perizinannya serta ditandatangani oleh kepala kantor pelayanan terpadu sekaligus diterbitkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), kemudian diserahkan ke loket pengambilan dan dimasukkan datanya ke sistem informasi pelayanan;
- 5) Pada waktunya pemohon mengambil surat izin, maka petugas loket pengambilan menyerahkan SKRD kepada pemohon, kemudian pemohon membayar retribusi di loket kasir dan menerima tanda bukti pembayaran;
- 6) Pemohon dapat mengambil surat izin di loket pengambilan setelah menyerahkan tanda bukti pembayaran.

9. Sistem Manajemen Pelayanan dan Informasi serta Pengaduan

Dalam rangka keterbukaan informasi dan efektifitas pelayanan perizinan, kantor pelayanan terpadu memiliki sistem manajemen pelayanan perizinan dan informasi. Data-data permohonan perizinan yang masuk ke loket atau unit pelayanan mulai dari loket pengajuan permohonan (*front office*) sampai dengan loket pengambilan diolah dalam suatu sistem manajemen pelayanan perizinan, antar loket/unit terkoneksi satu sama lain. Apabila sistem ini berjalan maka dapat dilihat/dikontrol proses perjalanan berkas permohonan (*tracking document*), yang dapat diakses melalui *intranet* Kantor Pelayanan Terpadu.bangka.kab/form (<http://192.168.8.33/form>). Dari *tracking document* ini dapat dilihat tanggal berkas masuk dari pemohon, tanggal diproses, tanggal harus selesai dan tanggal realisasi penyelesaiannya, serta dapat juga dilihat perkembangan perizinan per-bulan, jumlah pemohon dan biaya/retribusi yang telah disetorkan ke kas daerah.

Begitu juga dengan semua informasi mengenai profil Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka, pedoman umum pelayanan perizinan, jenis perizinan yang dilayani di kantor pelayanan terpadu, persyaratan yang harus dipenuhi, biaya yang harus disetorkan serta formulir permohonan perizinan dapat diunduh atau diakses langsung oleh dinas instansi teknis juga oleh masyarakat serta dunia usaha melalui *website* www.bangka.go.id (menu kantor pelayanan terpadu), sedangkan untuk pengaduan disediakan sarana atau media sebagai berikut :

- a. Email : [info @ bangka.go.id](mailto:info@bangka.go.id)
- b. SMS Layanan Publik : 6468
- c. Telp / Fax Kantor Pelayanan Terpadu: (0717) 96107 dan 96092

- d. Kotak Surat /Saran di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka
- e. Datang langsung ke Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka (loket pelayanan pengaduan) Jalan Pemuda Sungailiat (33215).

10. Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Terpadu

Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan perizinan di kantor pelayanan terpadu dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Terpadu

No.	Jenis	Satuan	Jumlah
1	Gedung	Unit	1
2	Komputer/PC	Unit	14
3	Komputer Note Book	Unit	4
4	Kursi Tunggu	Unit	4
5	TV	Unit	1
6	AC	Unit	12
7	Kipas Angin	Unit	4
8	Telepon	Nomor/Sambungan	2
9	Mobil	Unit	1
10	Sepeda Motor	Unit	7
11	Kotak Saran	Unit	1
12	Infokus	Unit	2
13	Rak Koran	Unit	1
14	Rak Leaflet	Unit	1
15	Generator/Ginset	Unit	1

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka Tahun 2010

11. Peningkatan SDM petugas pelayanan

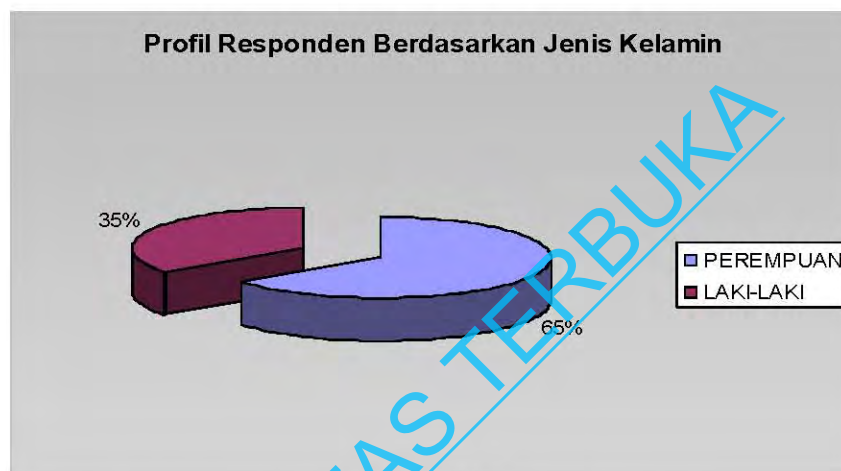
Guna meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu, maka setiap Tahun dilaksanakan pendidikan dan pelatihan.

- a. Tahun 2008, melaksanakan diklat di Lembaga One Stop Service (OSS) Center Surabaya sebanyak 9 orang;
- b. Tahun 2009, melaksanakan diklat di Lembaga Pendidikan Kepribadian John Robert Powers Jakarta sebanyak 8 orang;

- c. Tahun 2010, melaksanakan diklat di Lembaga Pendidikan Kepribadian John Robert Powers Jakarta sebanyak 10 orang.

B. Deskripsi Profil Responden

Profil responden pengguna Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka sebagai berikut:

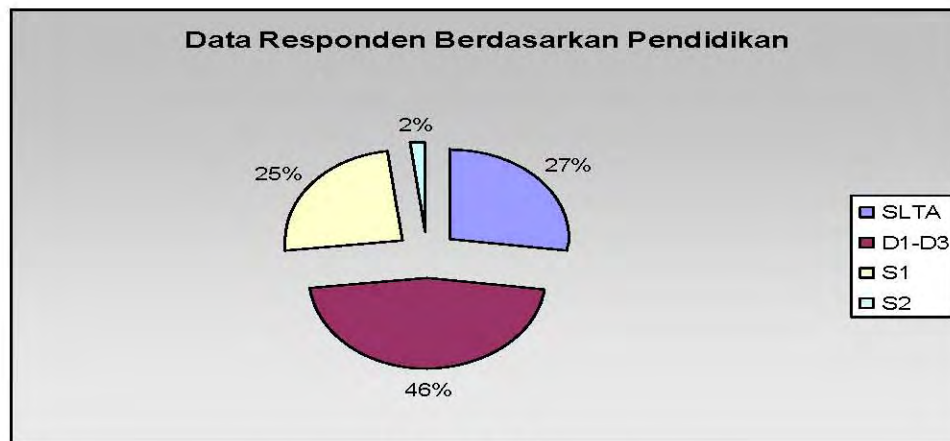


Gambar 4.1.

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu, diolah.

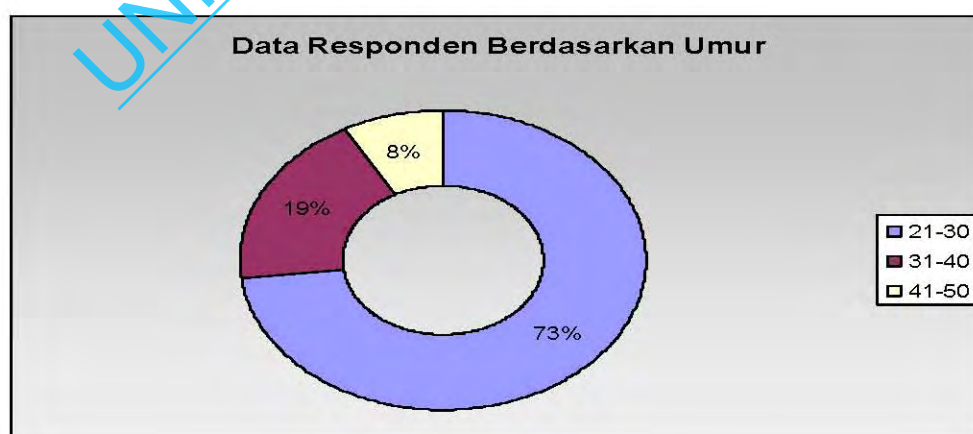
Tabel diatas menggambarkan jumlah responden yang dijadikan sample penelitian yang terdiri dari 35 orang laki-laki dan 65 orang perempuan. Pemilihan ini secara acak terhadap masyarakat yang berurusan ke Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka. Data tersebut menunjukkan kecenderungan yang berurusan dengan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka didominasi jenis kelamin perempuan sebesar 65% dan sisanya sebesar 35% oleh laki-laki. Ini menunjukan peran serta wanita dalam pembangunan.



Gambar 4.2.
Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu, diolah.

Tabel 4.2 menggambarkan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan. Tabel di atas menunjukkan sebanyak 27 orang berpendidikan SLTA, sebanyak 46 orang berpendidikan D1-D3, sebanyak 25 orang berpendidikan S1 dan sebanyak 2 orang berpendidikan S2. Responden berdasarkan pendidikan yang mengurus perizinan dan non perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka didominasi pada level pendidikan D1-D3 sebesar 46%, diikuti pendidikan SLTA 27%, S1 25% dan S2 2%.



Gambar 4.3.
Data Responden Berdasarkan Umur

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu, diolah.

Gambar 4.3. menunjukkan bahwa pengguna jasa kantor pelayanan terpadu ditinjau dari tingkat umur pada interval umur 21 – 30 tahun yang sering berurusan dengan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka sebesar 73%, berikutnya pada umur 31 – 40 tahun sebesar 19% dan pada interval umur 41 – 50 tahun sebesar 8%. Hal ini menggambarkan semangat wirausaha sangat tingginya pada usia produktif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.

1. Kontribusi Pendapatan atas Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Terhadap Pendapatan Asli Daerah dan Kinerja Keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka.

a. Kontribusi Pendapatan atas Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Terhadap Pendapatan Asli Daerah

Sebelum melakukan penelitian terhadap pengaruh kualitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah, peneliti terlebih dahulu meneliti perkembangan kontribusi pendapatan dari kantor pelayanan terpadu terhadap pendapatan asli daerah dan kinerja keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka. Rekapitulasi realisasi penerimaan retribusi perizinan dan jumlah pemohon dari Tahun 2007 sampai dengan Tahun 2011 tersaji pada Tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4.3
Rekapitulasi Realisasi Penerimaan Retribusi dan Jumlah Pemohon

No.	Tahun	Jumlah Penerimaan (Rp)	Naik/ Turun	Jumlah Pemohon	Naik/ Turun
1	2007	1.663.625.416,00	-	29.948 Orang	-
2	2008	1.982.082.719,03	19,14%	33.045 Orang	10,34%
3	2009	1.391.622.578,38	-29,79%	14.075 Orang	-57,41%
4	2010	1.952.990.654,55	40,34%	4.708 Orang	-66,55%
		6.985.463.219,31		87.719 Orang	

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kab. Bangka 2010

Tabel 4.3 menggambarkan penerimaan atas retribusi pada Kantor Pelayanan Kantor Terpadu Kabupaten Bangka yang menunjukkan bahwa penerimaan retribusi terbesar pada Tahun 2008 atau sebesar Rp. 1,982,08 juta dan penerimaan terendah pada Tahun 2009 sebesar Rp. 1.391,62 juta. Jumlah pemohon yang mendapat pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka terbanyak pada Tahun 2008 sebanyak 33.045 orang yang mendapat perizinan. Perizinan yang paling sedikit dikeluarkan Tahun 2010 atau sebanyak 4.708 orang.

Dilihat dari perkembangan setiap tahun prosentase kenaikan penerimaan retribusi terbesar pada Tahun 2010 sebesar 40,34%, namun sebaliknya pemohon mengalami penurunan sebesar -66,55% dibandingkan Tahun 2009. Jumlah kenaikan pemohon pelayanan terbesar terjadi pada Tahun 2008 sebesar 10,34%. Pada Tahun 2009 terjadi penurunan baik atas penerimaan pendapatan retribusi maupun jumlah masyarakat yang memerlukan surat izin.

Meningkatnya penerimaan KPT Tahun 2010 didorong adanya kenaikan penerimaan KPT bersumber dari retribusi penyelenggaraan pelayanan kesehatan swasta di bidang medis sebesar 100%, izin trayek sebesar 42,31%, IUP/SPI sebesar 44,80%, TDG sebesar 16,19%, izin peruntukan untuk tanah sebesar 232,25%, retribusi pengolahan ABT/SIPA sebesar 66,67%, izin gangguan ho sebesar 53,72%, izin pembuangan air limbah sebesar 450% dan izin usaha pariwisata sebesar 200,29%. Penerimaan terbesar dari KPT Tahun 2010 bersumber dari izin peruntukan tanah sebesar Rp. 853.016.937, izin gangguan ho sebesar Rp.382.270.178, IMB/Sempadan sebesar Rp. 322.965.789,- dan SITU sebesar Rp.126.605.500,-.

Sebaliknya turunnya jumlah pemohon perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka disebabkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan Surat Bupati Bangka Nomor 470/0691/DUKCAPIL/2009 tanggal 21 April 2009 perihal Pencabutan Pelayanan Non Perizinan atau sejak tanggal 22 April 2009 diberlakukannya akta kelahiran dan KTP, KK gratis serta SIAK *on-line* oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka, maka semua pelayanan non perizinan tidak dilayani lagi di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka.

Semula pada Tahun jumlah masyarakat yang mendapat perizinan dari pembuatan akta catatan sipil, kartu tanda penduduk dan kartu keluarga sebanyak 25.673 orang. Tahun 2008 terjadi peningkatan sebanyak 1.388 orang atau sebanyak 27.061 orang yang dilayani. Namun sejak diberlakukan akta kelahiran, KTP dan KK gratis terjadi penurunan jumlah masyarakat yang dilayani sebanyak 17.373 orang pada Tahun 2009 atau 9.324 orang masyarakat yang mendapat akta kelahiran, KTP dan KK melalui Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka.

- 2) UPTSP atau Kantor Pelayanan Terpadu telah terbentuk kurang lebih selama 3 Tahun sejak awal Tahun 2007, maka diasumsikan bahwa sudah sebagian besar pelaku usaha telah mempunyai izin usaha. Penurunan jumlah masyarakat yang mendapat perizinan seperti izin pemungutan hasil hutan kayu (IPHHK) sebanyak 124 orang pada Tahun 2008 dan menurun sebesar 100% pada Tahun 2010 atau tidak ada izin yang dikeluarkan, izin usaha rekreasi dan hiburan umum dari sebanyak 27 orang pada Tahun 2009 menjadi 14 orang pada Tahun 2010, izin usaha kendaraan bermotor (IUKB)

dari 1.597 orang pada Tahun 2008 menjadi 992 orang pada Tahun 2010. Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dari 1.430 orang menjadi 809 orang, izin gangguan ho dari 67 orang pada Tahun 2009 menjadi 55 orang pada Tahun 2010 dan izin usaha jasa kontruksi dari 89 orang pada Tahun 2009 menjadi 37 orang pada Tahun 2010.

- 3) Penurunan juga disebabkan belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh KPT Satu Pintu Kabupaten Bangka terhadap masyarakat. Hal ini dibuktikan bahwa dari 6 dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan KPT terhadap kepuasan masyarakat, dimensi *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga berdampak pada penurunan jumlah masyarakat yang mendapat pelayanan dari KPT itu sendiri.

Analisis perbandingan penerimaan retribusi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Retribusi Daerah Kabupaten Bangka dapat tergambar pada Tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.4
Analisis Perbandingan Penerimaan KPT dengan Retribusi Daerah
Tahun 2007-2010
(dalam rupiah)

Tahun	Penerimaan KPT	Retribusi Daerah	Prosentase
2007	1,663,625,416	10,096,898,836	16.48%
2008	1,982,082,719	9,085,942,535	21.81%
2009	1,391,622,578	8,780,106,902	15.85%
2010	1,952,990,655	12,745,020,013	15.32%
	6,990,321,368	40,707,968,286	17.17%

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran Pemda Kab.Bangka Tahun 2007-2010

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa kontribusi penerimaan KPT terhadap retribusi daerah dari Tahun 2007 sampai Tahun 2010. Tahun 2007, kontribusi penerimaan dari KPT terhadap retribusi daerah sebesar 16,48%, Tahun 2008

sebesar 21,81%, Tahun 2009 sebesar 15,85% dan Tahun 2010 sebesar 15,32%. Penerimaan terbesar sebesar 21,81% terjadi pada Tahun 2008 dan terendah sebesar 15,32% pada Tahun 2010.

Tingginya penerimaan KPT pada Tahun 2008 disebabkan terdapat kenaikan penerimaan yang bersumber dari IUP/SPI sebesar 371,15%, izin peruntukan tanah sebesar 78,19%, izin usaha pariwisata sebesar 100% dan lain-lain pendapatan sebesar 264,49%. Tahun 2010, meskipun penerimaan KPT Satu Pintu meningkat, tetapi kontribusi KPT sendiri masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan adanya kenaikan retribusi daerah secara keseluruhan. Retribusi terbesar bersumber dari retribusi pelayanan kesehatan rumah sakit umum sebesar Rp. 5.176.799.407,90,- dinas kesehatan sebesar Rp.1.852.836.515,61 dan retribusi izin penggalian/pertambangan umum sebesar Rp. 2.074.036.000,-

Ini menunjukkan belum optimalnya pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Hal ini disebabkan dari 63 jenis perizinan yang ada di Kabupaten Bangka hanya sebanyak 25 jenis perizinan yang dilayani oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka.

Tabel 4.5
 Analisis Perbandingan Penerimaan KPT dengan Pendapatan Asli Daerah
 Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010
 (dalam rupiah)

Tahun	Penerimaan KPT	Pendapatan Asli Daerah	Prosentase
2007	1,658,767,267	26,554,650,130	6.25%
2008	1,982,082,719	32,072,423,833	6.18%
2009	1,391,622,578	33,318,940,093	4.18%
2010	1,952,990,655	36,370,414,887	5.37%
Jumlah	6,985,463,219	128,316,428,942	21.97%
Rata-rata	1,746,365,805	32,079,107,236	5.49%

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran Pemda Kab.Bangka Tahun 2007-2010

Analisis Perbandingan Penerimaan KPT dengan Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010 sebagaimana tersaji dalam Tabel 4.5 menunjukkan masih rendahnya penerimaan pendapatan yang berasal dari Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka, dimana rata-rata kontribusi penerimaan KPT terhadap Pendapatan Asli Daerah sebesar 5,49%. Sumbangan terbesar Tahun 2008 sebesar 6,25% dan terendah sebesar 5,37% Tahun 2010.

Meskipun retribusi daerah sebagai penyumbang terbesar dari PAD Kabupaten Bangka atau sebesar 36% pada Tahun 2010, namun karena tidak seluruh pelayanan perizinan diselenggarakan oleh KPT menyebabkan kontribusi KPT sendiri masih terbilang rendah dibandingkan retribusi perizinan lainnya yang belum diserahkan kepada KPT.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 memberi kewenangan bagi daerah untuk memungut retribusi daerah sebagai pembayaran jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. KPT Satu Pintu Kabupaten Bangka dapat meningkatkan penerimaan atas jasa pelayanan atau perizinan yang dikeluarkan dengan cara meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta mengali sumber-sumber penerimaan yang belum dikelola.

