

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU (KPPT) KABUPATEN DOMPU**



**TAPM** Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik

**Disusun Oleh :**

**MUHAMMAD ADHA**

**NIM: 016418248**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2014**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TPAM yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan Adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Dompu, Desember 2013

Yang Menyatakan



(Muhammad Adha)

NIM. 016418248

## ABSTRAK

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KAB. DOMPU

**Muhammad Adha**

**Universitas Terbuka**

**adha.dpu74@gmail.com**

#### **Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Publik**

Tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompus.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif menggunakan sistem survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah melakukan pengurusan izin pada KPPT Kabupaten Dompus sejak bulan Januari sampai dengan Desember 2012 (selama satu tahun) yaitu sejumlah 2.698 orang. Dari jumlah tersebut, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Metode analisis data dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis deskriptif, dan analisis regresi.

Hasil temuan dalam penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompus. Sementara itu, secara parsial kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompus. Temuan yang lain menunjukkan bahwa variabel empati mempunyai nilai pengaruh yang paling dominan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan pihak KPPT untuk memberikan perhatian secara individu kepada masyarakat telah direspon dengan baik dan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat Kabupaten Dompus.

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO THE PUBLIC SATISFACTION IN INTEGRATED LICENSING SERVICE OFFICE (KPPT) OF DOMPU REGENCY

**Muhammad Adha**

**The Open University**

adha.dpu74@gmail.com

**Key words: Service quality, Public satisfaction**

The purpose of this study is: to investigate and analyze the effect of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) both simultaneously and partial to the public satisfaction in Integrated Licensing Service Office (Kppt) Of DompU Regency.

The research method used is quantitative descriptive method using the survey system. The population in this study were all people who had done the permit arrangement in KPPT DompU from January to December 2012 (for one year) totalling 2,698 people. From this population, the sample in this study is 70 respondents. The sampling method in this study is purposive sampling. Methods of data analysis using the classical assumption test, descriptive analysis, and regression analysis .

The finding in the study shows that: The service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) simultaneously influence the public satisfaction on the Integrated Licensing Service Office (KPPT) DompU. Meanwhile, service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) effect on public satisfaction partially in Integrated Licensing Service Office (KPPT) DompU. Other finding indicates that empathy variable has the most dominant value of influence. This indicates that the ability of KPPT to give individual attention to the community has been well responded and can give satisfaction to the people of DompU Regency.

## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kab. Dompu

Penyusun TAPM : Muhammad Adha  
NIM : 016418248  
Progran Studi : Administrasi Publik  
Hari/Tanggal : Maret 2014

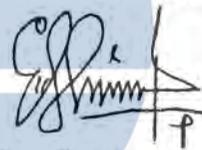
Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. M. Ikhsan Safitri, M.Si  
NIP. 196406031987031017

Pembimbing II



Dr. Endar Pituringsih, SE. M.Si, AK

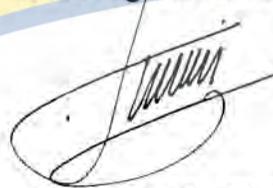
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/  
Program Magister Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik



Florentina Ratih Wulandari, S.Ip., M.Si  
NIP. 197106091998022001

Direktur Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc, Ph.D  
NIP. 195202131985032001

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Muhammad Adha  
NIM : 016418248  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Thesis : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik  
Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kab. Dompu

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

Hari/Tanggal : Minggu, 27 April 2014  
W a k t u : 17.30 – 19.30 Wita

Dan telah dinyatakan : LULUS

**PANITIA PENGUJI TESIS**

Ketua Komisi Penguji : Drs.H.Kasipudin, M.Pd

Penguji Ahli : Anwar Sanusi, MPA., Ph.D

Pembimbing I : Dr. M. Ikhsan Safitri, M.Si

Pembimbing II : Dr. Endar Pituringsih, SE., M.Si, AK

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim...

Alhamdulillah, puji syukur patut kiranya dipanjatkan kehadirat Allah S.W.T, atas limpahan rahmat dan hidayahNya, akhirnya tesis berjudul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu** “ dapat diselesaikan.

Selama proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapat dukungan moril maupun materil dari berbagai kalangan, terutama sekali dari Dosen Pembimbing dan teman-teman kuliah.