Perizinan yang dapat dikelola oleh KPT sendiri menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yaitu retribusi jasa umum seperti retribusi pelayanan pemakaman dan penguburan mayat, retribusi pemeriksaan alat pemadam kebakaran, retribusi penggantian biaya cetak peta, retribusi penyediaan dan/atau penyedotan kakus, retribusi pengolahan limbah cair, retribusi pelayanan tera/tera ulang, retribusi pelayanan pendidikan dan retribusi pengendalian menara telekomunikasi. Untuk retribusi jasa usaha yang dapat di kelolah oleh KPT sendiri adalah retribusi pemakaian kekayaan daerah, retribusi tempat pelelangan, retribusi tempat khusus parkir, retribusi tempat penginapan/pesanggrahan/villa, retribusi pelayanan kepelabuhan, retribusi penyebrangan di air dan retribusi penjualan produksi usaha daerah.

b. Kinerja Keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka

Kinerja keuangan dapat dilihat dari pendapatan dari kegiatan operasional, beban berdasarkan klasifikasi fungsional dan klasifikasi ekonomi serta surplus dan defisit. Laporan kinerja keuangan dapat dilihat pada Laporan Realisasi Anggaran dan Neraca Pemerintah Kabupaten Bangka sebagaimana terlampir pada lampiran. Guna melihat laporan kinerja keuangan Pemerintah Kabupaten Bangka, peneliti melakukan beberapa analisis sebagai berikut :

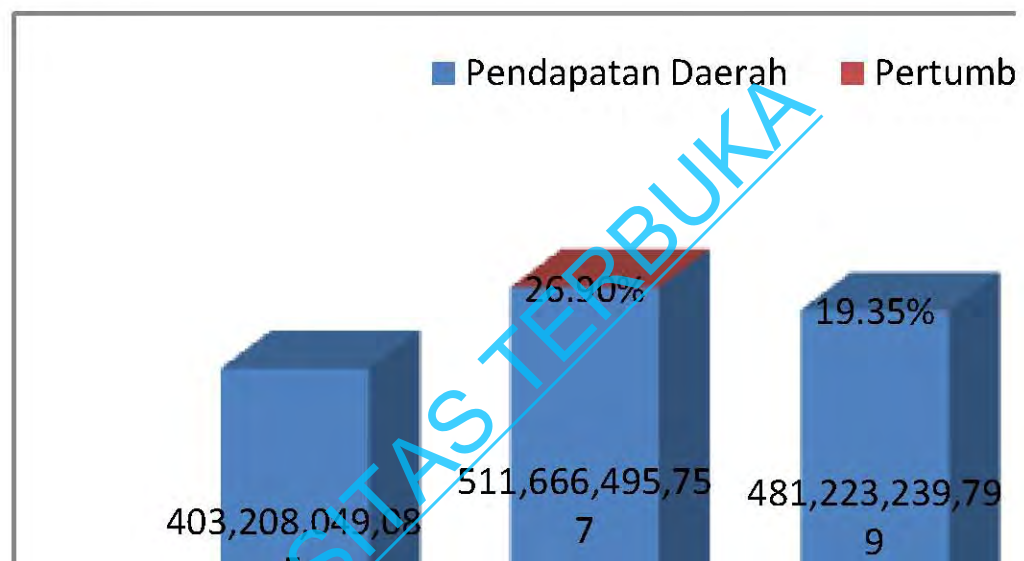
1) Analisis Horizontal

a) Analisis Pertumbuhan (Trend)

Menurut Mahmudi (2010:89) “Analisis pertumbuhan atau trend dilakukan untuk mengetahui kecendrungan baik berupa kenaikan atau penurunan kinerja selama kurun waktu tertentu.” Analisis trend dalam aplikasinya digunakan untuk menilai pertumbuhan pendapatan, aset, utang

serta surplus/defisit. Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana tercantum pada lampiran, menggambarkan kinerja Pemerintah Kabupaten Bangka selama 4 Tahun dari Tahun 2007-2010.

Gambar di bawah ini menunjukkan pertumbuhan pendapatan daerah Pemerintah Kabupaten Bangka dari Tahun 2007 – 2010 sebagai berikut :



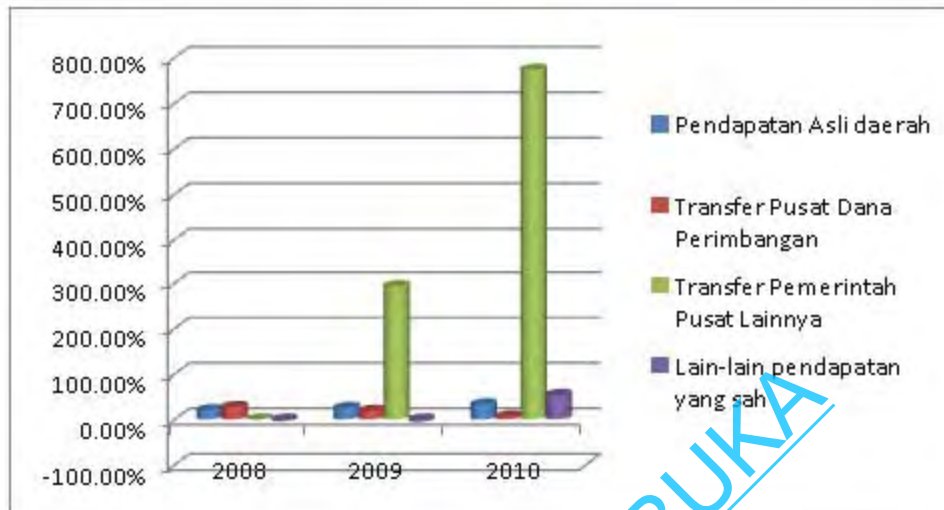
Gambar 4.4
Diagram Batang Pendapatan Daerah Kabupaten Bangka

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010, diolah.

Tahun 2007, jumlah pendapatan daerah Pemerintah Kabupaten Bangka sebesar Rp 403.208.049.085,-, kemudian Tahun 2008 meningkat sebesar 26,90% dibandingkan Tahun 2007 atau sebesar Rp. 511.666.495.757,-. Tahun 2009 dan 2010 pendapatan daerah mengalami pertumbuhan sebesar 19,35% dan 15,68% dibanding Tahun 2007 atau mengalami penurunan dibanding Tahun 2008.

Pertumbuhan pendapatan asli daerah, pendapatan transfer dana perimbangan, pendapatan transfer dari pemerintah provinsi serta lain-lain

pendapatan daerah yang sah dari Tahun 2008 – 2010 tergambar pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.5
Diagram Batang Pertumbuhan Pendapatan
Pemerintah Kabupaten Bangka 2008-2010

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010, diolah

Gambar tersebut diatas menunjukkan pertumbuhan pendapatan Pemerintah Kabupaten Bangka selama 3 Tahun dari tahun 2008 sampai Tahun 2010 dengan Tahun dibandingkan Tahun 2007 sebagai Tahun dasar. Pendapatan asli daerah mengalami pertumbuhan terus menerus sejak Tahun 2008 sampai dengan Tahun 2010. Pertumbuhan terbesar pada Tahun 2010 sebesar 33,20% dengan pertumbuhan terbesar berasal dari pendapatan hasil pengelolaan kekayaan daerah sebesar 137,29%. Ditinjau kontribusi masing-masing pos pendapatan asli daerah, retribusi daerah menjadi sumber utama pendapatan asli daerah. Ini dapat terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.6
Diagram Pie Pendapatan Asli Daerah Tahun 2010

Sumber : Laporan Realisasi APBD Pemda Kab. Bangka Tahun 2007-2010 ,
diolah.

Sumber pendapatan asli daerah (PAD) terbesar berasal dari retribusi daerah sebesar 36%, pajak daerah sebesar 25%, lain-lain pendapatan daerah yang disahkan sebesar 28% dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan sebesar 11%. Retribusi terbesar berasal dari retribusi jasa umum sebesar Rp.7.856.324.123,51 antara lain berupa retribusi pelayanan kesehatan rumah sakit umum dan dinas kesehatan. Sementara retribusi perizinan tertentu memiliki porsi kedua sebesar Rp.3.603.218.604,55 yang bersumber antara lain dari retribusi izin penggalian/pertambangan umum, retribusi izin pembuangan air limbah , retribusi izin mendirikan bangunan dan retribusi izin tempat usaha.

Dilihat dari rasio pertumbuhan pendapatan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan pada Tahun 2010 mengalami pertumbuhan yang signifikan atau sebesar 137,29% berasal dari dividen PT. Bank Sumsel Babel dan dividen PT. Bank Syariah BNK. Sementara dana bagi hasil sumber daya alam mengalami pertumbuhan yang signifikan pada Tahun 2008 sebesar 147,49%.

Selain itu transfer pemerintah pusat lainnya mengalami pertumbuhan yang sangat tinggi adalah dana penyesuaian Tahun 2009 dan 2010 yang mengalami peningkatan sebesar 293,47% dan 773,59% dibanding Tahun 2007. Bantuan keuangan dari provinsi sendiri mengalami peningkatan pada Tahun 2010 sebesar 85,05%.

Ditinjau dari pengeluaran belanja dan transfer Tahun 2008-2010, terus mengalami pertumbuhan. Pengeluaran belanja Tahun 2008 meningkat sebesar 40,36% dengan pertumbuhan tertinggi atas belanja operasi sebesar 50,67% dan mengalami peningkatan sebesar 68,73% Tahun 2009 dan sebesar 92,97% Tahun 2010. Tahun 2009, pengeluaran belanja dan transfer naik sebesar 52,46% dan Tahun 2010 naik sebesar 52,44%, atau lebih besar dari Tahun 2008, walaupun Tahun 2010 tersebut terjadi penurunan atas belanja modal sebesar -18,13% dan belanja tak terduga sebesar -75,50%, tetapi terjadi peningkatan pada belanja operasi sebesar 92,97% dan transfer bagi hasil pendapatan ke desa sebesar 41,58%.

Dilihat dari alokasi dana yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Bangka guna kebutuhan investasi, Tahun 2008 dan 2010 turun sebesar -20% dan -100%, Tahun 2009 naik sebesar 100% dibandingkan Tahun 2007. Total penyertaan modal (investasi) Pemerintah Kabupaten Bangka per 31 Desember 2010 sebesar Rp.34.462.163.971,-. Dilihat dari pertumbuhan surplus/defisit, Pemerintah Kabupaten Bangka cenderung mengalami penurunan setiap tahun, dimana Tahun 2007 posisi keuangan mengalami surplus sebesar Rp.50.188.513.316,35, turun sebesar -67,77% Tahun 2008. Tahun 2009 kembali turun sebesar -213,54%, sehingga daerah mengalami defisit sebesar

Rp.56.986.477.198,- dan sebesar Rp.71.717.424.915,11 atau turun sebesar 242,90% Tahun 2010.

Analisis Trend terhadap Neraca Pemerintah Kabupaten Bangka menunjukkan pertumbuhan aset, kewajiban dan equitas dana yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Bangka selama empat tahun dari Tahun 2007 sampai 2010. Aset sendiri diklasifikasi menjadi empat jenis yaitu : 1) aset lancar, 2) investasi jangka panjang, 3) aset tetap dan 4) aset lainnya. Gambaran pertumbuhan aset Pemerintah Kabupaten Bangka dibandingkan dengan Tahun 2007 sebagaimana tercantum pada tabel di bawah ini.

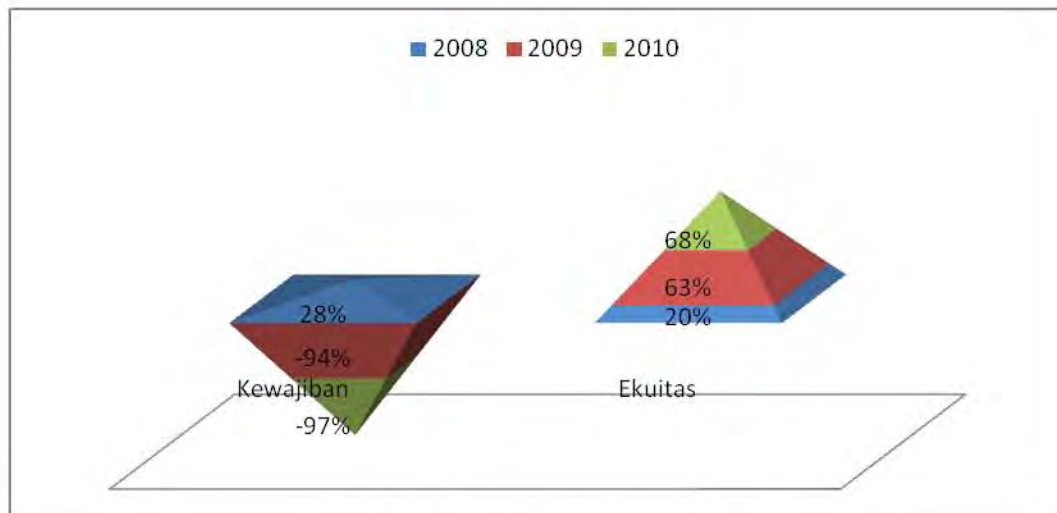
Tabel 4.6
Analisis Pertumbuhan Aset Pemerintah Kabupaten Bangka

Uraian	Pertumbuhan		
	2008	2009	2010
Aset Lancar	38%	-22%	-69%
Investasi Jangka Panjang	8%	33%	12%
Aset Tetap	21%	83%	92%
Aset Lainnya	38%	-95%	410%
Aset Tetap	20%	62%	66%

Sumber : Neraca Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2008-2010, diolah.

Tabel tersebut di atas menggambarkan pertumbuhan aset Pemerintah Kabupaten Bangka. Tahun 2008, 2009 dan 2010, sumber daya ekonomik yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Bangka yang dapat memberikan manfaat ekonomi dan sosial mengalami pertumbuhan sebesar 20%, 62% dan 66%. Pertumbuhan terbesar pada Tahun 2010 disebabkan adanya kenaikan aset lainnya sebesar 410% dan aset tetap sebesar 92%.

Tahun 2009 dan 2010 aset lancar mengalami penurunan sebesar -22% dan -69%. Penurunan itu dilatarbelakangi terjadinya penurunan atas kas di kas daerah, kas di bendahara pengeluaran, investasi jangka pendek, piutang retribusi dan piutang lainnya.



Gambar 4.7
Diagram Limas Pertumbuhan Kewajiban & Ekuitas Dana
Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2008-2010

Sumber : Neraca Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2008-2010 diolah.

Perkembangan kewajiban dan ekuitas dana tersaji dalam gambar diagram batang di atas, menunjukkan terjadi kenaikan utang daerah sebesar 28% dan ekuitas dana sebesar 20% ada Tahun 2008. Sebaliknya Tahun 2009 utang daerah mengalami penurunan sebesar -94% karena adanya perlunasan utang sebesar -94% dan sebesar Rp.252.398.327,72. Tahun 2010, pemerintah Kabupaten kembali melunasi utang daerah sebesar Rp. 187.125.211,- atau sebesar 97%. Ekuitas dana sendiri mengalami pertumbuhan setiap Tahun yaitu sebesar 20%, 63% dan 68%.

b) Analisis Varian

Analisis varian dilakukan dengan mengevaluasi selisih yang terjadi antara anggaran dengan realisasi. Analisis atas Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka menggambar potensi pendapatan apakah melampaui target yang ditetapkan dan pengeluaran belanja Pemerintah Kabupaten Bangka apakah efektif dan efisien. Gambaran varian dari Laporan Realisasi Pemerintah

Kabupaten Bangka periode 2007 sampai 2010 tersaji dapat dilihat pada lampiran TAPM ini.

Tabel 4.7
Analisis Varian Pendapatan Daerah Kabupaten Bangka

Uraian	Varian			
	2007	2008	2009	2010
Pendapatan Asli Daerah	132,34%	122,37%	105,23%	73,40%
Pendapatan Transfer Dana Perimbangan	111,20%	112,01%	100,00%	92,37%
Pendapatan Transfer Lainnya	0,00%	0,00%	435,00%	95,53%
Transfer Pemerintah Provinsi	127,56%	129,44%	79,10%	92,75%
Lain-lain Pendapatan yang Sah	0,00%	87,45%	0,00%	0,00%
Jumlah	113,85%	113,32%	99,94%	90,75%

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010, diolah.

Analisis varian tersebut di atas menggambarkan perbandingan antara anggaran dan realisasi pendapatan. Pada Tahun 2007 dan 2008 Pemerintah Kabupaten Bangka mengalami over target atas pendapatan daerah sebesar 113,85% dan 113,32%. Sedangkan pada Tahun 2009 dan 2010 Pemerintah Kabupaten Bangka tidak mencapai target, hal ini menunjukkan terjadinya penurunan tingkat kinerja dalam mencari sumber-sumber pendapatan daerah. Tercapainya *over target* disebabkan pendapatan asli daerah, transfer dana perimbangan dan transfer pemerintah provinsi mengalami over dari anggaran yang ditetapkan.

Penurunan pada Tahun 2010 hampir pada semua sektor pendapatan, varian pendapatan asli daerah sebesar 73,40%, transfer dana perimbangan sebesar 92,37%, transfer lainnya sebesar 95,53%, transfer pemerintah provinsi sebesar 92,75% dan lain-lain pendapatan yang sah sebesar 0%. Hal ini disebabkan terjadi kenaikan target anggaran pendapatan hampir seluruh jenis penerimaan kecuali dana bagi hasil pajak dan dana alokasi umum. Anggaran penerimaan atas pendapatan asli daerah seperti pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan

kekayaan daerah dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah mengalami kenaikan dari Tahun sebelumnya. Hal ini tergambar pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2009-2010

Uraian	2009	2010	Kenaikan /Penurunan	%
Pendapatan Asli Daerah				
Pendapatan Pajak Daerah	8,843,000,000	10,995,000,000	2,152,000,000	24%
Pendapatan Retribusi Daerah	5,689,555,000	14,598,036,600	8,908,481,600	157%
Pendapatan Hasil Pengelolaan Kekayaan daerah yang dipisahkan	2,600,000,000	4,100,000,000	1,500,000,000	58%
Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah	14,530,000,000	18,495,000,000	3,965,000,000	27%
	31,662,555,000	48,188,036,600	16,525,481,600	52%

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010, diolah.

Tabel tersebut di atas menggambarkan kenaikan anggaran pajak daerah sebesar 24%, retribusi daerah sebesar 157%, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan sebesar 58% dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sebesar 27%. Kenaikan terbesar anggaran pada retribusi daerah sebesar 157%, sedangkan dilihat dari analisis pertumbuhannya kenaikan terbesar terjadi pada hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan sebesar 58%. Sementara pertumbuhan pajak daerah Tahun 2010 mengalami penurunan sebesar -11,70% dibanding Tahun 2009, sedangkan anggaran pajak daerah ditetapkan sebesar Rp.10.995.000.000,- atau melampaui realisasi Tahun anggaran 2009. Hal ini menunjukkan ketidaktepatan dalam penyusunan anggaran yang tidak memperhatikan penerimaan tahun sebelumnya dan perkembangan kondisi perekonomian daerah.

Dilihat dari sudut realisasi belanja dan transfer dana Pemerintah Kabupaten Bangka, menunjukkan efisiennya pemerintah daerah dalam mengelola pengeluaran daerah. Sebagaimana ditunjuk analisis varian dari Tahun 2007-2010, varian total belanja dan transfer Tahun 2007 sebesar 85,47%, Tahun 2008 sebesar 85,57%, Tahun 2009 sebesar 86,57% dan Tahun 2010 sebesar 90,49%. Sebaliknya ditinjau dari sisi surplus dan defisit, terjadinya kesalahan dalam prakiraan anggaran. Tahun 2007 di rencanakan terjadi defisit sebesar -Rp.58.870.600.734,- namun realisasi menunjukkan surplus sebesar Rp.50.188.513.316,35 atau -85,25%, demikian pula halnya pada Tahun 2008 diperkirakan terjadi defisit sebesar Rp.127.482.129.843, namun realisasi Tahun 2008 sebesar Rp.16.174.763.150,23 atau -12,69%. Demikian pula halnya Tahun 2009 diperkirakan defisit anggaran sebesar -Rp.140.218.198.574,07, realisasi Rp.56.986.477.198,- atau sebesar 40,64%. Varian terbesar terjadi Tahun 2010 sebesar 88,82%.

Pada pos pembiayaan netto, varian Tahun 2007 sebesar 100%, Tahun 2008 sebesar 101,50%, Tahun 2009 sebesar 99,56% dan Tahun 2010 sebesar 99,88%. Varian penerimaan pembiayaan Tahun 2008 disebabkan kelebihan pencairan dana cadangan. Varian terbesar terjadi sisa lebih pembiayaan anggaran (SILPA) Tahun 2007 dan 2008 sebesar 25,881% dan -90,978.041.786.670%. Tahun 2009 dan 2010 diperkirakan anggaran SILPA sebesar Rp. 0, namun realisasi menunjukkan SILPA Tahun 2009 sebesar Rp. 82.621.701.877,35 dan Tahun 2010 sebesar Rp.8.928.342.301,24. Hal ini menggambarkan ketidak sesuai antara perencanaan dan pelaksanaan yang disebabkan kelemahan dalam penyusunan anggaran.

2) Analisis Vertikal

Analisis vertikal dalam pemerintah daerah dikenal sebagai analisis proporsi. Analisis ini bermanfaat dalam memotret aset pemerintah daerah dengan membandingkan masing-masing pos dalam neraca. Hasil analisis vertikal terhadap neraca Pemerintah Kabupaten Bangka sebagaimana terlampir pada lampiran ini.

Tabel 4.9
Hasil Analisis Vertikal Neraca Pemerintah Kabupaten Bangka

Uraian	Proporsi			
	2007	2008	2009	2010
Aset Lancar	13%	15%	6%	2%
Investasi Jangka Panjang	3%	3%	3%	2%
Aset Tetap	80%	81%	91%	93%
Dana Cadangan	2%	0%	0%	0%
Aset Lainnya	1%	1%	0%	3%
Jumlah Aset	99%	100%	100%	100%
Kewajiban jangka Pendek	2%	2%	100%	100%
Kewajiban jangka Panjang	98%	98%	0%	0%
Jumlah Kewajiban	100%	100%	100%	100%
Equitas dana lancar	13%	16%	6%	2%
Equitas dana investasi	84%	84%	94%	98%
Equitas dana cadangan	2%	0%	0%	0%
Jumlah Equitas	99%	100%	100%	100%

Sumber : Neraca Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010, diolah.

Tabel 4.9 di atas menggambarkan bahwa proporsi yang terbesar pada aset Pemerintah Kabupaten Bangka adalah berupa aset tetap dengan jumlah proporsi dari Tahun 2007 sampai 2010 adalah sebesar 80%, 81%, 91% dan 93%. Sedangkan proporsi aset terendah adalah dana cadangan Tahun 2007 sebesar 2%. Tingginya proporsi aset tetap disebabkan aset tetap tersebut berfungsi secara aktif dalam kegiatan operasi pemerintah daerah dan guna masyarakat umum.

Aset tetap yang merupakan penunjang dimensi *tangible* memiliki proporsi terbesar pada Neraca Pemerintah Kabupaten Bangka berupa jalan, irigasi dan jaringan yaitu sebesar 56% Tahun 2007, 55% Tahun 2008, 42% Tahun 2009 dan

44% Tahun 2010. Ini menggambarkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bangka lebih menekankan kepada fungsi pembangunan berupa penyediaan fasilitas fisik (dimensi *tangible*) bagi masyarakat guna meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan umum.

Aset lancar sendiri mempunyai porsi sebesar 13% Tahun 2007, 15% Tahun 2008, 6% Tahun 2009 dan 2% Tahun 2010. Dilihat dari komposisi aset lancar, proporsi terbesar ada pada rekening kas di kas daerah. Jumlah kas di kas daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2009 menunjukkan jumlah yang signifikan yaitu sebesar 81% Tahun 2007, 93% Tahun 2008, dan 91% Tahun 2009. Pada Tahun 2010 komposisi kas di kas daerah sendiri mengalami penurunan dari Tahun sebelumnya atau sebesar 25%. Tingginya kas di kas daerah sendiri menjadi tidak efektif bagi daerah karena dapat menghilangkan kesempatan bagi daerah untuk mendapatkan pendapatan yang lebih dengan memanfaatkan kelebihan melalui investasi jangka pendek. Proporsi kas di kas daerah Tahun 2010 lebih rendah dari Tahun sebelumnya bukan disebabkan daerah telah optimal dalam manage kas di kas daerah, tetapi lebih disebabkan terdapat tunggakan pajak daerah sebesar 25%, piutang dana perimbangan provinsi serta meningkatnya jumlah persediaan. Ini menunjukkan semakin rendahnya tingkat kinerja pemungut pajak daerah menagih pajak daerah, lemahnya aparat pemerintah dalam proses pencairan dana perimbangan serta perencanaan yang kurang tepat dalam menyusun kebutuhan persediaan.

Proporsi terbesar kewajiban Tahun 2007 dan 2008 pada kewajiban jangka panjang sebesar 98%, dan di Tahun 2009 dan 2010 terjadi pelunasan hutang sehingga kewajiban jangka pendek memiliki dominan terbesar atau 100%.

Sebaliknya pada equitas, equitas dana dalam investasi memiliki proporsi terbesar dari Tahun 2007-2010 yaitu sebesar 84%, 84%, 94% dan 98%.

3) Analisis rasio

Guna melihat perkembangan pendapatan dapat dilakukan melalui analisis rasio seperti derajat desentralisasi, rasio kemandiran keuangan daerah, rasio efektivitas PAD, dan rasio efisiensi PAD.

a) Rasio derajat desentralisasi

Derajat desentralisasi dihitung berdasarkan perbandingan antara jumlah pendapatan asli daerah dengan total penerimaan daerah. Pada analisis derajat desentralisasi menunjukkan derajat kontribusi PAD terhadap total penerimaan daerah.

Tabel 4.10
Analisis Derajat Desentralisasi Pemerintah Kabupaten Bangka

Tahun	Pendapatan Asli Daerah	Total Pendapatan Daerah	%
2007	26.554.650.130	403.208.049.085	7%
2008	32.072.423.833	511.666.495.757	6%
2009	33.318.940.093	481.223.239.799	7%
2010	35.370.414.887	466.435.624.518	8%

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010, diolah.

Berdasarkan gambaran tersebut dapat diperoleh informasi bahwa rendahnya tingkat kontribusi menunjukkan lemahnya kemampuan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan desentralisasi. Tahun 2007-2010 kontribusi derajat desentralisasi Pemerintah Kabupaten Bangka sebesar 7%, 6%, 7% dan 8%.

b) Rasio kemandiran keuangan daerah

Rasio kemandiran keuangan daerah dihitung dengan cara membandingkan jumlah penerimaan PAD dibagi dengan jumlah pendapatan transfer dari pemerintah pusat dan propinsi serta pinjaman daerah.

Tabel 4.11
Analisis Kemandirian Keuangan Daerah

Tahun	Pendapatan Asli Daerah	Transfer Pemerintah Pusat	Transfer Pemerintah Provinsi	Pinjaman Daerah	%
2007	26,554,650,130	348,210,785,278	26,266,106,763	-	7%
2008	32,072,423,833	445,902,813,716	25,188,736,264	1,126,350,000	7%
2009	33,318,940,093	423,136,396,269	24,767,903,437	309,838,259	7%
2010	35,370,414,887	390,532,587,792	40,532,621,840	2,202,840,339	8%

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010, diolah

Tabel di atas menunjukkan masih rendah tingkat kemandirian Kabupaten Bangka dalam mendanai pengeluaran pemerintah daerah. Tingkat kemandirian Pemerintah Kabupaten Bangka 2007-2009 sebesar 7% dan Tahun 2010 sebesar 8%. Hal ini menggambarkan masih tingginya ketergantungan daerah terhadap dana dari pemerintah pusat, dimana pada Tahun 2007 proporsi pendapatan daerah tergambar pada diagram berikut :



Gambar 4.8
Diagram Proporsi Pendapatan Daerah pemerintah Kabupaten Bangka

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010, diolah

c) Rasio efektivitas PAD

Rasio efektivitas PAD digunakan untuk mengukur tingkat kinerja daerah dalam memobilisasi penerimaan PAD. Rasio ini dihitung dengan cara membanding realisasi penerimaan PAD dengan target penerimaan PAD.

Tabel 4.12
Rasio Efektivitas PAD

Tahun	Pendapatan Asli Daerah	Target Penerimaan PAD	%
2007	26.554.650.130	20.065.545.000	132%
2008	32.072.423.833	26.209.055.000	122%
2009	33.318.940.093	31.662.505.000	105%
2010	35.370.414.887	48.188.036.600	73%

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010, diolah.

Tabel efektivitas sebagaimana tersebut di atas menunjukkan pada Tahun 2007-2009, Pemerintah Kabupaten Bangka sangat efektif dalam memobilisasi penerimaan PAD, hal ini terlihat dari indikator efektivitas PAD. Tahun 2007 sebesar 132%, Tahun 2008 sebesar 122%, dan Tahun 2009 sebesar 105%. Sementara pada Tahun 2010 rasio efektivitas sebesar 73% menunjukkan tidak efektifnya Pemerintah Kabupaten Bangka dalam menggali sumber pendapatan asli daerah walaupun sumber penerimaan terbesar daripada pendapatan asli daerah berasal dari retribusi daerah.

Dilihat dari rasio efektivitas atas retribusi yang dikelola oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4.13
Rasio Efektivitas Retribusi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka

Tahun	Realisasi	Pehitungan	
		Target	Tingkat Efektifitas (%)
2007	1.658.767.267,35	-	-
2008	1.982.082.719,03	1.920.845.366,55	103,18
2009	1.391.622.578,38	3.573.000.000,00	38,94
2010	1.952.990.654,55	4.659.000.000,00	41,91

Sumber : Laporan Keuangan KPT. Kab. Bangka Tahun 2007-2010 , diolah.

Tahun 2008, merupakan tahun tercapainya efektivitas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka sejak didirikan yaitu sebesar 103,18%. Tetapi perkembangannya mengalami penurunan satu tahun kemudian, sehingga terlihat kurang efektifnya KPT dalam memobilisasi retribusi yang menjadi kewenangannya.

Bila diamati dari tabel di atas, efektivitas penerimaan KPT selama 3 tahun pengamatan rata-ratanya sebesar 61,34% di mana dapat katagorikan tidak efektif. Namun, selama tahun pengamatan tingkat efektivitas pernah mencapai 103,18% atau *over target* yaitu pada Tahun 2008. Tingkat efektivitas yang terendah terjadi pada Tahun 2009 yaitu sebesar 38,94%. Hal ini disebabkan target ditetapkan lebih tinggi dari tahun sebelumnya atau sebesar 86,01%.

Selain itu beberapa penerimaan KPT mengalami penurunan seperti akta catatan sipil, KTP dan KK yang dibebaskan dari pembayaran. Izin usaha jasa kontruksi, izin penimbunan BBM dan izin ABT tidak mencapai target atau realisasi sebesar 0%. Penurunan pun terjadi pada penerimaan IPHHK, IUP/SPI, IUKB, TDG, SIUP/TDP, TDI/IUI, izin peruntukan tanah, dan izin usaha pariwisata.

Tidak efektifnya KPT Satu Pintu Kabupaten Bangka dalam memobilisasi penerimaannya juga disebabkan, bahwa setiap perizinan memiliki masa tertentu atau minimal 5 Tahun serta tidak semua perizinan dapat dilayani oleh KPT sendiri. Kewenangan KPT Satu Pintu sendiri sebatas 25 jenis perizinan, sehingga berdampak pada sisi jumlah masyarakat yang mengurus perizinan dan jumlah retribusi yang diterima.

d) Rasio efisiensi PAD

Tingkat efisiensi, dalam menganalisis tingkat efisiensi adalah dengan membandingkan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan dalam satu tahun tertentu dengan total penerimaan yang dihasilkan. Semakin kecil rasionya semakin efisien pengelolaan pemungutan/pelayanan tersebut karena tingkat biaya yang harus dikeluarkan semakin kecil dibandingkan dengan penerimaan yang diperoleh.

Biaya-biaya yang dimaksud adalah biaya yang dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu, dalam kegiatan pelayanan meliputi biaya operasional, belanja pegawai, belanja barang, biaya pemeliharaan, uang perangsang insentif dan belanja lain-lain. Dengan menghitung biaya-biaya yang dikeluarkan dari penerimaan yang diperoleh selama tahun pengamatan dapat diperoleh tingkat efisien pengelolaan penerimaan sebagaimana yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Efisiensi (daya guna) ini mengukur bagian dari hasil retribusi yang digunakan untuk menutup biaya (biaya *marjinal*) memungut retribusi yang bersangkutan. Daya guna akan lebih besar bila biaya untuk menata penerimaan ditekan serendah mungkin. Tingkat efisiensi pengelolaan retribusi pelayanan publik pada KPT dilihat dari hasil keseluruhan selama 3 tahun terakhir dapat dikatakan cukup tinggi.

Tabel 4.14

Rasio Efisiensi Pemungutan Retribusi KPT Kabupaten Bangka Tahun 2007-2010

Tahun	Realisasi penerimaan	Biaya Pelayanan	Tingkat Efisiensi
2007	1.658.767.267,35	106.752.000	6,43 %
2008	1.982.082.719,03	289.545.500	14,60 %
2009	1.391.622.578,38	85.528.400	9,58 %
2010	1.952.990.654,55	92.275.500	7,87 %

Sumber : Laporan Keuangan KPT Kab. Bangka Tahun 2007-2010, diolah.

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat efisiensi Kantor Pelayanan Terpadu pada Tahun 2007 sampai dengan Tahun 2010 sebesar 9,62 %. Hal ini menunjukkan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh penerimaan adalah 9,62% atau sangat efisien. Tingkat efisiensi tertinggi terjadi pada Tahun 2007 yaitu sebesar 6,43%, sedangkan terendah adalah Tahun 2008 yaitu sebesar 14,60% yang mana kondisi ini dapat dinilai cukup tinggi yang artinya biaya yang dikeluarkan adalah sebesar 14,60% dari realisasi penerimaan pada tahun tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa KPT Kabupaten Bangka memiliki tingkat efisien yang tinggi.

2. Pengaruh kualitas pelayanan kantor pelayanan terpadu satu pintu terhadap terhadap kepuasan masyarakat dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka

a. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas adalah kualitas pelayanan terpadu dengan diwakili oleh dimensi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2) *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) dan *equity* (X_6) sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat (Y).

Hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terpadu terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah diuji dari data primer dengan analisis regresi terhadap kuisioner atas pernyataan-pernyataan sebagaimana tercantum pada lampiran.

1) Uji Kuisioner

a) dimensi *tangibles* (X_1)

Dimensi *tangible* ditunjukkan penyediaan fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat komunikasi yang disediakan Pemerintah Kabupaten Bangka guna menunjang pelayanan KPT. Pendapat responden terhadap dimensi *tangible* yang diajukan sebanyak 4 pertanyaan kepada 100 responden dengan hasil sebagaimana tercantum pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.15
Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi *Tangible*

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden					Nilai (kriteria)
		STS	TS	KS	S	SS	
<i>Tangible</i>							
1.	Peningkatan pelayanan melalui lokasi kantor KPT yang strategis dan mudah terjangkau akan meningkatkan kepuasan masyarakat/masyarakat.	0	0	7	51	42	4,35
2.	Terjadi peningkatan prasarana bangunan fisik KPT berupa gedung, ruang pelayanan, ruang komputer, toilet, tempat parkir yang bersih, menarik, dan nyaman akan meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	1	56	43	4,92
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 masyarakat.	0	0	8	59	33	4,25

4.	Terdapat jumlah pegawai yang cukup, berpenampilan rapi, seragam,bersih, sopan dan ramah dalam menjalankan tugas akan meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	6	64	30	4,24
Hasil rata-rata untuk dimensi <i>tangible</i>		0	0	6	57	37	4,31

Sumber : Kuisisioner diolah.

Pertanyaan pertama bahwa yang menyatakan adanya peningkatan pelayanan melalui lokasi kantor KPT yang strategis dan mudah terjangkau akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebanyak 42 responden menyatakan sangat setuju, 51 responden menyatakan setuju dan sebanyak 7 responden kurang setuju dengan nilai rata-rata sebesar 4,35 atau setuju. Pernyataan kedua tentang terjadi peningkatan prasarana bangunan fisik KPT berupa gedung, ruang pelayanan, ruang komputer, toilet, tempat parkir yang bersih, menarik, dan nyaman akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 43 responden menyatakan sangat setuju, sebesar 56 responden menyatakan setuju dan sebesar 1 responden kurang setuju dengan nilai rata-rata sebesar 4,92 atau sangat setuju.

Tanggapan masyarakat terhadap pernyataan ketiga yang menyatakan 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 masyarakat sebesar 33 responden menyatakan sangat setuju, sebesar 59 responden menyatakan setuju dan sebesar 8 responden kurang setuju dengan nilai rata-rata 4,25 atau setuju. Tanggapan bahwa terdapat jumlah pegawai yang cukup, berpenampilan rapi, seragam,bersih, sopan dan ramah dalam menjalankan tugas akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 30 responden menyatakan sangat setuju, 64 responden menyatakan setuju

dan sebesar 6 responden menyatakan kurang setuju dengan nilai rata-rata 4,24 atau setuju.

Hasil rata-rata pendapatan responden terhadap kualitas pelayanan KPT yang diwakili oleh dimensi *tangible* adalah sebesar 5,5 responden kurang setuju, sebesar 57,5 responden menyatakan setuju dan sebesar 37 responden menyatakan sangat setuju dengan nilai rata-rata 4,31 artinya masyarakat KPT setuju terhadap kualitas pelayanan KPT yang diwakili oleh dimensi *tangible*.

Kesetujuan masyarakat terhadap dimensi *tangible* menunjukkan eksistensi KPT kepada masyarakat yang ditunjukkan oleh penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya berupa bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Ini disebabkan letak KPT yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu Gedung KPT sendiri menyediakan sarana dan prasarana sebagaimana tercantum pada tabel 4.2 berupa ruang pelayanan, ruang komputer, ruang tunggu, toilet, tempat parkir yang bersih dan menarik dilengkapi prasarana umum penunjang seperti listrik, air, jaringan telekomunikasi dan sarana komunikasi yang memberi kenyamanan, kemudahan, kelancaran dan akses dalam memperoleh perizinan dan informasi yang diperlukan. Hal ini ditunjang lagi dengan jumlah pegawai KPT yang cukup, berpenampilan bersih, rapi, menarik serta sopan santun dalam memberi pelayanan yang berdampak pada kepuasan masyarakat.

Penelitian ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, (et.al) (1990) bahwa penyediaan barang dan jasa yang berkualitas harus mempertimbangkan tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima. *Tangible* sendiri berupa penyediaan fasilitas fisik, peralatan,

personil serta komunikasi. Sementara kepuasan sendiri menurut Yamit (2010) hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

b) dimensi *reliability* (X_2)

Hasil pendapat responden dalam hal ini masyarakat Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu atas kusioner yang diberikan dari dimensi *reliability* terdiri atas 6 pertanyaan terhadap 100 responden adalah sebagaimana tercantum pada Tabel di bawah ini.

Tabel 4.16
Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden					Nilai Kriteria
		STS	TS	KS	S	SS	
<i>Reliability</i>							
5.	Terdapat petugas yang mampu dan terampil dalam melayani masyarakat sesuai standar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat/ masyarakat	0	0	15	76	9	3,94
6.	Ketepatan dan kecepatan layanan petugas KPT sesuai dengan standar dan jadwal akan meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	10	82	8	3,98
7.	Terdapat sistem komputerisasi pelayanan KPT yang cepat, tepat dan handal akan meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	0	44	56	4,56
8.	Tersedianya semua jenis perizinan yang dapat dilayani dan dibutuhkan masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	47	49	4	3,57
9.	Persyaratan dan prosedur pelayanan KPT bersifat mudah, cepat, tepat dan tidak berbelat belit (sesuai dengan protap tercantum) akan meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	3	84	13	4,10

10.	Kemudahan mendapatkan akses informasi dan aplikasi serta pengisian formulir pendaftaran dan pengurusan perizinan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	13	59	28	4,15
Hasil rata-rata untuk dimensi <i>Reliability</i>		0	0	14	66	20	4,06

Sumber : Kuisioner diolah

Pertanyaan pertama yang menyatakan terdapat petugas yang mampu dan terampil dalam melayani masyarakat sesuai standar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat/ masyarakat sebesar 15 responden kurang setuju, 76 responden setuju dan 9 responden kurang setuju. Pada pernyataan kedua yang menyatakan ketepatan dan kecepatan layanan petugas KPT sesuai dengan standar dan jadwal akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 3 responden sangat setuju, 77 responden setuju dan 20 responden kurang setuju. Pertanyaan ketiga yang menyatakan terdapat sistem komputerisasi pelayanan KPT yang cepat, tepat dan handal akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 44 responden menyatakan setuju dan sebanyak 56 responden sangat setuju.

Sementara pertanyaan keempat yang menyatakan tersedianya semua jenis perizinan yang dapat dilayani dan dibutuhkan masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebanyak 47 responden kurang setuju, 49 responden setuju dan 4 responden sangat setuju. Pernyataan tentang persyaratan dan prosedur pelayanan KPT bersifat mudah, cepat, tepat dan tidak berbelat belit (sesuai dengan protap tercantum) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 3 responden kurang setuju, 84 responden setuju dan 13 responden sangat setuju. Pernyataan yang menyatakan kemudahan mendapatkan akses informasi dan aplikasi serta pengisian formulir pendaftaran dan pengurusan perizinan akan

meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 13 responden kurang setuju, 59 responden setuju dan 28 responden sangat setuju.

Pendapat responden atas dimensi *reliability* rata-rata menyatakan bahwa sebesar 14,66 responden kurang setuju, 65,83 responden setuju dan 19,66 responden sangat setuju. Nilai rata-rata dimensi *reliability* 4,06 artinya masyarakat setuju atas kualitas pelayanan yang diwakili oleh dimensi *reliability*.

System komputerisasi pelayanan yang cepat, tepat dan handal memiliki nilai tertinggi dari dimensi *reliability* disebabkan keterbatasan waktu yang dimiliki, sehingga membuat masyarakat memerlukan pelayanan yang cepat, tepat dan terjangkau. Hal ini sejalan dengan Toha dan Widodo (2001:59) bahwa dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberi pelayanan.

Masyarakat setuju atas kemudahan mendapat akses informasi dan aplikasi serta pengisian formulir pendaftaran dan pengurusan serta persyaratan dan prosedur yang bersifat mudah, cepat, tepat dan tidak berbelat belit. Ini disebabkan selain memberi layanan di kantor KPT sendiri, masyarakat diberi kemudahan untuk memperoleh informasi tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu dan jenis pelayanan yang dibutuhkan melalui website :www.bangka.go.id.