Penulis menyadari bahwa dalam mendeskripsikan tesis ini masih sangat jauh dari apa yang diharapkan. Hal ini semata-mata karena keterbatasan pemahaman, pengalaman serta kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai apabila ada saran dan kritik dari berbagai pihak untuk penyempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Yth :

1. Bapak Bupati Dompu (Drs.H.Bambang M.Yasin) yang telah memberikan izin kepada kami untuk mengikuti studi pada Universitas Terbuka.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
3. Ketua Bidang Ilmu/Program Magister Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka.
4. Kepala UPBBJ Universitas Terbuka Mataram.
5. Bapak Dr. M. Ikhsan Safitri, M.Si dan Dr. Endar Pituriningsih, SE.,M.Si,AK sebagai Pembimbing.

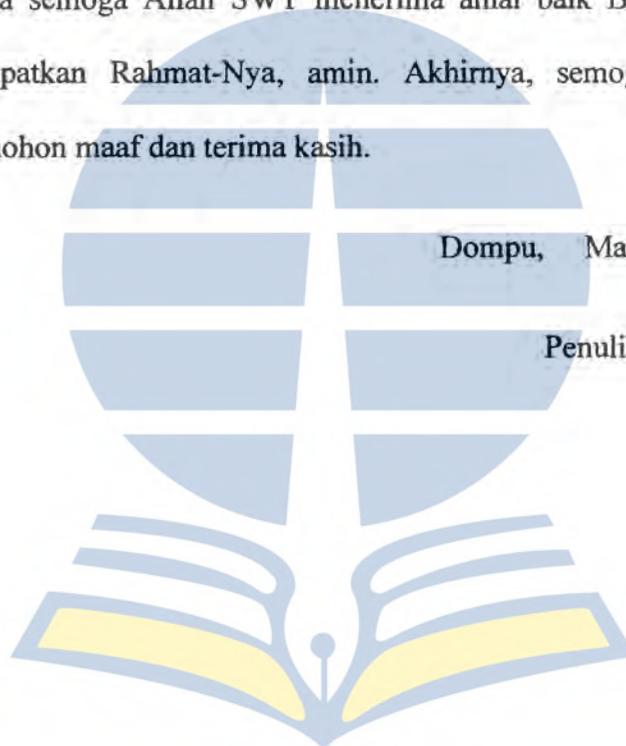
6. Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Dompu (Bapak M. Amin, S.Sos).
7. Kedua orang tua, mertua, istri dan anak-anak ku tercinta serta seluruh keluarga dan teman-teman.

yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, dukungan baik moril maupun meteril serta doa sejak awal menempuh perkuliahan sampai sekarang.

Penulis berdoa semoga Allah SWT menerima amal baik Bapak dan Ibu serta selalu mendapatkan Rahmat-Nya, amin. Akhirnya, semoga tesis ini dapat bermanfaat, mohon maaf dan terima kasih.

Dompu, Maret 2014

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>Lembar Persetujuan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Kajian Teori .....	8
1. Pelayanan .....	8
2. Sumber Daya Manusia .....	30
3. Kepuasan Publik .....	31
4. Standar Pelayanan Publik .....	35
5. Penelitian Terdahulu .....	37
B. Kerangka Berfikir .....	40
C. Definisi Operasional Variabel .....	42
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
A. Desain Penelitian .....	46
B. Populasi dan Sampel .....	46
C. Instrumen Penelitian .....	48

a. Skala Pengukuran .....	48
b. Pengujian Instrumen.....	49
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	52
E. Metode Analisa Data .....	54
<b>BAB IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
A. Temuan.....	62
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	62
2. Karakteristik Responden .....	63
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	66
4. Deskripsi Hasil Penelitian .....	72
5. Uji Asumsi Klasik .....	86
6. Pengujian hipotesis.....	90
B. Pembahasan.....	94
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Hubungan Antar Komponen Dalam Model Kualitas Pelayanan.....	18
2.2. Kerangka Berfikir.....	41
4.1. Histogram Uji Normalitas .....	87



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Variabel, Indikator, Item, dan Instrumen Penelitian .....	45
4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	63
4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	65
4.5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	66
4.6. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel <i>Tangible</i> ( $X_1$ ) .....	67
4.7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ) .....	68
4.8. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ).....	69
4.9. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel <i>Assurance</i> ( $X_4$ ).....	70
4.10. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel <i>Empaty</i> ( $X_5$ ).....	71
4.11. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Publik ( $Y$ ) .....	72
4.12. Deskripsi Item-item pada Variabel <i>Tangible</i> atau Bukti Langsung ( $X_1$ ) .....	73
4.13. Deskripsi Item-item pada Variabel <i>Reliability</i> atau Keterandalan ( $X_2$ ).....	75
4.14. Deskripsi Item-item pada Variabel <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap ( $X_3$ ).....	77
4.15. Deskripsi Item-item pada Variabel <i>Assurance</i> atau Jaminan ( $X_4$ ).....	79
4.16. Deskripsi Item-item pada Variabel <i>Empaty</i> atau Perhatian ( $X_5$ ).....	81