Sebagaimana penelitian Zeithmal (et.al) (1990) bahwa *reliable* adalah kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 bahwa salah satu hakekat pelayanan umum mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.

c) dimensi *responsiveness* (X_3)

Penelitian dimensi *responsiveness* melalui penyebaran kuisioner terhadap 100 orang masyarakat KPT Satu Pintu Kabupaten Bangka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.17
Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden					Nilai Kriteria
		STS	TS	KS	S	(SS)	
<i>Responsiveness</i>							
11.	Petugas KPT yang cepat dan tanggap dalam memberi pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	10	82	8	3,98
12.	Petugas KPT cepat dalam menangani keluhan/masalah masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	13	87	0	3,87
13.	Petugas KPT cepat dan tanggap terhadap dan siap membantu masyarakat dan memberi informasi persyaratan, waktu penyelesaian, serta tarif layanan yang jelas dan mudah dimengerti akan meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	1	59	40	4,39
14.	Setiap petugas bertanggungjawab terhadap apa yang dilayani akan meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	0	77	23	4,23
Hasil rata-rata untuk dimensi <i>Responsiveness</i>		0	0	6	76	18	4,12

Sumber : Kuisioner diolah

Tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* atas 4 pertanyaan yang terdiri dari 100 orang responden. Tanggapan pertama terhadap Petugas KPT yang cepat dan tanggap dalam memberi pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 10 responden kurang setuju, 82 responden setuju dan 8 responden sangat setuju. Sebesar 13 responden kurang setuju dan sebesar 87 responden setuju jika petugas KPT cepat dalam menangani keluhan/masalah masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pernyataan bahwa petugas KPT cepat dan tanggap terhadap dan siap membantu masyarakat dan memberi informasi persyaratan, waktu penyelesaian, serta tarif layanan yang jelas dan mudah dimengerti akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebanyak 1 responden kurang setuju, sebanyak 59 responden setuju dan 40 responden sangat setuju. Pernyataan keempat yang mengatakan bahwa setiap petugas bertanggungjawab terhadap apa yang dilayani akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 77 responden mengatakan setuju dan sebanyak 23 responden kurang setuju. Rekapitulasi kuisisioner menunjukkan sebesar 6 responden kurang setuju, 76 responden setuju dan 18 responden sangat setuju. Nilai rata-rata dimensi *responsiveness* sebesar 4,12 ini menunjukkan bahwa masyarakat setuju terhadap kualitas pelayanan KPT Kabupaten Bangka yang diwakili oleh dimensi *responsiveness*.

Kesetujuan masyarakat atas dimensi *responsiveness* disebabkan KPT sendiri didukung oleh 36 orang pegawai (sebagaimana tercantum pada tabel 4.1) yang berkualitas dalam melayani masyarakat. Petugas KPT itu sendiri tidak hanya tanggap dalam memberi pelayanan, namun mereka juga dengan cepat menangani keluhan atau masalah yang dihadapi masyarakat serta cepat dan tanggap membantu memberi informasi persyaratan, waktu penyelesaian serta tarif setiap perizinan serta bertanggungjawab terhadap apa yang mereka layani. KPT menjalankan tugasnya mempunyai beberapa seksi seperti seksi pelayanan perizinan, seksi monitoring dan evaluasi, seksi survey dan pengaduan, seksi informatika dan pendataan elektronik serta tim teknis. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia petugas KPT, diadakan pendidikan dan pelatihan

bagi petugas KPT secara berkelanjutan baik pendidikan secara teknis maupun pendidikan kepribadian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2010) bahwa pelayanan publik yang professional dicirikan adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Salah satu cirinya responsif itu sendiri lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

d) *dimensi assurance* (X_4)

Dimensi *assurance* merupakan jaminan atas kemampuan pegawai yang berkaitan dengan sikap dan tingkah laku dalam memberi pelayanan, dan jaminan dalam prosedur pelayanan. Hasil kuesioner terhadap 100 orang responden masyarakat KPT Pemerintah Kabupaten Bangka sebagai mana tercantum pada tabel berikut :

Tabel 4.18
Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi *Assurance*

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden					Nilai Kriteria
		STS	(TS)	(KS)	(S)	(SS)	
<i>Assurance</i>							
15	Pegawai KPT memiliki sifat jujur, sopan, ramah dan mudah dipercaya akan meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	0	82	18	4,18
16	Jasa layanan perizinan KPT langsung disetor ke kas daerah dan tidak ada pungutan di luar tarif akan meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	0	30	70	4,70
17	Kesesuaian persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	7	56	37	4,30
18	Terdapat penanggung jawab dan jaminan keamanan serta jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja pegawai akan meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	1	73	26	4,25

19	Terdapat petugas yang memiliki pengetahuan, kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugas dan menjelaskan/ menjawab pertanyaan masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	11	89	0	3,89
Hasil rata-rata untuk dimensi Assurance		0	0	4	66	30	4,26

Sumber : Kuisioner diolah

Pendapat responden masyarakat KPT Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Bangka atas pertanyaan pertama bahwa pegawai KPT memiliki sifat jujur, sopan, ramah dan mudah dipercaya akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 82 responden menyatakan setuju dan 18 responden sangat setuju. Pernyataan kedua yang menyatakan bahwa jasa layanan perizinan KPT langsung disetor ke kas daerah dan tidak ada pungutan di luar tarif akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 30 responden setuju dan 70 responden mengatakan sangat setuju.

Pernyataan ketiga bahwa kesesuaian persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 7 responden kurang setuju, 56 responden setuju dan 37 responden sangat setuju. Terdapat penanggung jawab dan jaminan keamanan serta jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja pegawai akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 1 responden kurang setuju, 73 responden setuju dan 26 responden sangat setuju. Terdapat petugas yang memiliki pengetahuan, kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugas dan menjelaskan/ menjawab pertanyaan masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebanyak 11 responden kurang setuju dan 89 responden setuju.

Rata-rata dimensi *assurance* sebesar 6 responden menyatakan kurang setuju, 66 responden setuju dan 30 responden sangat setuju. Nilai rata-rata dimensi

assurance 4,26 ini menggambarkan masyarakat setuju terhadap kualitas pelayanan KPT yang diwakili oleh dimensi *assurance*.

Jaminan terhadap layanan KPT sendiri sudah diatur pada pedoman umum pelayanan (SPM) yang diatur dalam Peraturan Bupati Bangka Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka. Adanya jaminan bahwa uang jasa pelayanan KPT langsung masuk ke kas daerah, karena pada KPT sendiri terdapat petugas bank Sumatera Selatan Bangka Belitung yang bertugas menerima setoran atas jasa retribusi. Kesesuaian antara persyaratan, waktu penyelesaian serta tariff layanan sangatlah diperhatikan, dimana petugas front office memeriksa kelengkapan berkas sekaligus menginformasikan biaya kemudian baru menginput pada system layanan. Berkas permohonan mencantumkan waktu maksimal proses penyelesaian perizinan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Tjiptono (1995) atribut dari kualitas pelayanan adalah akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan. Zeithmal (et.al) (1990) tolok ukur dari kualitas pelayanan adalah *competence*, yaitu tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan ketrampilan yang baik aparatur dalam member layanan.

e) dimensi *emphaty* (X₅)

Emphaty merupakan perhatian secara individual terhadap masyarakat.

Pendapat responden terhadap dimensi *emphaty* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.19
Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dimensi *Emphaty*

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden					Nilai Kriteria
		STS	TS	KS	(S)	(SS)	
<i>Emphaty</i>							
20	Terdapat peningkatan sikap pegawai KPT yang memahami kebutuhan masyarakat dan mampu menjelaskan/berkomunikasi dengan baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	1	86	13	4,12
21	Terdapat sikap pegawai yang memberi kemudahan dalam penanganan keluhan / kebutuhan informasi seperti : telepon, e-mail, contact person & sarana pengaduan) dapat meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	0	81	19	4,19
22	Sikap petugas KPT yang tidak membiarkan masyarakat menunggu antrian terlalu lama dapat meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	0	90	10	4,10
Hasil rata-rata untuk dimensi <i>emphaty</i>		0	0	0	86	14	4,14

Sumber : Kuesioner diolah.

Pendapat responden atas pertanyaan pertama terdapat peningkatan sikap pegawai KPT yang memahami kebutuhan masyarakat dan mampu menjelaskan/berkomunikasi dengan baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 86 responden setuju dan sebesar 13 responden sangat setuju. Pertanyaan kedua terdapat sikap pegawai yang memberi kemudahan dalam penanganan keluhan /kebutuhan informasi seperti : telepon, e-mail, contact person & sarana pengaduan) dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, sebesar 81 responden menyatakan setuju dan sebesar 19 responden menyatakan sangat setuju. Pertanyaan ketiga yang menyatakan sikap petugas KPT yang tidak membiarkan masyarakat menunggu antrian terlalu lama dapat meningkatkan kepuasan

masyarakat, sebanyak 90 responden menyatakan setuju dan sebanyak 10 responden sangat setuju.

Rata-rata dimensi *emphaty* sebesar 86 responden setuju dan 14 responden sangat setuju terhadap kualitas pelayanan KPT. Nilai rata-rata dimensi *emphaty* 4,14 artinya masyarakat merasa setuju terhadap kualitas pelayanan KPT Satu Pintu Kabupaten Bangka. Masyarakat setuju terhadap dimensi *emphaty* disebabkan KPT sendiri memiliki seksi pelayanan perizinan, seksi monitoring dan evaluasi serta seksi survey dan pengaduan. Selain itu di sediakan sarana pengaduan melalui media email, SMS layan publik :6468, telp/fax, kotak surat/saran serta ke dapat langsung ke KPT Satu Pintu Kabupaten Bangka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rachmad (2011) bahwa organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *publik accountability* bahwa setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Zeithmal (et.al) (1990) menyatakan salah satu tolok ukur dari kualitas pelayanan publik *communication* yaitu kemauan untuk mendengar suara, keinginan atau aspirasi pelanggan sekaligus menyampaikan informasi baru kepada masyarakat serta *understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

f) dimensi *equity* (X_1)

Equity yaitu keadilan dalam pelayanan, dimana tidak ada perbedaan pelayanan terhadap masyarakat. Hasil kuisioner terhadap 100 responden atas dimensi *equity* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.20
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi *Equity*

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden					Nilai Kriteria
		STS	TS	KS	S	SS	
<i>Equity</i>							
23	Pemberian pelayanan tidak memandang status sosial dan tidak ada perbedaan perlakuan layanan perizinan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	0	52	48	4,48
24	Pelayanan diselenggarakan sesuai syarat dan prosedur dan dibuat satu jalur, tanpa ada jalur cepat atau jalur lambat akan meningkatkan kepuasan masyarakat.	0	0	0	41	59	4,59
25	Terdapat peningkatan sikap pegawai yang mendukung pelayanan yang berbasis pemerataan dan persamaan hak dapat meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	0	73	27	4,27
26	Pembayaran atas jasa perizinan berlaku sama sesuai dengan standar akan meningkatkan kepuasan masyarakat	0	0	0	39	61	4,61
Hasil rata-rata untuk dimensi <i>Equity</i>		0	0	0	51	49	4,49

Sumber : Kuesioner diolah.

Pendapat responden atas dimensi *equity* dari 4 pertanyaan yaitu pertanyaan pertama tentang pemberian pelayanan tidak memandang status sosial dan tidak ada perbedaan perlakuan layanan perizinan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, sebanyak 52 responden setuju dan 48 responden sangat setuju. Pertanyaan kedua tentang pelayanan diselenggarakan sesuai syarat dan prosedur dan dibuat satu jalur, tanpa ada jalur cepat atau jalur lambat akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 41 responden setuju dan 59 responden sangat setuju. Terdapat peningkatan sikap pegawai yang mendukung pelayanan yang berbasis pemerataan dan persamaan hak dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 73 responden setuju dan 27 responden sangat setuju. Sementara untuk pembayaran atas jasa perizinan berlaku sama sesuai dengan

standar akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 39 responden setuju dan 61 responden sangat setuju.

Equity sendiri memiliki nilai tertinggi atau kualitas pelayanan karena Petugas KPT dalam menjalankan tugas memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customer dan berupaya untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan keinginan mereka. Sikap *equity* sendiri ditunjukkan oleh tidak memandang status sosial masyarakat seperti kaya, miskin, punya kedudukan atau tidak. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan syarat dan prosedur dan sesuai standar.

Sebagaimana Walsh (1991) bahwa kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Moenir (1992) menyatakan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

g) kualitas pelayanan (*service quality*)

Hasil penelitian secara keseluruhan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagaimana tersaji pada tabel berikut :

Tabel 4.21
Hasil Rata-Rata Masing-Masing Dimensi

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden					Hasil Hitung	
		STS	TS	KS	S	SS	Nilai	Kriteria
<i>Equity</i>								
1	Dimensi <i>Tangible</i>	0	0	6	57	37	4,31	Setuju
2.	Dimensi <i>Reliability</i>	0	0	14	66	20	4,06	Setuju
3.	Dimensi <i>Responsiveness</i>	0	0	6	76	18	4,12	Setuju
4.	Dimensi <i>Assurance</i>	0	0	4	66	30	4,26	Setuju
5.	Dimensi <i>Emphaty</i>	0	0	0	86	14	4,14	Setuju
6.	Dimensi <i>Equity</i>	0	0	0	51	49	4,49	Setuju
Hasil rata-rata untuk kualitas pelayanan		0	0	5	67	28	4,23	Setuju

Sumber : Rekapitulasi kuisisioner, diolah.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dimensi *equity* mempunyai nilai terbesar yaitu 4,49. Dimensi dengan nilai terendah adalah dimensi *reliability* yaitu 4,06. Hasil perhitungan nilai rata-rata untuk dimensi kualitas pelayanan adalah 4,23. Ini menunjukkan bahwa masyarakat setuju terhadap kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Tjiptono (1995) yang menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Sementara salah satu unsur dari pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 berupa mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum dan dapat dipertanggungjawabkan.

h) variabel kepuasan masyarakat (Y)

Penelitian terhadap kepuasan masyarakat /masyarakat terhadap kualitas pelayanan KPT dapat ditunjuk pada tabel berikut :

Tabel 4.22
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden					Nilai Kriteria
		STS	TS	KS	S	SS	
Kepuasan							
27	Apakah lokasi, gedung, sarana dan prasarana dan pegawai KPT telah sesuai dengan harapan masyarakat.	0	0	6	57	37	4,31
28.	Apakah ketepatan, kecepatan kemudahan, dan kesesuaian persyaratan serta prosedur pelayanan KPT yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat	0	0	15	66	19	4,04
29.	Apakah kemampuan petugas KPT dalam membantu dan memberi pelayanan serta tanggung jawab terhadap kualitas pekerjaan telah sesuai dengan harapan.	0	0	5	90	5	4

30.	Apakah Saudara puas terhadap kedisiplinan petugas, keamanan, kelancaran & kenyamanan masyarakat serta kepastian tarif dan kewajaran biaya pelayanan KPT.	0	0	0	76	24	4,24
31.	Apakah pegawai KPT dapat memahami & berkomunikasi serta membantu saudara menghadapi keluhan/kesulitan telah memuaskan harapan saudara.	0	0	2	96	2	4
32.	Apakah layanan KPT sesuai standar dan prosedur dan tarif yang berlaku serta adil tanpa ada diskriminasi telah memberi kepuasan Saudara.	0	0	0	45	55	4,55
	Hasil rata-rata kepuasan masyarakat	0	0	5	72	23	4,18

Sumber : kuisioner, diolah.

Setelah dilakukan penelitian terhadap 100 orang responden terhadap variabel kepuasan masyarakat KPT yang diwakili 6 buah pertanyaan adalah pertanyaan pertama KPT memiliki lokasi yang strategis, gedung, sarana dan prasarana lengkap dan nyaman dan pegawai yang sopan dan ramah sesuai dengan harapan masyarakat, sebanyak 6 responden kurang setuju, 57 responden setuju dan 37 responden sangat setuju. Pertanyaan kedua sehubungan dengan ketepatan, kecepatan kemudahan, dan kesesuaian persyaratan serta prosedur pelayanan yang diberikan KPT telah sesuai dengan harapan masyarakat, sebanyak 15 responden kurang setuju, 66 responden setuju dan 19 responden sangat setuju.

Pertanyaan ketiga tentang kemampuan petugas KPT dalam membantu dan memberi pelayanan serta tanggung jawab terhadap kualitas pekerjaan telah sesuai dengan harapan masyarakat sebanyak 5 responden kurang setuju, 90 responden setuju dan 5 responden sangat setuju. Pertanyaan keempat mengenai kedisiplinan petugas, keamanan, kelancaran & kenyamanan masyarakat serta kepastian tarif

dan kewajaran biaya pelayanan KPT telah memenuhi harapan masyarakat, sebanyak 76 responden setuju dan 24 responden sangat setuju.

Pertanyaan kelima sikap pegawai KPT yang memahami dan dapat berkomunikasi serta membantu menghadapi keluhan/kesulitan masyarakat telah sesuai dengan harapan sebanyak 2 responden menyatakan kurang setuju, 96 responden setuju dan 2 responden sangat setuju. Pertanyaan keenam bahwa layanan yang diberikan KPT telah sesuai standar dan prosedur dan tarif yang berlaku serta adil tanpa ada diskriminasi sesuai dengan harapan, sebanyak 45 responden setuju dan 55 responden sangat setuju.

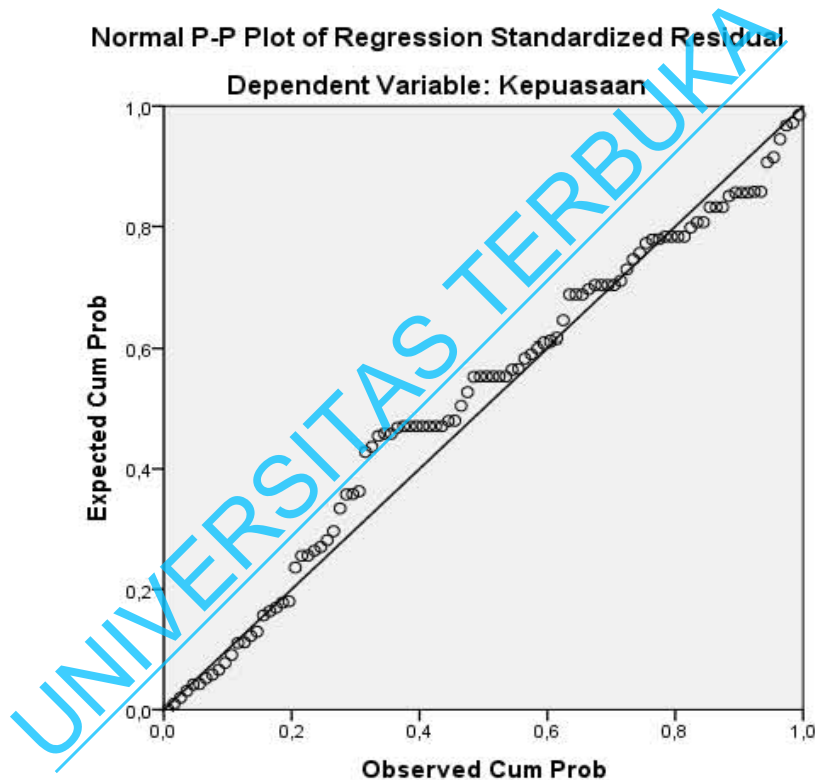
Hasil penelitian variabel kepuasan secara rata-rata menunjukkan bahwa sebanyak 72 orang merasa puas dan 23 orang sangat puas terhadap kualitas layanan KPT Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka. Layanan sesuai standar dan prosedur dan tarif yang berlaku serta adil tanpa ada diskriminasi adalah faktor penunjang utama dalam memberi kepuasan pada masyarakat. Kepuasan ini diperoleh dari apa yang dirasakan masyarakat setelah mereka mendapat pelayanan dari KPT Satu Pintu Kabupaten Bangka.

Sebagaimana menurut Tjiptono (1995) bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga menciptakan loyalitas pelanggan, rekomendasi dari mulut ke mulut. Sementara Kotler yang dikutip Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan.

2) Uji asumsi klasik

a) Normalitas

Pengujian normalitas data, dilakukan dengan dua cara yaitu dibuat histogram untuk distribusi *standardized residual*, dan dibuat grafik *normal probability plot* pada setiap model. Untuk memperoleh hasil yang akurat, penghitungan dilakukan dengan program SPSS Versi 19, hasilnya peneliti kemukakan sebagai berikut :



Gambar 4.9.
Uji Normalitas

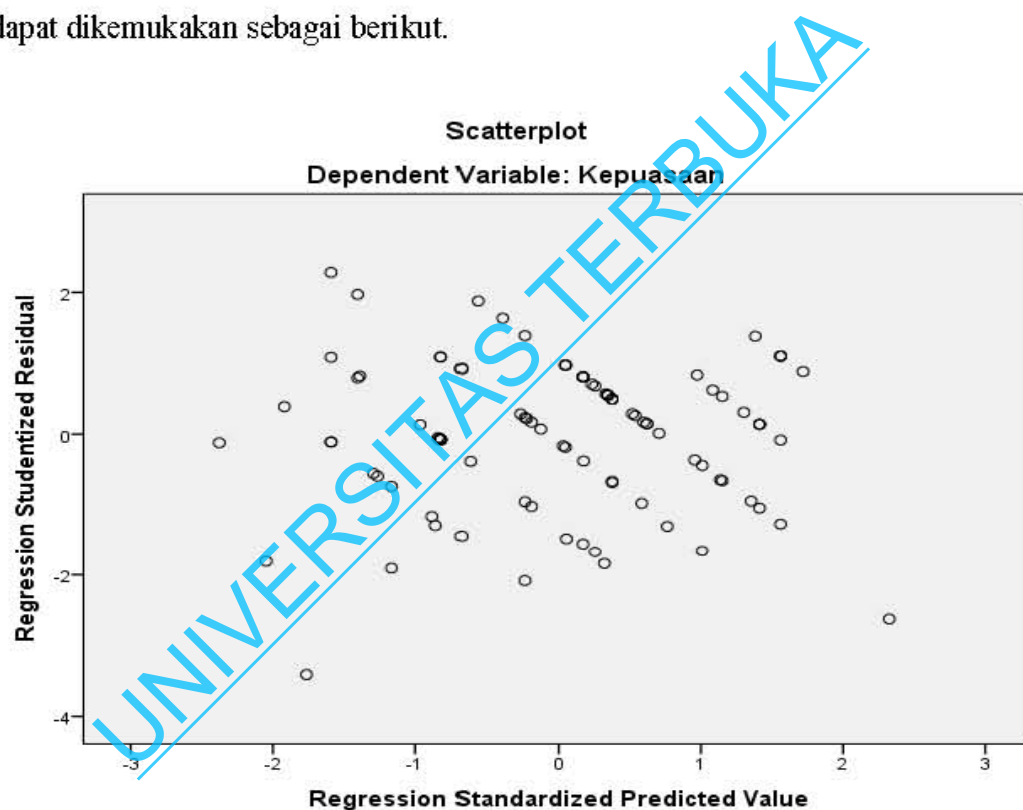
Sumber : Data diolah peneliti

Gambar *normal probability* memperlihatkan bahwa sebaran data pada chart tersebut terdapat korelasi yang kuat antara *expected cumulative probability* dengan *observed cumulative probability*, sehingga memenuhi persyaratan

normalitas. Datanya tersebar disekitar garis lurus (garis diagonal) dan dengan arah yang mengikuti garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan normal dan model regresi ini layak dipakai.

b) Uji *heteroskedastisitas*

Pengujian ini digunakan untuk mengecek apakah sebaran data Y bersifat random untuk setiap nilai variabel X. Untuk keperluan pengujian tersebut dibuat *partial regression plot* diagram antara *predicted value* dengan residual, hasilnya dapat dikemukakan sebagai berikut.



Gambar 4.10.
Partial Regression Plot

Sumber : diolah peneliti.

Gambar di atas memperlihatkan bahwa data terpencar disekitar angka 0 (0 pada sumbu Y), dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Dengan

demikian, data tersebut dapat dikatakan tidak bersifat *heteroskedastisitas* dan memenuhi persyaratan untuk analisa regresi.

c) Uji *Autokorelasi* dan *Determinasi*

(1) uji *autokorelasi*

Dari hasil perhitungan dengan program SPSS, pengaruh dimensi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) dan *Equity* (X_6) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka diperoleh nilai statistik Durbin Watson sebesar 1,728 sesuai dengan kriteria bahwa apabila Durbin Watson-nya adalah -2 sampai 2 tidak dijumpai adanya autokorelasi, maka dalam regresi ini autokorelasi tidak dijumpai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.23
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,830 ^a	,689	,669	,875	1,728

a. Predictors: (Constant), *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness Assurance*, *Emphaty*, *Equity*

b. Dependent Variable: Kepuasan

(2) koefisien *determinasi*

Terlihat dari Tabel 4.23 bahwa nilai $R = 0,830$ yang artinya pengaruh kualitas pelayanan yang diwakili oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *equity* secara bersama-sama mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka. Tabel diatas diperoleh koefisien *determinasi* (*r-square*) sebesar 0,689. Nilai ini dapat didefinisikan bahwa 68,9% variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh dimensi

tangibles, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *equity*, sisanya 31,1% oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

d) uji *multicollinearity*

Uji *multicollinearity* dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang diuji benar-benar bebas. Cara yang digunakan adalah dengan menghitung *tolerance* dan VIF. Dari hasil perhitungan komputer diperoleh nilai *tolerance* dan nilai VIF untuk masing-masing tahapan penelitian, peneliti kemukakan sebagai berikut ini :

Tabel 4.24
Hasil Uji *Multikollinearitas*

No.	Model	Collnearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Constant		
	Tangible	0,473	2,115
	Reliability	0,394	2,541
	Responsiveness	0,359	2,788
	Assurance	0,493	2,027
	Emphaty	0,518	1,931
	Equity	0,626	1,598

a. *Dependent Variable* : Kepuasan

Diketahui bahwa nilai *tolerance* mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) dan *equity* (X_6) atau data dikatakan tidak terjadi *multicollinearity*. Demikian juga dengan nilai VIF, ternyata nilai VIF yang diperoleh < 10 , maka dapat dikatakan bahwa tidak ada *multicollinearity* antara variabel bebas kualitas yang diwakili dimensi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) dan *equity* (X_6). Dengan demikian model garis regresi berganda yang digunakan untuk variabel bebas dimensi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3),

assurance (X_4), *emphaty* (X_5) dan *equity* (X_6) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat (Y) dapat digunakan.

3) Persamaan Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variable bebas dalam hal ini kualitas pelayanan yang diwakili oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *equity* terhadap variable terikat berupa kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS 16 adalah sebagaimana tercantum pada tabel berikut :

Tabel 4.25
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,830 ^a	,689	,669	,875	1,728

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

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary tersebut diatas dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,830 menunjukkan hubungan yang erat antara kualitas pelayanan KPT dengan kepuasan masyarakat. Koefisien deteminasi (R^2) sebesar 0,689 atau 68,9% menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *equity* yang diberikan oleh KPT Kabupaten Bangka. Ini ditunjukkan oleh Tabel 4.26 di bawah ini.

Tabel 4.26
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,173	1,863		3,850	,000
Tangible	,415	,079	,440	5,233	,000
Reliability	,359	,075	,440	4,777	,000
Responsiveness	-,340	,142	-,231	-2,396	,019
Assurance	,161	,100	,132	1,602	,112
Emphaty	,083	,179	,037	,465	,643
Equity	,179	,079	,165	2,255	,027

a. Dependent Variable : Kepuasan

Dari tabel koefisien tersebut di atas, maka nilai persamaan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

$$Y = 7.173 + 0,440 X_1 + 0,440 X_2 + (-0,231) X_3 + 0,132 X_4 + 0,037 X_5 + 0,165 X_6$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka yang terdiri dari dimensi *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) dan *Equity* (X_6) mempunyai pengaruh terhadap naik turunnya kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa probabilitas dimensi *tangibles* sebesar 0,0001, *reliability* sebesar 0,000, *responsiveness* sebesar 0,019,, *assurance* sebesar 0,112, *emphaty* sebesar 0,643 dan *equity* sebesar 0,027. Hasil probabilitas kualitas pelayanan dengan dimensi $< \alpha$ (0,05), menggambarkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan KPT yang diwakili oleh dimensi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), dan

equity (X_3) terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah. Sebaliknya dimensi *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_6) memiliki nilai $\alpha > 0,05$. Ini menggambarkan bahwa dimensi *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) dari kualitas pelayanan KPT Kabupaten Bangka tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah kabupaten Bangka.

Nilai intersep dan nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan terpadu yang diwakili dimensi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5), *equity* (X_6) dan variabel terikat kepuasan masyarakat (Y) dalam persamaan tersebut di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Intersep : 7.173 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan pada kualitas pelayanan yang diwakili oleh dimensi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) dan *equity* (X_6) maka kepuasan masyarakat Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka adalah 23,635 satuan .
- b) Untuk *tangibles* (X_1) : 0,415 artinya apabila setiap dimensi *tangibles* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,415 satuan.
- c) Untuk *reliability* (X_2) : 0,359 artinya apabila setiap dimensi *reliability* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,359 satuan.
- d) Untuk *responsiveness* (X_3) : -0,340 artinya apabila setiap dimensi *responsiveness* meningkat 1 satuan maka akan menurunkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,340 satuan.

- e) Untuk *assurance* (X_4) : 0,083 artinya apabila dimensi *assurance* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,083 satuan.
- f) Untuk *emphaty* (X_5) : 0,179 artinya apabila dimensi *emphaty* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,179 satuan.
- g) Untuk *equity* (X_6) : 0,239 artinya apabila sub variabel *equity* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Y) sebesar 0,239 satuan.

Sebagaimana hasil analisis regresi linier pada Tabel 4.25 dan Tabel 4.26 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Tabel 4.5 terdapat peningkatan pendapatan asli daerah sejak dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu.

Dalam hal ini fasilitas fisik, peralatan, personil, ketepatan waktu, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapat pelayanan, kenyamanan, keadilan dalam memberi layanan akan meningkatkan kepuasan dari masyarakat. Ini menunjukkan pelayanan publik yang diselenggarakan KPT Kabupaten Bangka profesional yang dicirikan adanya akuntabilitas dan responsibilitas aparatur pemerintah.

Pada pengukuran kualitas pelayanan, dipergunakan beberapa dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *equity*. Sebagaimana penelitian yang dilakukan Ginting, dimana kualitas pelayanan yang diwakili oleh

dimensi keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), *empathy*, dan bukti langsung (*tangibles*) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Daun.

Meskipun penerimaan KPT mengalami fluktuasi selama 4 Tahun sejak Tahun 2007-2010 dan masih rendahnya kontribusi penerimaan KPT terhadap pendapatan asli daerah yang disebabkan bahwa belum seluruh perizinan yang dilayani KPT, tetapi sebesar 36% dari pendapatan asli daerah bersumber dari retribusi daerah, sedangkan pajak daerah sebesar 25%, hasil pengelolaan kekayaan daerah sebesar 11% dan lain-lain pendapatan asli daerah yang disahkan sebesar 28%.

Hal ini menggambarkan bahwa retribusi daerah mempunyai sektor dominan terhadap pendapatan asli daerah, dan hal ini dapat menjadi peluang bagi Pemerintah Kabupaten Bangka dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. Apalagi ditunjang dengan hasil analisis regresi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka dalam hal ini dapat menyerahkan dari 63 jenis kewenangan perizinan yang belum diserahkan kepada Kantor Pelayanan Terpadu guna peningkatan pendapatan asli daerah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sehingga menumbuhkan iklim investasi yang dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Masyarakat dewasa ini menuntut pelayanan profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adatif .

3) Pengujian Hipotesis

Pengujian dilakukan terhadap masing-masing hipotesis dengan urutan langkah sebagai berikut :

a) Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis pertama, yaitu :

Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *equity* secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Ha : Diduga terdapat pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *equity* secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Jika nilai signifikan < 0.05 , maka keputusannya Ho ditolak dan Ha diterima atau dengan membandingkan F hitung $> F$ tabel maka keputusannya Ho ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.27 sebagai berikut :

Tabel 4.27

F Hitung Dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Equity* Terhadap Kepuasan Masyarakat

ANOVA^a

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Regression	157,809	6	26,302	34,359	,000 ^b
1 Residual	71,191	93	,765		
Total	229,000	99			

a. *Dependent Variable*: Kepuasan

b. *Predictors*: (*Constant*), *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Equity*.

Table 4.27 menggambarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS Versi 19 dan diperoleh nilai signifikan 0,000 dan nilai F_{hitung} 34.359. Nilai kritis F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 6 dan penyebut 93 pada α (0,05) sebesar 0,765. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *equity* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka.

Ini menunjukkan bahwa bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh kantor pelayanan terpadu satu pintu sudah baik. Menurut Kumorotomo (2004:77) bahwa pelayanan publik sendiri merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara guna mensejahterakan masyarakat. Pelayanan publik yang profesional, dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Penelitian Muzahid dan Noorjaham (2009) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan menciptakan kepercayaan secara signifikan dan positif terkait dengan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu factor penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Penelitian Wahab (et.al) (2010) menunjukkan bahwa e-kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan layanan menunjukkan hubungan positif yang signifikan terhadap kinerja CRM.

Pengukuran uji F untuk mengetahui tentang hubungan kondisional dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *equity* secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan

Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka. Meningkatnya kualitas pelayanan pemerintah akan meningkatkan pertumbuhan investasi dan pertumbuhan ekonomi yang berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah. Meningkatnya pendapatan asli daerah dapat membantu Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka dalam melaksanakan kegiatan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan guna membiayai pengeluaran pemerintah terhadap barang-barang *publik* dan jasa pelayanan.

Dilihat dari kinerja keuangan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu sendiri sejak Tahun 2007 memberi kontribusi 16,43% terhadap retribusi daerah Pemerintah Kabupaten Bangka dan pada Tahun 2010 terdapat peningkatan atas retribusi daerah Pemerintah Kabupaten Bangka. Disatu sisi semakin baiknya kualitas pelayanan KPT Kabupaten Bangka, tetapi disisi yang lain terjadi penurunan terhadap jumlah masyarakat KPT yang berurusan atau mendapat layanan dari KPT. Hal ini disebabkan karena jangka waktu masa perizinan berlaku dan adanya pengalihan pembuatan KTP dari KPT ke Kantor Catatan Sipil yang berdampak pada penurunan jumlah pemohon perizinan. Selain itu belum seluruh kewenangan perizinan diserahkan kepada KPT, ditambah lagi sejak diberlakukan Undang-Undang Pajak dan Retribusi Daerah yang membatasi jenis retribusi daerah.

4) Uji t

a) Uji t untuk X_1

Uji t untuk X_1 dilakukan untuk menguji hipotesa kedua, yaitu :

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh *tangible*, terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

H_{a1} : Terdapat pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

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 4.28.
Uji t hitung Dimensi *Tangibles* (X_1)
Coefficients

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			
1	(Constant)	7.173	1.863		3.850	.000
	<i>Tangibles</i>	.415	.079	.440	5.233	.000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi $Y = 7.173 + 0,415X_1$. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan *tangibles* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,415 satuan. Dari hasil perhitungan, diperoleh probabilitas sebesar 0,000 atau lebih kecil dari $\alpha 0,05$ sehingga jelas H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible*

berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka.

Dimensi *tangible* berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang diberikan oleh pemerintah sebagai *publik services*. Berpengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan masyarakat didukung hasil kuisioner terhadap masyarakat dimana rata-rata sebesar 57 responden menyatakan setuju dan 37 responden menyatakan sangat setuju serta sisa sebesar 6 responden yang menyatakan tidak setuju sehingga didapat nilai rata-rata 4,31 artinya masyarakat merasa setuju terhadap kualitas pelayanan KPT Pemerintah Kabupaten Bangka yang diwakili oleh dimensi *tangible*.

Dimensi *tangible* yang disediakan oleh KPT Kabupaten Bangka berupa gedung kantor ber AC, tempat parkir, ruang tunggu, TV, komputer, rak koran, rak leaflet, serta generator listrik guna mengatasi pemadaman listrik secara tiba-tiba dan didukung dengan adanya pegawai yang berpenampilan rapi, bersih, sopan dan ramah dalam menjalankan tugas. Implementasi dari dimensi *tangible* sendiri berupa aset tetap Pemerintah Kabupaten Bangka dengan porsi 93% dari seluruh aset serta pertumbuhan belanja pegawai sebesar 92,81%

Sebagaimana menurut Tjiptono (1995) bahwa kualitas sendiri adalah berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat sejak awal dan setiap saat merupakan salah satu pengertian dari kualitas pelayanan.

Atribut dari kualitas pelayanan sendiri berupa kemudahan pelayanan dan kenyamanan. Sementara kepuasan sendiri menurut Yamit (2010:78) hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi

harapan yang diinginkan. Hal ini sejalan dengan penelitian Jayarama dan Chellilah (2010) yang mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan di sektor perbankan di Malaysia dengan hasil penelitian dimensi *tangible* memiliki hubungan positif dan memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Dimensi *tangible* itu sendiri berupa penampilan, bahan serta peralatan. Penyediaan internet banking, mesin ATM, mesin deposito, mesin setoran cek yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat, menangkap dan mempertahankannya. Masyarakat menjadi tidak terbentur oleh waktu dan tempat dalam bertransaksi.

Penelitian Guntur (2008) *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan* menunjukkan bukti langsung (*tangible*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Susy (2009) menunjukkan *variable tangible* mempunyai pengaruh yang paling dominan atas kepuasan nasabah dan Ginting (2008) menunjukkan dimensi *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dimensi *tangible* yang digunakan Ginting (2008) berupa karyawan memiliki penampilan rapi dan profesional dan ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Sementara Yani (2001) menunjukkan pengaruh penerapan unsur kualitas *tangible* dan *emphaty* adalah yang terkecil dari unsur kualitas pelayanan.

b) Uji t untuk X_2

Uji t untuk X_2 dilakukan untuk menguji hipotesa ketiga, yaitu :

H_{02} : Tidak terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Ha₂ : Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya Ho₂ ditolak dan Ha₁ diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya Ho ditolak dan H₁ diterima.

Tabel 4.29.
t hitung Dimensi *Reliability*
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.173	1.863		3.850	.000
	<i>Reliability</i>	.359	.075	.440	4.777	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi $Y = 7.173 + 0,359X_2$. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan *reliability* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,359 satuan. Dari hasil perhitungan, nilai signifikan (p value) sebesar $0,000 < \alpha 0,005$, sehingga jelas Ho₂ ditolak dan Ha₁ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka.

Faktor dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh kemampuan Kantor Pelayanan Terpadu dalam menciptakan ketepatan pelayanan yang dijanjikan. Pelayanan ini diberikan oleh Kantor Pelayanan Tepadu Satu Pintu telah sesuai dengan yang dijanjikan, seperti adanya petugas yang trampil, tepat waktu sehingga masyarakat tidak memerlukan waktu

proses yang lama dan berkepanjangan, terdapat sistem komputerisasi pelayanan, persyaratan dan prosedur sesuai protap serta kemudahan mendapat akses informasi. Hasil rata-rata dimensi *reliability* atas kuisioner terhadap masyarakat menunjukkan sebesar 66 responden menyatakan setuju, 20 responden sangat setuju dan 14 responden yang kurang setuju, sehingga nilai dimensi *reliability* sendiri sebesar 4,06 artinya masyarakat setuju terhadap dimensi *reliability* yang diberikan KPT Kabupaten Bangka.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ginting (2008) dimana dimensi keandalan (*realibility*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Daun dan penelitian Susi (2009) menunjukkan dimensi *reliability* berpengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Surakarta. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan Ginting (2008) dalam menggunakan sub dimensi *reliability* yaitu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Penelitian Yani (2001), yang menunjukkan bahwa unsure-unsur kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan bisnis dan unsure *reliability* berpengaruh terhadap kinerja bisnis perusahaan PT.CV.TIKI di Wilayah Jawa Barat. Sedangkan Guntur (2008) menggambarkan secara parsial keandalan (*realibility*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang disebabkan bank tersebut belum melaksanakan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah.

c) Uji t untuk X_3

Uji t untuk X_3 dilakukan untuk menguji hipotesa keempat, yaitu :

H_{03} : Tidak terdapat pengaruh *responsiveness*, terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

H_{a3} : Terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Jika nilai $sign < 0,05$, maka keputusannya H_{03} ditolak dan H_{a1} diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima.

Tabel 4.30
Uji t hitung Dimensi *Responsiveness*
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.173	1.863		3.850	.000
	<i>Responsiveness</i>	-.340	.142	.028	-2.396	.019

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi $Y = 7.173 + (0,340)X_3$. Persamaan ini menjelaskan bahwa terdapat hubungan negatif *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat meskipun memiliki hubungan yang signifikan. Setiap peningkatan 1 satuan *responsiveness* akan mengurangi kepuasan masyarakat sebesar 0,043 satuan. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai signifikan (p value) sebesar $0,019 < \alpha 0,05$ sehingga jelas H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Hal

ini menunjukkan bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka.

Berpengaruhnya *responsiveness* ditunjukkan dari sikap petugas yang tanggap dalam memberi pelayanan, cepat menangani keluhan masyarakat, siap membantu pelanggan memberi informasi serta bertanggungjawab terhadap apa yang dilayani sehingga masyarakat merasa apa yang dirasakan sesuai dengan harapan. Hasil rata-rata terhadap dimensi *responsiveness* menunjukkan sebesar 6 responden kurang setuju, 76 responden setuju dan 18 responden sangat setuju terhadap kualitas yang disajikan oleh dimensi *responsiveness*. Nilai dimensi *responsiveness* sendiri sebesar 4,12 atau masyarakat setuju.