4.17.	Deskripsi Item-item pada Variabel <i>Kepuasan Publik</i> (Y) .....	83
4.18.	Uji Normalitas .....	87
4.19.	Pengujian Multikolinearitas .....	88
4.20.	Pengujian Heterokedastisitas.....	89
4.21.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	90
4.23.	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	91
4.24.	Uji Simultan ( Uji F) 92	



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Data
3. Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Distribusi Frekuensi dan Deskriptif Analitis
5. Uji Asumsi Klasik
6. Analisis Regresi Berganda



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Tuntutan kehidupan di era globalisasi sekarang ini salah satunya ditandai dengan semakin ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan. Oleh karena itu, semua elemen yang ada dalam suatu negara haruslah mempersiapkan dan menyesuaikan diri dengan kondisi lingkungan yang terus berubah tidak terkecuali institusi pemerintah yang tugas dan fungsinya memberikan dan menyelenggarakan pelayanan publik.

Keinginan masyarakat modern saat ini akan pelayanan yang berkualitas tidak dapat diabaikan lagi keberadaannya. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang paripurna, pelayanan yang murah, cepat, tahan lama, menyenangkan dan responsif yang mengedepankan nilai-nilai akuntabilitas, keadilan, transparansi maupun kepastian hukum atas produk barang maupun jasa yang dihasilkan oleh setiap organisasi pemberi dan penyedia layanan.

Pada organisasi pemerintah, pelayanan yang dilakukan aparatur merupakan suatu hal yang tidak kalah pentingnya karena banyak sekali kebutuhan masyarakat yang masih dilayani oleh pemerintah, karenanya pemerintah baik di pusat maupun di daerah berlomba-lomba mengupayakan langkah serta kebijakan strategis guna lebih memudahkan pelayanan terhadap masyarakat.

Kebijakan otonomi daerah yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan terakhir dengan UU

Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, memberikan otonomi secara utuh pada Daerah Kabupaten dan Daerah Kota yang diselenggarakan atas dasar otonomi yang luas, nyata dan bertanggungjawab kecuali di bidang pertahanan, keamanan, peradilan, politik luar negeri dan moneter serta kewenangan lainnya yang diatur oleh peraturan pemerintah yang lebih tinggi.

Adanya kewenangan otonomi tersebut di satu pihak merupakan peluang bagi daerah karena adanya keleluasan untuk membentuk dan melaksanakan kebijaksanaan menurut prakarsa dan aspirasi masyarakat sendiri namun di lain pihak merupakan tantangan bagi daerah karena memerlukan kerja keras, upaya nyata dan kesiapan dalam berbagai aspek khususnya dalam hal memenuhi harapan masyarakat terhadap pemberian pelayanan yang prima.

Data terakhir yang di publikasikan oleh Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN & RB) Republik Indonesia bahwa Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) berada pada urutan ke – 20 dalam pelayanan publik dari 33 provinsi se – Indonesia. (Harian Umum Lombok Post, 2013).

Pemerintah Kabupaten Dompu khususnya sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi NTB berupaya keras dalam usaha untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu upaya nyata pemerintah daerah adalah dengan membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu melalui Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Dompu Nomor 08 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, pembentukan kantor tersebut di hajatkan untuk terciptanya pemberian pelayanan secara

terkoordinasi dalam satu atap dengan bagian atau unit layanan yang saling menunjang. Beberapa jenis layanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu berdasarkan Keputusan Bupati Dompu Nomor 159 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan di Bidang Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompu, yaitu sebanyak 42 (empat puluh dua) jenis izin. (Sumber : Bagian Hukum Setda Kab.Dompu, 2009).

Namun demikian, kehadiran KPPT Kabupaten Dompu bukan tanpa masalah. Kritikan dan keluhan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan yang menjadi tugasnya sering muncul kepermukaan, baik itu yang disampaikan secara langsung maupun media lain (surat, media cetak dan elektronik). Hal ini belum mencerminkan “pelayanan yang unggul (*service excellence*) yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan” (Tjiptono,1997;58).

Hasil pengamatan awal kami pada level masyarakat yang didukung oleh data keluhan yang disampaikan oleh pelanggan menunjukkan masalah yang paling sering dikeluhkan adalah waktu dan biaya yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dikeluarkan sendiri oleh KPPT.