Hasil penelitian ini ditunjang juga beberapa peneliti sebelumnya juga menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, seperti yang dilakukan oleh Ginting (2008) dimana dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Guntur (2008) dan Susi (2009) menunjukkan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/nasabah. Variabel *Responsiveness* menunjukkan pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Surakarta. Persamaan penelitian dalam penggunaan sub dimensi *responsiveness* dengan penelitian Ginting (2008) yaitu kesediaan karyawan membantu nasabah/masyarakat.

c) Uji t untuk X_4

Uji t untuk X_4 dilakukan untuk menguji hipotesa kelima, yaitu :

H_{04} : Tidak terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

H_{a4} : Terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

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 4.31.
Uji t hitung Dimensi *Assurance*
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.173	1.863	3.850	.000
	<i>Assurance</i>	.161	.156	.057	.112

a. *Dependent Variable*: Kepuasan

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi $Y = 7.173 + 0,161X_4$.

Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan *assurance* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,161 satuan. namun demikian dari hasil perhitungan, nilai $sign$ sebesar 0,112 atau $> \alpha 0,05$, sehingga jelas H_{04} diterima dan H_{a4} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya rata-rata pernyataan masyarakat sebesar 66 responden setuju, 30 responden sangat setuju

dan 4 responden tidak setuju. *Assurance* ditunjukkan sikap jujur, jasa pelayanan langsung ke kas daerah, kesesuaian persyaratan, waktu dan biaya, jaminan keamanan dan kesalahan serta pengetahuan dan kecakapan petugas.

Hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan dengan peneliti sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Ginting (2008), Guntur (2008) dan Susi (2009) dimana dimensi *assurance* menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya penelitian Jayaraman dan Chellilah (2010) dimensi *assurance* memiliki hubungan positif tetapi tidak memiliki efek yang cukup signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan masyarakat.

Nilai terendah dari sub dimensi *assurance* adalah terdapat petugas yang memiliki pengetahuan, kemampuan dan kecakapan dalam menjalankan tugas dan menjelaskan/menjawab pertanyaan masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 3,89. Pegawai KPT memiliki sifat jujur, sopan, ramah dan mudah dipercaya akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Nilai tertinggi berupa jasa layanan perizinan KPT langsung disetor ke kas daerah dan tidak ada pungutan di luar tarif akan meningkatkan kepuasan masyarakat atau sebesar 4,70. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan, kemampuan dan kecakapan serta sifat jujur, sopan, ramah dan mudah dipercaya yang dimiliki petugas KPT Satu Pintu Kabupaten Bangka masih tergolong sedang-sedang atau biasa.

Dimensi *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan menunjukkan tingkat sedang atau biasa. Pelayanan itu sendiri tidak memberi kesan yang mendalam terhadap masyarakat meskipun hal itu tidak buruk. Dimensi *assurance* sendiri merupakan salah satu pemicu terjadinya penurunan pemohon perizinan pada KPT.

Oleh sebab itu Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dimensi *assurance* melalui pendidikan dan pelatihan bagi petugas KPT. KPT sendiri harus berupaya untuk memenuhi kepuasan masyarakat, mempertahankan dan meningkatkan masyarakat serta mengembangkan iklim investasi pada Pemerintah Kabupaten Bangka.

d) Uji t untuk X_5

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

H_{05} : Tidak terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

H_{a5} : Terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Jika nilai $sign < 0,05$, maka keputusannya H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima.

Tabel 4.32.
Uji t hitung Dimensi *Emphaty*
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.173	1.863	3.850	.000
	<i>Emphaty</i>	.083	.179	.037	.643

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi $Y = 7.173 + 0,083X_5$. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan *emphaty* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,083 satuan. Dari hasil perhitungan, nilai sign sebesar 0,643 atau $> \alpha (0,05)$. Ini menunjukkan bahwa hipotesis H_{05} diterima dan H_{a5} ditolak. Dengan demikian dimensi *emphaty* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka. Sikap *emphaty* sendiri ditunjukkan oleh perhatian dari mulai Kepala Kantor Pelayanan Terpadu beserta pegawainya dalam memahami kebutuhan masyarakat, memberi kemudahan dalam penanganan kebutuhan informasi dan tidak membiarkan masyarakat menunggu antrian terlalu lama.

Penelitian ini berbeda dengan peneliti sebelumnya seperti Jayaraman dan Chellilah (2010), dimensi *emphaty* memiliki hubungan yang positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Ginting (2008) mengkaji pengaruh *service quality* Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Walaupun hasil secara rata-rata dimensi *emphaty* atas kuisisioner terhadap masyarakat KPT sebesar 86 responden setuju dan 14 responden sangat setuju terhadap kualitas pelayanan terhadap KPT Kabupaten Bangka, tetapi hal ini belum menunjukkan kepuasan terhadap masyarakat. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat tidak sama dengan harapan atau keinginan mereka, sehingga masyarakat belum merasa puas atas layanan yang diberikan.

Ketidakpuasaan masyarakat terhadap dimensi *emphaty* disebabkan kualitas layanan bersifat biasa atau sedang. Nilai rata-rata dimensi *emphaty* sebesar 4,14 atau setuju. Namun demikian persetujuan ini belum memberi kepuasan terhadap masyarakat. Nilai terendah dari dimensi *emphaty* sendiri berupa sikap petugas KPT yang tidak membiarkan masyarakat menunggu antrian terlalu lama dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 4,10. Ketidakpuasan ini sendiri dapat pula disebabkan ketidaktahuan apa yang sebenarnya diharapkan masyarakat, dan kesalahan dalam penentuan standar pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan Yani (2001) yang melakukan penelitian pengaruh penerapan unsur-unsur kualitas pelayanan terhadap kinerja bisnis pada PT. Citra Van Titipan Kilat di Wilayah Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan unsur-unsur kualitas pelayanan secara simultan dan parsial relatif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan bisnis, meskipun kualitas pelayanan *emphaty* dan *responsiveness* tidak mempengaruhi namun tetap positif terhadap kinerja bisnis perusahaan. Menurut Moenir (2008), ada empat hal dambaan setiap orang berurusan yaitu pelayanan yang cepat tanpa hambatan, pelayanan wajar tanpa gerutu, sindiran, mendapat perlakuan yang sama serta perlakuan yang jujur dan terus terang.

e) Uji t untuk X_6

Uji t untuk X_6 dilakukan untuk menguji hipotesis ketujuh, yaitu :

H_{0_6} : Tidak terdapat pengaruh *equity* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

H_{a_6} : Terdapat pengaruh *equity* terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima.

Tabel 4.33.
Uji t hitung Dimensi *Equity*
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.173	1.863		3.850	.000
	<i>Equity</i>	.179	.079	.165	2.255	.027

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi $Y = 7.173 + 0,179X_6$. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan *equity* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,179 satuan. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai sign sebesar 0,027 atau $< \alpha 0,05$ sehingga jelas H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *equity* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka. Ini ditunjukkan dalam pemberi pelayanan kepada masyarakat, pegawai Kantor Pelayanan Terpadu tidak memandang perbedaan strata sosial antara satu golongan tertentu dengan golongan yang lain, semua mendapat pelayanan yang sama sesuai dengan system dan prosedur kerja.

Hasil rata-rata dimensi *equity* terhadap kuisisioner masyarakat KPT Kabupaten Bangka diperoleh hasil 51% menyatakan setuju dan 49% sangat setuju dengan nilai rata-rata 4.49 artinya masyarakat KPT setuju terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPT Kabupaten Bangka. Hal ini berbeda dengan peneliti-

peneliti sebelumnya karena penelitian sebelumnya tidak menggunakan dimensi *equity* sebagai salah satu dimensi dari kualitas pelayanan.

Hasil penelitian analisis Uji F menunjukkan baik secara simultan dan parsial kualitas pelayanan terpadu satu pintu yang diwakili oleh dimensi *tangibles* (nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (perhatian) dan *equity* (keadilan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sementara dimensi *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan sendiri menciptakan citra yang baik terhadap KPT sehingga berdampak pada peningkatan investasi yang berimbas pada peningkatan pendapatan asli daerah.

Atribut dari kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan, kemudahan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan serta atribut pendukung berupa fasilitas fisik dan peralatan. Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka Tahun 2011 terhadap 150 responden dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan dengan nilai sebesar 79,89 atau memuaskan.

Apabila pelayanan yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan yang diinginkan masyarakat maka dapat dikatakan memuaskan. Kepuasan sendiri menciptakan loyalitas masyarakat, sehingga menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga meningkatkan orang baik secara individu atau kelompok (organisasi) untuk mengurus perizinan mereka sehingga membuka peluang pintu investasi bagi Pemerintah Kabupaten Bangka. Selain itu semakin banyak masyarakat/konsumen yang mengurus perizinan semakin besar pula retribusi yang

diterima Pemerintah Kabupaten Bangka dan berpengaruh terhadap kenaikan pendapatan asli daerah.

Pada tahun 2008 terdapat kenaikan jumlah pemohon perizinan pada KPT yang berdampak pada kenaikan penerimaan KPT sebesar 19,49% dan kenaikan pendapatan asli daerah sebesar 20,78%. Tahun 2009 terjadi penurunan jumlah pemohon perizinan sebesar 57,41% dan diringi penurunan jumlah penerimaan KPT sebesar -29,79% dan retribusi daerah sebesar -13,04%, meskipun pendapatan asli daerah mengalami peningkatan yang bersumber dari pendapatan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Davis (2008) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa relevansi pemasaran internal untuk operasi layanan terletak pada peningkatan penekanan pada kualitas layanan di perusahaan berorientasi pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan perbedaan yang ada pada persepsi kualitas layanan dan umpan balik berdasarkan keterlibatan dengan organisasi.

Jayaraman dan Chellilah (2010) menunjukkan dimensi jaminan (*assurance*) memiliki hubungan positif tetapi tidak memiliki efek yang cukup signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan. Dimensi keandalan memiliki hubungan negatif tetapi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi *tangibles* memiliki hubungan positif dan memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Dimensi *empathy* memiliki hubungan positif tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi *responsif* telah memiliki hubungan yang positif tetapi tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Muzahid dan

Noorjahan (2009) bahwa memenangkan kepercayaan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dalam rangka menciptakan basis pelanggan yang setia.

Penelitian Wahab (et al) (2010) menunjukkan bahwa e-kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan layanan menunjukkan hubungan positif signifikan terhadap kinerja CRM. Hasil penelitian Ginting (2008) bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empathy (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh bahwa secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang high signifikan, yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Daun.

Kualitas pelayanan sendiri menurut Tjiptono merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Atribut yang menentukan kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan serta atribut pendukung pelayanan. Zeithmal (et.al) 1990 menggunakan 10 (sepuluh) dimensi sebagai tolok ukur kualitas pelayanan yaitu *tangible, realiable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication dan understanding the customer.*

Kepuasan pelanggan menurut Day (dalam Tse dan Wilton) yang dikutip Tjiptono (2001:102) merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk

yang dirasakan setelah pemakaiannya. Yamit (2010:78) kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Menurut Kaho (2001) bahwa pendapatan asli daerah adalah pendapatan yang berasal dari sumber-sumber keuangan daerah seperti pajak daerah, retribusi daerah, bagian laba BUMD, penerimaan dinas-dinas dan penerimaan lain-lain. Pembayaran atas jasa pelayanan yang diberikan oleh KPT Satu Pintu Kabupaten Bangka merupakan salah satu sumber penerimaan atas retribusi daerah. Semakin baik pelayanan yang diberikan berdampak pada kenaikan pendapatan asli daerah Kabupaten Bangka.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kontribusi pendapatan dari pelayanan terpadu satu pintu terhadap pendapatan asli daerah masih sangat rendah dan terjadi penurunan pada tahun 2009 yang disebabkan tidak seluruh pelayanan perizinan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu. Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka mengalami pertumbuhan dengan sumber terbesar berasal dari retribusi daerah atau pelayanan jasa umum, perizinan dan jasa umum yang diberikan. Ditinjau dari kinerja keuangan terjadi penurunan atas pendapatan daerah dan tingkat capaian kinerja yang disebabkan ada peningkatan target. Belanja dan transfer mengalami peningkatan setiap tahun menyebabkan Pemerintah Kabupaten Bangka mengalami defisit anggaran. Aset daerah mengalami peningkatan pertumbuhan dan proporsinya setiap tahun dalam rangka melaksanakan fungsi pelayanan berupa penyediaan infrastruktur guna kesejahteraan masyarakat. Kantor Pelayanan Terpadu sangat efisien, tetapi hal ini tidak diiringi oleh rasio derajat desentralisasi dan kemandirian daerah yang sangat rendah serta penurunan terhadap rasio efektivitas.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terpadu Satu Pintu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dipengaruhi adalah dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan dimensi *equity* yang mempunyai pengaruh paling dominan. Sedangkan dimensi *assurance* dan *empahty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menggambarkan bahwa Kantor pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pelayanan publik berjalan sudah baik dalam penyediaan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi. Pelayanan berlangsung efektif, sederhana, memiliki kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, responsif serta tepat waktu dan berkeadilan. Namun pelayanan ini sendiri masih kurang baik dalam jaminan keamanan atau tanggung jawab dari bebas kesalahan serta pemahaman atau penanggulangan keluhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka.

B. Saran

1. Bagi Teoritis
 - a. melakukan penelitian lebih lanjut dengan memadukan teori keuangan publik dan konsep kualitas pelayanan dengan menambah variabel atau dimensi lain sehingga tidak hanya kualitas pelayanan dapat ditingkatkan tetapi juga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah;

b. melakukan pengembangan terhadap teori pelayanan publik dan hubungannya dengan produktivitas, investasi dan perekonomian daerah serta guna mempercepat pembangunan di daerah.

2. Bagi Praktisi

a. Diharapkan kualitas pelayanan Satu Pintu Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka dapat ditingkatkan, khususnya dimensi *assurance* dan *emphaty* dengan cara memperbaiki pelayanan khususnya berupa jaminan keamanan dan bebas risiko serta keperdulian dan perhatian akan kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi efektif dan dapat memberi kepuasan terhadap masyarakat yang berdampak pada pertumbuhan investasi dan peningkatan pendapatan asli daerah di Kabupaten Bangka;

b. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka dapat dijadikan rujukan bagi pemerintah daerah lainnya dalam hal efisiensi pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dengan cara mengoptimalkan penerimaan retribusi jasa pelayanan dan menekan pengeluaran biaya tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

c. Diharapkan Pemerintah Daerah selain Kabupaten Bangka dapat mendayagunakan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu dalam ekstensifikasi objek pelayanan retribusi secara efektif dan efisien dan dijadikan bahan kajian guna perbaikan pelayanan publik secara terpadu dalam meningkatkan pendapatan asli daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2011). *Pembiayaan pembangunan daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Algifari. (2001). *Analisis regresi*. Yogyakarta: BPFE
- Augusty. F (2000). *Structural equation modeling dalam penelitian manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ancok. (1997). *Teknik penyusunan skala pengukuran*. Yogyakarta. Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gajah Madah.
- Arief, S. (2006). *Metodologi penelitian ekonomi*. Jakarta: UI Press.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian kualitatif dan kuantitatif: Suatu pendekatan praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsyad, L. (1999). *Ekonomi pembangunan*, Edisi Keempat. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Budi, D.S. (1999). *Manajemen administrasi modern*. Jakarta: LAN Press
- Cullen. & Cushman dalam Dwiyanto (2002). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika,
- Davis. J.P. (2008). *The effects of internal marketing on service quality within collegiate recreational sport: A quantitative approach*. Ohio State University. USA.
- Devas, et.al. (1989), *Keuangan pemerintah daerah di Indonesia*, (terjemahan Aminullah dkk.). Jakarta: UI-Press.
- Direktorat Jenderal PUOD Departemen Dalam Negeri Manual Administrasi Keuangan Daerah.
- Dwiyanto, A. (2009). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Yogyakarta: UGM.
- Dwiyanto, A. (2010). *Analysis of performance of public service at unit one roof integrated service*. Policy Brief No.01/PB/2010. Magister Administrasi Publik Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Euginia, LM. (1998). *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Abadi

- Gaspertz, V. (1994). *Membangun tujuh kebiasaan kualitas dalam praktek bisnis global*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- 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.
- Ginting, N. (2008). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Putri Hijau Medan. *Tugas Akhir Program Magister, Magister Manajemen Universitas Sumatera Utara*. Medan.
- Guntur, M. (2008). *Analisis services quality terhadap kepuasan pelanggan. (Studi pada PDAM Kota Surakarta)*. *Tugas Akhir Program Magister, Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta.
- Hanggraeni, D. (2009). *Pengaruh privatisasi terhadap kinerja perusahaan kimia farma*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Haritz, B. (1995). *Peranan administrasi pemerintah daerah*. Prisma, 4 April, 80-87.
- Hossain, Mohammed, H. & Shirlet, L. (2009). Customer perception on service quality in Retail Banking in Middle East. The Case Of Qatar. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 2 No. 4, 2009 pp. 338-350.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan
- Irawan & Suparmoko. (2002). *Ekonomika pembangunan*. Edisi Keenam. Yogyakarta: BPFE.
- Jayaraman, M., Chellilah, S. & Mun, H.W. (2010). Service quality delivery and its impact on customer satisfaction in the banking sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4, October 2010 ISSN: 2010-0248.
- 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.
- Kaho, J.R (2001). *Prospek Otonomi daerah di Negara RI*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Keban, T., et.al. (1996). *Kinerja organisasi publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Layanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Bupati Bangka Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka.
- Kerlinger, F.N. (2006). *Asas-asas penelitian behavior*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kumorotomo, W. (2004). *Etika administrasi negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lembaga Administrasi Negara. (1998). *Paradigma pembangunan kelembagaan publik dan reinventing government*. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2009). *Analisis laporan keuangan sektor publik dan privat*. Yogyakarta: YKPN Press.
- Mahmudi. (2010). *Analisis laporan keuangan pemerintah daerah*. Yogyakarta: STIM YKPN Press.
- Mamesah. (1995). *Sistem administrasi keuangan daerah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi sektor publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir, H.A.S. (1992). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moerdiono. (1992). *Birokrasi dan administrasi pembangunan : Beberapa pemikiran pemecahan*. Jakarta : Sinar Grafika.

- Mursitama, T.N., Hariyati,D. & Prianto, S.I. (2010). *Reformasi pelayanan perizinan dan pembangunan daerah : Cerita sukses tiga kota (Purbalingga, Makasar, Banjarbaru)*. Jakarta: Masyarakat Transparansi Indonesia.
- Muzahid, M.A. & Noorjahan, P. (2009). Impact of service quality, trust and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC Journal, Vol 29. No. 1 Januari-April 2009 p.p 24-38*.
- Ndraha, T. (1997). *Budaya organisasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nazir, M. (1988). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. (1999). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurgiyantoro. (2000). *Statistik terapan untuk penelitian ilmu-ilmu sosia*. Yogyakarta: Gama University Press.
- Ombati, T.O., (et.al) (2010). Technology and service quality in the banking industry importance and performance of various factors considered in the electronic banking services business. *Department of Management Science, Vol. 1 (2010), 16 pages*.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government : How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Pamuji. (2001). *Manajemen kinerja peningkatan pelayanan public*. Jakarta: Widyapraja, No. 19 Tahun III.
- Prawitra, T. (1993). Kepuasan pelanggan sebagai keunggulan daya saing: Konsep, pengukuran, dan implikasi stratejik. *Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya, Volume I Nomor 1 th. 1993 hlm. 1-9, Jakarta*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka
- Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 7 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 18 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka.

- Peraturan Bupati Bangka Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan Perizinan Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Daerah.
- Peraturan Bupati Bangka Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka.
- Prastisto, A. (2009). *Statistik Menjadi Mudah Dengan SPSS 17*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Purwanto, Erwan, A. & Dyah, R.S. (2007). *Metode penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rachmad, E (2011). *Optimalisasi pelayanan publik*. Jakarta: News Waspada.
- Ratmiko & Septi. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rukmana. (1987). *Strategi penelitian*. Bandung: Angkasa
- Rasyid, R. (1998). *Desentralisasi dalam rangka menunjang otonomi daerah*. Jakarta: LP3ES.
- Rizal, R.M. (2008). *Kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) melalui pendekatan system*. <http://dydo.wordpress.com>
- Singgih, S. (2008). *Buku latihan SPSS non parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sugito, H (2005). Mengukur kepuasan pelanggan. Diakses 8 Desember 2011, dari situs World Wide Web [Http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/II/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan](http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/II/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan).
- Sugiyono. (2004). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009), *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfbeta.
- Suparmoko. (1979). *Metode penelitian praktis untuk ilmu-ilmu sosial, ekonomi dan bisnis*, Edisi Keempat, Yogyakarta : BPFU UGM.
- Susy, S. (2009). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja bank kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera. *Jurnal Penelitian Manajemen vol. 6 nomor 9 tanggal 26 Desember 2009*. Magister Manajemen Universitas Gunadarma. Jakarta

- Sunarti, S. (2003). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi PAD Kabupaten Klaten Periode Tahun 1990/1991 - 2000/2001. *Tugas Akhir Program Magister, Magister Manajemen* Surakarta: Fakultas Ekonomi UNS Surakarta.
- Sumarsono. (2010). *Manajemen keuangan pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Surat Bupati Bangka Nomor 470/0691/DUKCAPIL/2009 tanggal 21 April 2009 perihal Pencabutan Pelayanan Non Perizinan atau sejak tanggal 22 April 2009 diberlakukannya akta kelahiran dan KTP , KK gratis serta SIAK *on-line* oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka,
- Swart, M.P. (2007). *Service quality : a survey amongst convention consumers at the CSIR International Convention Centre*. Chicago University. New York.
- 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 manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan.
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah.
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Undang-undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Umar, H. (2003). *Riset sumber daya manusia dalam organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H. (2009). *Riset sumber daya manusia dalam organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Utomo, W. (1997). Peranan dan strategi peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) dalam pelaksanaan otonomi daerah, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, volume 1.
- Wahab, et. al. (2010). The relationship between e-service quality and ease of use on customer relationship management (CRM) performance: An empirical investigation in Jordan mobile phone services. *Disertasi: Northern University of Malaysia*.
- Walsh, K. (1991). Quality and public service dalam *majalah Public Administration*, volume 69.
- Wattanakamolchai, S. (2008). *The evaluation of service quality by socially responsible customers*. Cankulung, Taiwan.
- Widodo. (1991). *Membangun birokrasi berbasis kinerja*, Malang: Bayumedia
- Widodo, J. (2001). *Good governance : Telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Yani, A. (2001). *Pengaruh penerapan unsur-unsur kualitas pelayanan terhadap kinerja bisnis pada PT. Citra Van Titipan Kilat di Wilayah Jawa Barat*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Zeithaml, A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality services : Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press, A Division of Macmillan Inc. New York.

Lampiran 1**KUESIONER PENELITIAN****KATA PENGANTAR**

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangka

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tesis di Universitas Terbuka sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pada Program Pasca Sarjana Magister Management, maka saya mohon pada Bapak/Ibu/ Saudara untuk mengisi kuesioner yang telah disampaikan.

Kuesioner ini bukan berasal dari pihak pemerintah atau lembaga yang lain, oleh sebab itu Bapak/Ibu/ Saudara tidak perlu ragu-ragu dalam memberi jawaban dengan sejujurnya. Artinya bahwa semua jawaban yang diminta sesuai dengan kondisi yang dirasakan oleh Bapak/Ibu/Saudara selama ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan suatu bantuan yang berharga bagi penelitian ini.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Sungailiat, April 2011
Hormat saya,

Yusroni

Lampiran 1 lanjutan

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Tingkat Pendidikan :

Alamat :

Petunjuk Cara Pengisian :

Berikan **PENDAPAT** pada pernyataan-pernyataan berikut dengan melingkari jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

Contoh :

a).	Kantor Pelayanan Terpadu telah mampu memberikan pengaruh dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center; border: 2px solid black;">x</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	x	5
1	2	3	x	5			

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai **PENDAPAT** Bapak/Ibu/ Saudara sebagai customer KPT yang diterima diterima saat ini.

Petunjuk : 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)

Lampiran 1 lanjutan

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.					

Lampiran 1 lanjutan

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 berbelat belit (sesuai dengan protap 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.					

Lampiran 1 lanjutan

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden				
		STS (1)	(TS) 2	(KS) 3	(S) 4	(SS) 5
<i>Responsiveness</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 bertanggungjawab terhadap apa yang dilayani akan meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat					

Lampiran 1 lanjutan

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					

Lampiran 1 lanjutan

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden				
		STS (1)	(TS) 2	(KS) 3	(S) 4	(SS) 5
<i>Emphaty</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 penangan 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					

Lampiran 1 lanjutan

No	Pernyataan/Indikator	Pendapat Responden				
		STS (1)	(TS) 2	(KS) 3	(S) 4	(SS) 5
<i>Equity</i>						
23.	Pemberian pelayanan tidak memandang status sosial dan tidak ada perbedaan perlakuan layanan setiap perizinan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat.					
24.	Pelayanan diselenggarakan sesuai syarat dan prosedur dan dibuat satu jalur, tanpa ada jalur cepat atau jalur lambat akan meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat.x					
25	Terdapat peningkatan sikap pegawai yang mendukung pelayanan yang berbasis pemerataan dan persamaan hak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakatx					
26	Pembayaran atas jasa perizinan berlaku sama sesuai dengan standar akan meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat					

Lampiran 1 lanjutan

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

Terima kasih atas partisipasi Saudara dalam mengisi kuisioner ini.

Tabel L.4

Analisis Proporsi Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka Periode 31 Desember 2007 s/d 2010

(dalam j

URAIAN	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009
Pendapatan							
Pendapatan Asli Daerah							
Pendapatan Pajak Daerah	8,862,900,588.63	10,115,274,250.48	9,980,786,937.81	8,812,680,141.89	33%	32%	30%
Pendapatan Retribusi Daerah	10,096,898,835.82	9,085,942,535.03	8,780,106,902.38	12,445,020,013.06	38%	28%	26%
Pendapatan Hasil Pengelolaan Kekayaan Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah	1,667,724,455.71	2,651,906,504.23	3,383,288,585.59	3,957,315,264.06	6%	8%	10%
Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah	5,927,126,249.48	10,219,300,543.08	11,174,757,667.43	9,855,399,467.56	22%	32%	34%
Jumlah Pendapatan Asli Daerah	26,554,650,129.64	32,072,423,832.82	33,318,940,093.21	35,370,414,886.57	7%	6%	7%
Pendapatan Transfer							
Transfer Pemerintah Pusat - Dana Perimbangan							
Dana Bagi Hasil Pajak	31,089,145,976.00	27,896,076,699.00	22,574,466,014.00	37,131,337,100.00	9%	6%	8%
Dana Bagi Hasil Sumber Daya Alam	33,131,460,617.00	81,995,461,617.00	48,512,751,255.00	33,568,010,492.00	10%	18%	12%
Dana Alokasi Umum	240,378,000,000.00	280,703,630,000.00	278,338,813,000.00	272,130,207,000.00	69%	63%	67%
Dana Alokasi Khusus	43,610,000,000.00	53,138,000,000.00	55,138,000,000.00	28,670,200,000.00	13%	12%	13%
Jumlah Pendapatan Transfer - Dana Perimbangan	348,208,606,593.00	443,733,168,316.00	414,564,030,269.00	371,499,754,592.00	86%	87%	86%
Transfer Pemerintah Pusat- Lainnya							
Dana Otonomi Khusus	0	0	0	0	0%	0%	0%
Dana Penyesuaian	2,178,685,600.00	2,169,645,400.00	8,572,366,000.00	19,032,833,200.00	100%	100%	100%
Jumlah Pendapatan Transfer Lainnya	2,178,685,600	2,169,645,400	8,572,366,000.00	19,032,833,200.00		-0.41%	293.47%
Transfer Pemerintah Provinsi							
Pendapatan Bagi Hasil Pajak	17,432,106,765	17,507,574,264	20,065,191,436.90	24,185,130,839.51	66%	70%	81%
Bantuan Keuangan dari Propinsi	8,834,000,000	7,681,162,000	4,702,712,000.00	16,347,491,000.00	34%	30%	19%
Jumlah Transfer Pemerintah Provinsi	26,266,106,765	25,188,736,264	24,767,903,437	40,532,621,840	7%	5%	5%
Lain-Lain Pendapatan yang sah							
Pendapatan Hibah	0	8,502,521,944.91	0	0	0%	100%	0%
Pendapatan Dana Darurat	0	0	0	0	0%	0%	0%
Pendapatan Lainnya	0	0	0	0	0%	0%	0%
Jumlah lain-lain pendapatan yang sah	0	8,502,521,944.91	0	0	0%	2%	0%
Jumlah Pendapatan	403,208,049,085.14	511,666,495,757.30	481,223,239,799.11	466,435,624,518.08	100%	100%	100%
Belanja							
Belanja Operasi							
Belanja Pegawai	140,334,474,742.74	208,775,737,552.24	250,813,786,526.73	270,574,868,536.21	65%	64%	69%
Belanja Barang	60,867,924,688.20	86,861,430,483.83	92,720,793,528.15	128,642,222,579.55	28%	27%	25%
Belanja Subsidi	6,730,450,000.00	10,000,000,000.00	5,500,000,000.00	5,280,000,000.00	3%	3%	2%
Belanja Hibah	4,836,070,750.00	15,613,381,368.00	11,235,555,630.00	10,319,983,000.00	2%	5%	3%
Belanja Bantuan Sosial	3,150,763,700.00	4,066,258,500.00	4,057,312,728.00	1,847,940,000.00	1%	1%	1%
Jumlah Belanja Operasi	215,919,683,880.94	325,316,807,904.07	364,327,448,412.88	416,665,014,115.76	61%	66%	68%

Tabel L.4 Lanjutan

URAIAN	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009
Belanja Modal							
Belanja Tanah	5,464,762,855.00	215,000,000.00	243,920,225.00	58,550,000.00	5%	0%	0%
Belanja Peralatan & Mesin	23,172,933,475.00	29,853,722,175.00	23,465,941,325.00	18,874,995,992.00	20%	21%	16%
Belanja Gedung & Bangunan	26,477,388,733.45	34,177,001,017.00	53,026,418,852.09	29,342,269,169.43	22%	24%	36%
Belanja Irigasi & Jaringan	54,185,933,334.00	71,725,281,446.00	71,565,663,597.69	47,532,019,925.00	46%	50%	48%
Belanja Asset Tetap lainnya	8,369,031,634.00	8,157,412,800.00	257,184,750.00	969,600,500.00	7%	6%	0%
Kontruksi dalam Pengerjaan	535,709,300.00	0	0	0	0%	0%	0%
Jumlah Belanja Modal	118,205,759,331.45	144,128,417,438.00	148,559,128,749.78	96,777,435,586.43	33%	29%	28%
Belanja Tak Terduga							
Belanja Tak Terduga	1,742,514,556.00	1,734,357,765.00	928,881,784.45	426,992,431.00	100%	100%	100%
Jumlah Belanja Tak Terduga	1,742,514,556.00	1,734,357,765.00	928,881,784.45	426,992,431.00	0.5%	0.4%	0.2%
Transfer							
Bagi Hasil Pajak ke Desa	710,199,999.53	969,200,000.00	884,600,000.00	862,500,600.00	4%	4%	4%
Bagi Hasil Retribusi Desa	600,455,499.46	625,405,500.00	720,713,050.00	725,796,107.00	4%	3%	3%
Belanja Bantuan Keuangan	15,840,922,501.41	22,717,544,000.00	22,789,245,000.00	22,695,310,593.00	92%	93%	93%
Jumlah Transfer Bagi hasil Pendapatan ke Kab/Kota	17,151,578,000.40	24,312,149,500.00	24,394,258,050.00	24,283,607,300.00	5%	5%	5%
Total Belanja dan Transfer	353,019,535,768.79	495,491,732,607.07	538,209,716,997.11	538,153,049,433.19	100%	100%	100%
Surplus / Defisit	50,188,513,316.35	16,174,763,159.25	(56,986,477,198.00)	(71,717,424,915.11)			
Penerimaan Pembiayaan							
Penggunaan SILPA	65,793,616,527.00	109,482,129,842.84	144,550,739,144.07	79,765,426,877.35	100%	83%	100%
Pencairan Dana Cadangan	0	20,784,955,581.00	0	0		16%	0%
Penerimaan Kembali Pemberian Pinjaman	0	1,126,350,000.00	309,838,259.00	2,202,840,339.00		0.86%	0.21%
Jumlah Penerimaan Pembiayaan	65,793,616,527.00	131,393,435,423.84	144,860,577,403.07	81,968,267,216.35	100%	100%	100%
Pengeluaran Pembiayaan							
Pembentukan Dana Cadangan	4,000,000,000.00	0	0	0	62%	0%	0%
Penyertaan Modal Pemerintah Daerah	2,500,000,000.00	2,000,000,000.00	5,000,000,000.00	-	38%	100%	70%
Pembayaran Pokok Utang Jatuh Tempo	0	0	252,398,327.72	0	0%	0%	4%
Pembentukan Dana Bergulir	0	0	1,880,000,000.00	1,322,500,000.00	0%	0%	26%
Pemberian Pinjaman Daerah	0	0	0	0	0%	0%	0%
Jumlah Pengeluaran Pembiayaan	6,500,000,000.00	2,000,000,000.00	7,132,398,327.72	1,322,500,000.00	100%	100%	100%
Pembiayaan Netto	59,293,616,527.00	129,393,435,423.84	137,728,179,075.35	80,645,767,216.35	0.90		
Sisa Lebih Pembiayaan Anggaran (SILPA)	109,482,129,843.35	145,568,198,574.07	80,741,701,877.35	8,928,342,301.24			

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Kabupaten Bangka, diolah.

Lampiran 4

utaan rupiah)

2010
25%
36%
11%
28%
8%
10%
9%
73%
8%
80%
0%
100%
773.59%
60%
40%
9%
0%
0%
0%
0%
100%
65%
31%
1%
2%
0%
77%

UNIVERSITAS TERBUKA

2010
0%
20%
30%
49%
1%
0%
18%
100%
0.1%
4%
3%
93%
5%
100%
97%
0%
2.69%
100%
0%
0%
0%
100%
0%
100%

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel L.8
 Pemerintah Kabupaten Bangka
 Analisis Proporsi Neraca
 Per 31 Desember Tahun 2007 s/d 2010

(dalam jutaan rupiah)

URAIAN	Realisasi				Pertumbuhan			
	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
Asset								
Asset Lancar								
Kas di Kas Daerah	91,863,365,815.84	145,585,580,057.07	81,050,338,938.35	8,928,742,301.24	81%	93%	91%	25%
Kas di Bendahara Pengeluaran	1,169,773,260.00	11,961,750.00	-	-	1%	0%	0%	0%
Kas di Bendahara Penerimaan	-	-	20,867,120.00	-	0%	0%	0%	0%
Investasi Jangka Pendek	16,500,000,000.00	-	-	-	15%	0%	0%	0%
Biaya dibayar dimuka	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Piutang Pajak	569,612,133.00	1,705,161,517.00	178,587,918.98	8,827,346,767.52	1%	1%	0%	25%
Piutang Retribusi	25,768,325.00	56,973,000.00	-	24,195,500.00	0%	0%	0%	0%
Piutang BPHTB	-	-	-	1,098,076,551.00	0%	0%	0%	3%
Piutang Dana Perimbangan Provinsi	-	5,899,691,301.32	1,915,529,791.49	7,425,996,922.77	0%	4%	2%	21%
Bagian Lancar Pinjaman kepada Perusahaan Negara	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Pinjaman kepada Perusahaan Daerah	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Pinjaman kepada Pemerintah Pusat	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Pinjaman kepada Pemerintah Daerah Lainnya	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Tagihan Penjualan Angsuran	322,521,314.00	400,000,000.00	599,780,412.00	1,140,777,648.00	0%	0%	1%	3%
Bagian Lancar Tuntutan Perbendaharaan	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Tuntutan Ganti Rugi	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Piutang Lainnya	935,798,881.00	-	-	-	1%	0%	0%	0%
Persediaan	2,200,597,994.00	3,514,705,453.00	5,216,282,008.00	7,591,050,743.71	2%	2%	6%	22%
Jumlah Asset Lancar	113,587,437,732.84	157,174,073,078.39	88,981,386,188.82	35,035,786,434.24	13%	15%	6%	2%
Investasi Jangka Panjang								
Investasi Non Permanen								
Pinjaman kepada Perusahaan Negara	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Pinjaman kepada Perusahaan Daerah	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Pinjaman kepada Pemerintah Daerah Lainnya	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Investasi dalam Surat Utang Negara	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Investasi dalam Proyek Pembangunan	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Investasi dana bergulir/KUPEM	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Investasi Non Permanen Lainnya	2,846,912,000.00	2,878,724,720.00	4,448,886,461.00	3,691,973,920.00	100%	100%	100%	100%
Jumlah Investasi Non Permanen	2,846,912,000.00	2,878,724,720.00	4,448,886,461.00	3,691,973,920.00	11%	10%	13%	13%
Investasi Permanen								
Penyertaan Modal Pemerintah Daerah	23,013,277,510.00	25,013,583,510.00	30,013,277,510.00	25,353,329,461.63	100%	100%	100%	100%
Penyertaan Modal dalam Proyek Pembangunan	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Investasi Permanen Lainnya	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Jumlah Investasi Permanen	23,013,277,510.00	25,013,583,510.00	30,013,277,510.00	25,353,329,461.63	89%	90%	87%	87%
Jumlah Investasi Jangka Panjang	25,860,189,510.00	27,892,308,230.00	34,462,163,971.00	29,045,303,381.63	3%	3%	3%	2%

Tabel L.8. Lanjutan

URAIAN					Pertumbuhan			
	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
Asset Tetap								
Tanah	20,966,021,041.50	21,181,021,041.50	142,724,558,998.00	111,172,182,448.00	3%	3%	11%	8%
Peralatan & Mesin	42,358,099,611.20	71,514,514,484.20	91,144,036,291.00	106,848,090,165.05	6%	9%	7%	8%
Gedung & Bangunan	211,840,346,062.92	246,559,234,829.92	490,941,699,041.00	517,000,540,793.43	31%	30%	39%	39%
Jalan, Irigasi dan Jaringan	383,946,070,986.10	455,671,352,432.10	522,347,708,932.00	572,172,364,490.00	56%	55%	42%	44%
Asset Tetap Lainnya	21,878,891,399.04	30,036,304,199.04	1,680,350,510.00	1,893,263,510.00	3%	4%	0%	0%
Konstruksi dalam Pengerjaan	541,887,750.00	0	0	0	0%	0%	0%	0%
Akumulasi Penyusutan	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
Jumlah Asset Tetap	681,531,316,850.76	824,962,426,986.76	1,248,838,353,772.00	1,309,086,441,406.48	80%	81%	91%	93%
Dana Cadangan								
Dana cadangan	20,784,955,581.00	-	-	-	100%	0%	0%	0%
Jumlah Dana Cadangan	20,784,955,581.00	-	-	-	2%	0%	0%	0%
Asset Lainnya								
Tagihan Penjualan Angsuran	-	48,240,342.00	335,687,898.00	2,147,372,489.00	0%	0.5%	100%	6%
Tuntutan Perbenbiharaan	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Tuntutan Ganti Rugi	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Kemitraan dengan Pihak Ketiga	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Asset Tak Berwujud	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Asset lain-lain	7,376,227,751.00	10,146,939,403.00	-	35,436,380,494.00	100%	100%	0%	94%
Jumlah Asset Lainnya	7,376,227,751.00	10,195,179,445.00	335,687,898.00	37,583,752,983.00	1%	1%	0%	3%
Jumlah Asset	849,140,127,415.60	1,020,223,987,740.15	1,372,617,591,829.82	1,410,751,284,205.35	100%	100%	100%	100%
Kewajiban								
Kewajiban Jangka Pendek								
Utang Perhitungan Pihak Ketiga (PFK)	29,543,233.00	29,343,233.00	308,637,061.00	-	17%	13%	70%	0%
Utang Bunga	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Utang Pajak	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Utang Jangka Panjang dalam Negeri Pemerintah Pusat	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Utang Jangka Panjang dalam Negeri Pemerintah Daerah Lainnya	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Utang Jangka Panjang dalam Negeri Lembaga Keuangan Bank	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Utang Jangka Panjang dalam Negeri Lembaga Keuangan Bukan Bank	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Utang Jangka Panjang dalam Negeri Obligasi	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Bagian Lancar Utang Jangka Panjang Lainnya	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Pendapatan Diterima Dimuka	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Utang Jangka Pendek Lainnya	146,110,509.00	191,995,636.00	134,018,869.00	255,530,719.00	83%	87%	30%	100%
Jumlah Kewajiban Jangka Pendek	175,653,742.00	221,338,869.00	442,655,930.00	255,530,719.00	2%	2%	100%	100%

Tabel L.8. Lanjutan

URAIAN	Realisasi				Pertumbuhan			
	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
Kewajiban Jangka Panjang								
Utang Dalam Negeri - Pemerintah Pusat	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Utang Dalam Negeri - Pemerintah Daerah Lainnya	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Utang Dalam Negeri - Lembaga Keuangan Bank	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Utang Dalam Negeri - Lembaga Keuangan Bukan Bank	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Utang Dalam Negeri - Obligasi	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Utang Jangka Panjang Lainnya	7,376,227,751.00	9,449,631,801.00	-	-	100%	100%	0%	0%
Jumlah Kewajiban Jangka Panjang	7,376,227,751.00	9,449,631,801.00	-	-	98%	98%	0%	0%
Jumlah Kewajiban	7,551,881,493.00	9,670,970,670.00	442,655,930.00	255,530,719.00	1%	1%	0.03%	0.02%
Ekuitas Dana								
Ekuitas Dana Lancar	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
Sisa Lebih Pembiayaan Anggaran (SILPA)	109,482,129,843	145,568,198,574.07	80,741,701,877.35	8,928,342,301.24	97%	93%	91%	26%
Pendapatan yang ditangguhkan	21,466,000.00	-	20,867,120.00	-	0%	0%	0%	0%
Cadangan Piutang	1,853,700,653.00	8,061,825,818.32	2,693,898,122.47	18,516,393,389.29	2%	5%	3%	53%
Cadangan Persediaan	2,200,597,994.00	3,514,705,453.00	5,216,282,008.00	7,591,050,743.71	2%	2%	6%	22%
Cadangan Utang Jangka Pendek	(146,110,509.00)	(191,995,656.00)	(134,018,869.00)	(255,530,719.00)	0%	0%	0%	-1%
Jumlah Ekuitas Dana Lancar	113,411,783,980.84	156,952,734,209.39	88,538,730,258.82	34,780,255,715.24	13%	16%	6%	2%
Ekuitas Dana Investasi								
Diinvestasikan dalam Investasi Jangka Panjang	25,860,189,510.00	27,892,308,230.00	34,462,163,971.00	29,045,303,381.63	4%	3%	3%	2%
Diinvestasikan dalam Asset Tetap	681,531,316,850.76	824,962,426,986.76	1,248,838,353,772.00	1,309,086,441,406.48	96%	97%	97%	95%
Diinvestasikan dalam Asset Lainnya	-	745,547,644.00	335,687,898.00	37,583,752,983.00	0%	0.09%	0.03%	2.7%
Dana yang harus disediakan untuk pembayaran utang jangka panjang	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%
Jumlah Ekuitas Dana Investasi	707,391,506,360.76	853,600,282,860.76	1,283,636,205,641.00	1,375,715,497,771.11	84%	84%	94%	98%
Ekuitas Dana Cadangan								
Diinvestasikan dalam dana cadangan	20,784,955,581.00	-	-	-	100%	0%	0%	0%
Jumlah Ekuitas Dana Cadangan	20,784,955,581.00	-	-	-	2%	0%	0%	0%
Jumlah Ekuitas Dana	841,588,245,922.60	1,010,553,017,070.15	1,372,174,935,899.82	1,410,495,753,486.35	99%	99%	100%	100%
Jumlah Kewajiban dan Ekuitas Dana	849,140,127,415.60	1,020,223,987,740.15	1,372,617,591,829.82	1,410,751,284,205.35	100%	100%	100%	100%

Sumber : Neraca Pemerintah Kabupaten Bangka, diolah

Uji Validitas Dimensi *Tangible*

Correlations

		Tangible 1	Tangible	Tangible	Tangible	Total
<i>Tangibel</i>	<i>Pearson Correlation</i>	1	,459**	,483**	,198*	,770**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,000	,000	,048	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Tangible</i>	<i>Pearson Correlation</i>	,459**	1	,479**	,139	,717**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000		,000	,168	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Tangible</i>	<i>Pearson Correlation</i>	,483**	,479**	1	,247*	,788**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000		,013	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Tangible</i>	<i>Pearson Correlation</i>	,198*	,139	,247*	1	,553**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,048	,168	,013		,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Total</i>	<i>Pearson Correlation</i>	,770**	,717**	,788**	,553**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,000	,000	
	<i>N</i>	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Dimensi *Reliability*

		Correlations						
		<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i>	Total
	<i>Pearson Correlation</i>	1	,237*	,429**	,520**	,297**	,525**	,782**
<i>Reliability</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,018	,000	,000	,003	,000	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100
	<i>Pearson Correlation</i>	,237*	1	-,042	,420**	,317**	,163	,499**
<i>Reliability</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,018		,679	,000	,001	,105	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100
	<i>Pearson Correlation</i>	,429**	-,042	1	-,033	,333**	,505**	,565**
<i>Reliability</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,679		,748	,001	,000	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100
	<i>Pearson Correlation</i>	,520**	,420**	-,033	1	,195	,266**	,623**
<i>Reliability</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,748		,052	,007	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100
	<i>Pearson Correlation</i>	,297**	,317**	,333**	,195	1	,518**	,643**
<i>Reliability</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,003	,001	,001	,052		,000	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100
	<i>Pearson Correlation</i>	,525**	,163	,505**	,266**	,518**	1	,788**
<i>Reliability</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,105	,000	,007	,000		,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100
	<i>Pearson Correlation</i>	,782**	,499**	,565**	,623**	,643**	,788**	1
<i>Total</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Lampiran 12

Uji Validitas Dimensi *Responsiveness*

Correlations

		<i>Responsiveness</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Responsiveness</i>	Total
<i>Responsiveness</i>	<i>Pearson Correlation</i>	1	,262**	,036	-,198*	,413**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,008	,720	,048	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Responsiveness</i>	<i>Pearson Correlation</i>	,262**	1	,297**	,211*	,636**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,008		,003	,035	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Responsiveness</i>	<i>Pearson Correlation</i>	,036	,297**	1	,610**	,814**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,720	,003		,000	,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Responsiveness</i>	<i>Pearson Correlation</i>	-,198*	,211*	,610**	1	,663**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,048	,035	,000		,000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Total</i>	<i>Pearson Correlation</i>	,413**	,636**	,814**	,663**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,000	,000	
	<i>N</i>	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 13

Uji Validitas Dimensi Assurance

Correlations

	Assurance	Assurance	Assurance	Assurance	Assurance	Total
<i>Pearson Correlation</i>	1	,193	,378**	-,086	,233*	,567**
<i>Assurance Sig. (2-tailed)</i>		,054	,000	,396	,020	,000
<i>N</i>	100	100	100	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	,193	1	,443**	,263**	-,049	,664**
<i>Assurance Sig. (2-tailed)</i>	,054		,000	,008	,630	,000
<i>N</i>	100	100	100	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	,378**	,443**	1	,019	,076	,731**
<i>Assurance Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000		,855	,455	,000
<i>N</i>	100	100	100	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	-,086	,263**	,019	1	,049	,429**
<i>Assurance Sig. (2-tailed)</i>	,396	,008	,855		,628	,000
<i>N</i>	100	100	100	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	,233*	-,049	,076	,049	1	,433**
<i>Assurance Sig. (2-tailed)</i>	,020	,630	,455	,628		,000
<i>N</i>	100	100	100	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	,567**	,664**	,731**	,429**	,433**	1
<i>Total Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,000	,000	,000	
<i>N</i>	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Dimensi Emphaty

Correlations

	Emphaty	Emphaty	Emphaty
<i>Pearson Correlation</i>	1	,196	-,113
<i>Emphaty Sig. (2-tailed)</i>		,051	,264
<i>N</i>	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	,196	1	,263**
<i>Emphaty Sig. (2-tailed)</i>	,051		,008
<i>N</i>	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	-,113	,263**	1
<i>Emphaty Sig. (2-tailed)</i>	,264	,008	
<i>N</i>	100	100	100

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

Lampiran 14

Uji Validitas Dimensi Equity

Correlations

	Equity	Equity	Equity	Equity	Total
<i>Pearson Correlation</i>	1	,272**	,543**	,358**	,752**
<i>Equity Sig. (2-tailed)</i>		,006	,000	,000	,000
<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	,272**	1	,232*	,542**	,713**
<i>Equity Sig. (2-tailed)</i>	,006		,020	,000	,000
<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	,543**	,232*	1	,255*	,684**
<i>Equity Sig. (2-tailed)</i>	,000	,020		,010	,000
<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	,358**	,542**	,255*	1	,750**
<i>Equity Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,010		,000
<i>N</i>	100	100	100	100	100
<i>Pearson Correlation</i>	,752**	,713**	,684**	,750**	1
<i>Total Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,000	,000	
<i>N</i>	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 15

Uji Validitas Variabel Kepuasan

Correlations

		Kepuasan	Kepuasan	Kepuasan	Kepuasan	Kepuasan	Kepuasan	Total
Kepuasan	Pearson Correlation	1	,558**	,383**	-,099	,173	,103	,740**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,328	,085	,310	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,558**	1	,435**	-,079	,172	,062	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,435	,087	,539	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,383**	,435**	1	-,074	,158	,064	,570**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,464	,116	,530	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	-,099	-,079	-,074	1	,000	,085	,238*
	Sig. (2-tailed)	,328	,435	,464		1,000	,402	,017
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,173	,172	,158	,000	1	,101	,347**
	Sig. (2-tailed)	,085	,087	,116	1,000		,320	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,103	,062	,064	,085	,101	1	,464**
	Sig. (2-tailed)	,310	,539	,530	,402	,320		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,740**	,744**	,570**	,238*	,347**	,464**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,017	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Dimensi Tangible

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,782	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangibel	30,17	7,738	,674	,727
Tangible	30,10	8,273	,625	,749
Tangible	30,27	7,734	,700	,723
Tangible	30,28	8,729	,416	,785
Total	17,26	2,598	1,000	,669

Uji Reliabilitas Dimensi Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 16 lanjutan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reliability	44,66	12,853	,726	,714
Reliability	44,62	14,137	,411	,753
Reliability	44,04	13,655	,470	,743
Reliability	45,03	13,141	,522	,732
Reliability	44,50	13,808	,580	,740
Reliability	44,45	12,129	,715	,700
Total	24,30	3,909	1,000	,727

Uji Reliabilitas Dimensi Responsiveness**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,743	5

Lampiran 16 lanjutan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Responsiveness	28,96	4,140	,232	,775
Responsiveness	29,07	3,904	,528	,718
Responsiveness	28,55	3,179	,705	,639
Responsiveness	28,71	3,683	,531	,704
Total	16,47	1,181	1,000	,503

Uji Reliabilitas Dimensi Assurance**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,715	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Assurance	38,68	6,260	,458	,691
Assurance	38,16	5,853	,551	,665
Assurance	38,56	5,299	,599	,638
Assurance	38,61	6,442	,276	,718
Assurance	38,86	6,445	,283	,717
Total	21,43	1,823	1,000	,478

Lampiran 16 lanjutan

Uji Reliabilitas Dimensi Emphaty**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Emphaty	20,70	1,424	,371	,749
Emphaty	20,63	1,165	,642	,619
Emphaty	20,72	1,517	,348	,759
Total	12,41	,467	1,000	,300

Uji Reliabilitas Dimensi Equity**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 16 lanjutan

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,789	5

Item-Total Statistics

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
<i>Equity</i>	31,42	6,004	,656	,745
<i>Equity</i>	31,31	6,135	,608	,756
<i>Equity</i>	31,63	6,357	,584	,766
<i>Equity</i>	31,29	6,046	,656	,746
<i>Total</i>	17,95	1,967	1,000	,699

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan**Case Processing Summary**

		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	100	100,0
	<i>Excluded^a</i>	0	,0
	<i>Total</i>	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,701	7

Lampiran 16 lanjutan

Item-Total Statistics

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Kepuasan	45,97	6,252	,626	,621
Kepuasan	46,24	6,225	,630	,619
Kepuasan	46,28	7,456	,489	,676
Kepuasan	46,04	7,998	,292	,724
Kepuasan	46,28	8,042	,284	,705
Kepuasan	45,73	7,310	,313	,690
Total	25,14	2,101	1,000	,483

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	25,10	1,521	100
<i>Tangible</i>	17,26	1,612	100
<i>Reliability</i>	24,15	1,866	100
<i>Responsiveness</i>	16,40	1,035	100
<i>Assurance</i>	21,32	1,246	100
<i>Emphaty</i>	12,41	,683	100
<i>Equity</i>	17,95	1,403	100

Lampiran 16 lanjutan

Correlations

		Kepuasan	Tangible	Reliability	Responsive ness	Assurance	Emphaty	Equity
Pearson Correlation	Kepuasan	1,000	,756	,692	,513	,548	,514	,481
	Tangible	,756	1,000	,635	,579	,572	,517	,457
	Reliability	,692	,635	1,000	,696	,448	,617	,312
	Responsiveness	,513	,579	,696	1,000	,613	,637	,480
	Assurance	,548	,572	,448	,613	1,000	,449	,558
	Emphaty	,514	,517	,617	,637	,449	1,000	,401
	Equity	,481	,457	,312	,480	,558	,401	1,000
Sig. (1- tailed)	Kepuasan	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Tangible	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
	Reliability	,000	,000	.	,000	,000	,000	,001
	Responsiveness	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
	Assurance	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
	Emphaty	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	Equity	,000	,000	,001	,000	,000	,000	.
N	Kepuasan	100	100	100	100	100	100	100
	Tangible	100	100	100	100	100	100	100
	Reliability	100	100	100	100	100	100	100
	Responsiveness	100	100	100	100	100	100	100
	Assurance	100	100	100	100	100	100	100
	Emphaty	100	100	100	100	100	100	100
	Equity	100	100	100	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Equity, Reliability, Assurance, Emphaty, Tangible, Responsiveness ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Lampiran 17

Analisis Regresi Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,830 ^a	,689	,669	,875	,689	34,359	6	93	,000	1,728

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

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157,809	6	26,302	34,359	,000 ^b
	Residual	71,191	93	,765		
	Total	229,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Equity, Reliability, Assurance, Emphaty, Tangible, Responsiveness

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
	1	(Constant)	7,173	1,863	3,850	,000	3,473	10,872					
	Tangible	,415	,079	,440	5,233	,000	,258	,573	,756	,477	,303	,473	2,115
	Reliability	,359	,075	,440	4,777	,000	,210	,508	,692	,444	,276	,394	2,541
	Responsiveness	-,340	,142	-,231	-2,396	,019	-,622	-,058	,513	-,241	-,139	,359	2,788
	Assurance	,161	,100	,132	1,602	,112	-,039	,360	,548	,164	,093	,493	2,027
	Emphaty	,083	,179	,037	,465	,643	-,272	,439	,514	,048	,027	,518	1,931
	Equity	,179	,079	,165	2,255	,027	,021	,336	,481	,228	,130	,626	1,598

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 17 lanjutan

Collinearity Diagnostics^a

Model Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
			(Constant)	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Equity
1	6,985	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
2	,005	36,980	,07	,36	,08	,00	,01	,00	,14
3	,004	41,498	,06	,20	,08	,01	,00	,03	,38
4	,002	55,857	,25	,28	,25	,04	,07	,00	,32
5	,002	66,032	,12	,07	,00	,17	,49	,17	,11
6	,001	74,691	,26	,01	,49	,17	,01	,51	,05
7	,001	85,395	,24	,08	,11	,61	,41	,29	,00

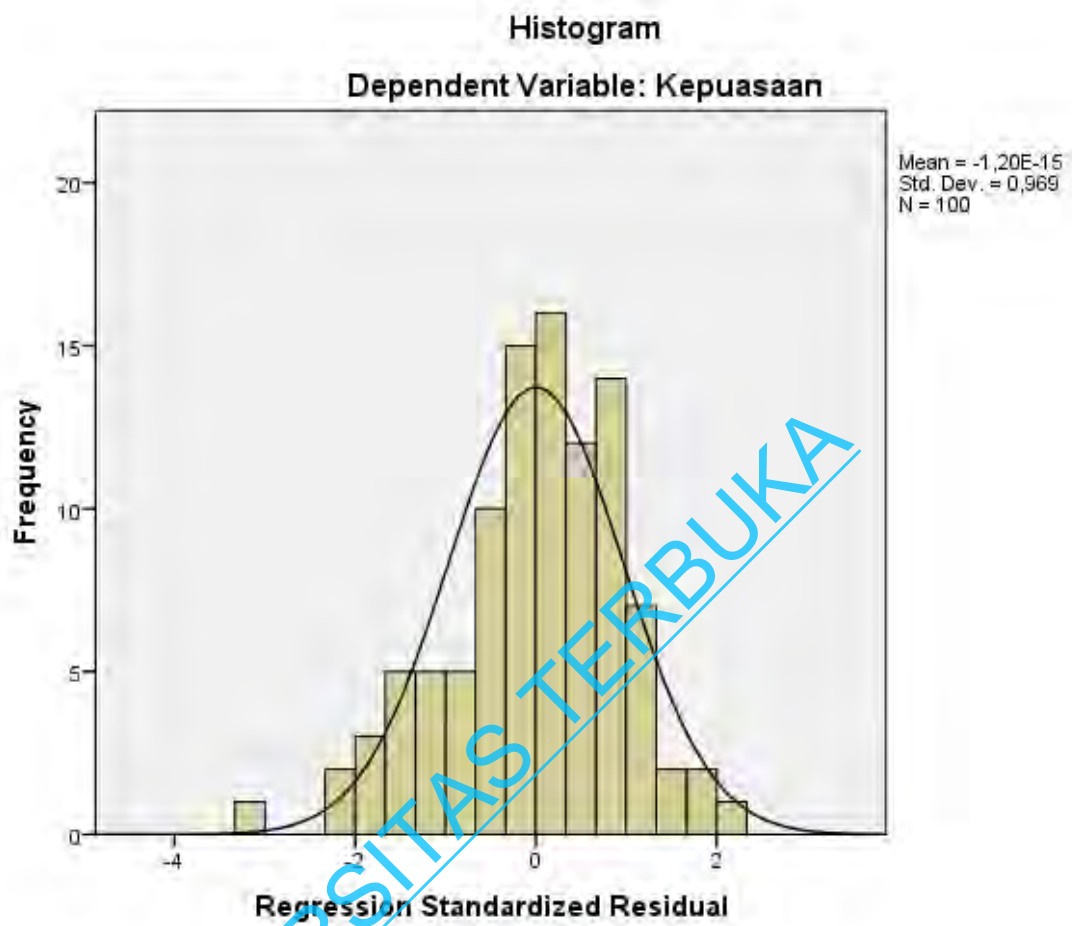
a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
<i>Predicted Value</i>	22,10	28,04	25,10	1,263	100
<i>Std. Predicted Value</i>	-2,376	2,325	,000	1,000	100
<i>Standard Error of Predicted Value</i>	,140	,406	,224	,059	100
<i>Adjusted Predicted Value</i>	22,11	28,59	25,11	1,276	100
<i>Residual</i>	-2,874	1,909	,000	,848	100
<i>Std. Residual</i>	-3,284	2,181	,000	,969	100
<i>Stud. Residual</i>	-3,410	2,281	-,004	1,011	100
<i>Deleted Residual</i>	-3,098	2,086	-,008	,925	100
<i>Stud. Deleted Residual</i>	-3,626	2,335	-,008	1,027	100
<i>Mahal. Distance</i>	1,532	20,305	5,940	3,853	100
<i>Cook's Distance</i>	,000	,270	,013	,032	100
<i>Centered Leverage Value</i>	,015	,205	,060	,039	100

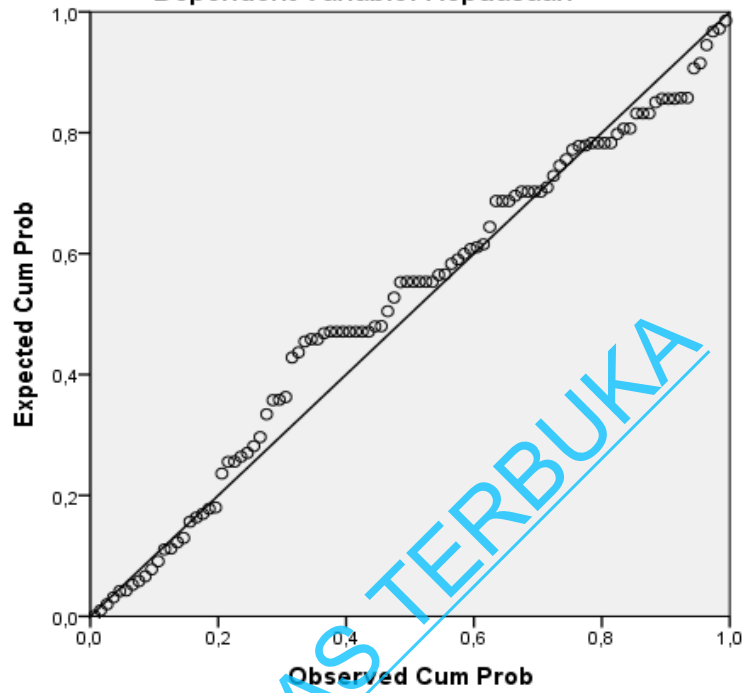
a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 18



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan



UNIVERSITAS TERBUKA