Jika dilihat dari perspektif pelayanan prima, KPPT Kabupaten Dompu belum mampu memenuhi ekspektasi pelanggannya yang dalam pandangan manajemen kualitas pelayanan menganggap masyarakat (*customer*) merupakan “raja“ yang harus didengar kebutuhan, harapan dan keinginannya karena masyarakat / pelangganlah yang menentukan hidup matinya organisasi, berarti masyarakat harus dilayani secara adil, transparan dan penuh kepastian

(Burhanuddin,2001;4). Hal ini ditunjukkan dengan masih tingginya keluhan masyarakat, yang menurut data dari Kasi Penyuluhan, Pelaporan dan Pengaduan terdapat rata-rata 5 pengaduan tiap harinya.

Zeithaml, *et al.* (Tjiptono,2001;27) mengelompokkan 5 (lima) kelompok karakteristik yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Kelima karakteristik kualitas pelayanan tersebut, yaitu :

1. *Tangilbe* atau bukti langsung, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Realibilty* atau kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat serta memuaskan.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu berkaitan dengan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Anssurance* atau jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empaty* atau perhatian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan para pelanggan.

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan publik, yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Ada 5 (lima) *gap* yang menyebabkan kegagalan pelayanan jasa, menurut Zeithaml, *et, al.* (Tjiptono, 2001:46). Kelima *gap* yang menyebabkan kegagalan pelayanan jasa yaitu :

1. Gap antara harapan konsumen (publik) dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan publik secara tepat.

2. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh publik, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.
3. Gap antara spesifikasi jasa dan penyampaian jasa. Pegawai mungkin kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau untuk memenuhi standar.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan publik dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh perwakilan kantor atau brosur, dll, namun berbeda dengan kenyataan yang dirasakan oleh publik, maka komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan publik.
5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Gap tersebut terjadi bila publik mengukur kinerja atau prestasi kantor dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempresepsikan kualitas jasa tersebut.

Ketersediaan Sumber Daya Manusia Aparatur yang professional yang bercirikan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, bertanggungjawab, dan memiliki sikap perilaku melayani yang mampu membangkitkan rasa kepercayaan serta memahami kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan masih sangat kurang, alokasi anggaran yang masih minim (pada TA.2012 KPPT Kabupaten Dompu mendapat alokasi dana sebesar Rp. 1.702.040.051,- yang terdiri dari Belanja Tidak Langsung sebesar Rp. 1.138.840.051,- dan Belanja Langsung sebesar Rp. 563.200.000,-) serta sarana dan prasarana pendukung yang belum memadai baik secara kualitas maupun kuantitas menjadi bagian dari sumber buruknya pelayanan yang diberikan.

**DATA PENERIMAAN & REALISASI PAD TA.2011**  
(Data Per 31 Desember 2012)

No.	Jenis Penerimaan	Target Penerimaan (Rp.)	Realisasi (Rp.)	Prosentase (%)
1.	IMB, dll (42 buah izin)	550.000.000,-	636.330.100,-	116

Sumber : Dinas PPKAD Kab.Dompu, 2013

Berdasarkan fenomena diatas, KPPT Kabupaten Dompu perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan publik. Hal ini sebagai wujud perhatian dan keperdulian pihak KPPT Kabupaten Dompu terhadap Kepuasan Publik yang membutuhkan pelayanan perizinan.

### **B. Perumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat ditarik rumusan permasalahan sebagai berikut :

Apakah ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu?

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

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) baik secara

simultan maupun parsial terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu.

#### **D. Kegunaan Penelitian.**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis dapat digunakan dalam pengembangan teori pada ilmu manajemen pemasaran, khususnya kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (publik). Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Publik.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini secara praktis dapat memberikan informasi dan masukan bagi KPPT Kabupaten Dompu dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan selama ini terhadap Kepuasan Publik.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

Kajian teori ini akan membahas beberapa teori dan hasil penelitian sebelumnya yang akan dijadikan landasan teoritis bagi pengembangan model dalam kerangka pemikiran hipotesis dan perumusan hipotesis pada penelitian ini.

##### 1. Pelayanan

Kajian teori tentang pelayanan pada bagian ini akan membahas tentang pengertian kualitas pelayanan, model kualitas pelayanan, dan dimensi kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan di bawah ini.

##### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Salah satu kunci dari keberhasilan dalam organisasi yang berkewajiban memberikan pelayanan public adalah pelayanan, Suit (1996:93), mendefinisikannya sebagai berikut :

*"Pelayanan merupakan gambaran kebiasaan yang diberikan kepada orang lain yang tidak hanya dalam bentuk pelayanan sikap. Namun lebih luas lagi yaitu berangkat dari kegiatan, mulai dari perencanaan dalam membuat suatu produk, apakah berupa barang ataupun produk jasa dilanjutkan dalam proses pengemasan, penyaluran dan berakhir pada kepuasan pelanggan"*

Munir (1997:26) mengemukakan bahwa pelayanan umum sebagai berikut :

*"Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya"*

Pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat dan professional yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali memohon pelayanan dari instansi anda (Waworuntu,1997).

Patton (1998), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah fungsi dari apa yang diterima secara actual oleh publik (kualitas teknis) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional).

Aviliani dan Gregorius (2005) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu proses untuk mencapai kepuasan publik, dalam hal ini proses pemenuhan kebutuhan melalui efektivitas orang lain yang langsung dinamakan pelayanan. Kualitas layanan yang baik mampu menciptakan kepuasan publik dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan keunggulan bersaing. Hal tersebut ditunjukkan dalam penelitian Zeithaml (1998) dimana dalam penelitian tersebut peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti loyalitas terhadap produk perusahaan sebagai bagian dari rasa puas serta adanya kemauan untuk membayar lebih dan keengganan untuk berpindah ke produk lain. Dengan demikian, berarti kualitas pelayanan membuat perusahaan pada kinerja yang lebih baik.

Menurut Yazid (1999) dan Martin (1990:26) kualitas layanan adalah “ *the ability to consistently meet and internal customer needs, wants and expextation involving produceral and personal encounters* “, yang artinya suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Disini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan konsumen, sehingga konsumen mempunyai harapan untuk mendapatkan kualitas layanan yang baik.

Menurut Fandy Dan Anastasia (1997) menyatakan tentang kualitas pelayanan (*Service quality*) adalah “*kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima*”.

Sementara itu, menurut Payne (1993):

*“Kualitas Pelayanan yang merupakan strategi untuk pemuasan kebutuhan nasabah bank, harus diimbangi oleh atribut yang unggul dari produk atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah. Ekspektasi nasabah terhadap pelayanan berhubungan erat dengan gaya hidup dan perkembangan teknologi perbankan sehingga atribut produk dan jasa merupakan salah satu arena pemuas bagi kebutuhan nasabah”.*

Menurut Tjiptono (1996) bahwa pada prinsipnya ada tiga kunci memberikan pelayanan publik yang unggul yaitu :

- 1) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen termasuk di dalamnya memahami sifat-sifat konsumen
- 2) Pengembangan database yang lebih akurat dari pada pesaing, mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen konsumen dan perubahan kondisi persaingan
- 3) Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam kerangka strategis, kerangka ini diwujudkan dalam pengembangan *relationship marketing*.

Tjiptono dan Diana (1996:4) mengemukakan bahwa ” kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan”. Sementara Tjiptono (1997:51) mengungkapkan ada 5 persepsi mengapa kualitas bisa diartikan

beraneka ragam, yaitu : *trencendetal approach*, *product based approach*, *user based approach*, *manufacturing based approach*, dan *value based approach*.

Untuk lebih jelasnya kelima persepsi tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

- 1) *Trencendetal Approach* : Kualitas dapat dirasakan tetapi sulit didefinisikan, hanya pemakai produk yang dapat merasakan kualitas produk itu.
- 2) *Product Based Approach* : Pendekatan ini melihat kualitas dari sudut pandang karakteristik atau atribut dari suatu produk. Perbedaan kualitas suatu produk dilihat dari perbedaan jumlah unsur dan atribut yang dimiliki produk itu. Pandangan itu sangat obyektif maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera kebutuhan.
- 3) *User Based Approach* : Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pendekatan ini subyektif sehingga pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda dan setiap orang berbeda pula tingkat kepuasannya.
- 4) *Manufacturing Based Approach* : Berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan peningkatan biaya. Dengan demikian kualitas adalah standar yang ditetapkan oleh perusahaan bukan konsumen yang menggunakan.
- 5) *Value Based Approach* : Memandang kualitas dari segi nilai dan harga, belum tentu apabila harga suatu produk tinggi itu berkualitas atau produk yang berkualitas belum tentu mempunyai harga yang tinggi.

Sedangkan Jackson dan Palmer (1992) sebagaimana dikutip Carthy dan Perreault (1995) mengartikan kualitas sebagai: "Persepsi konsumen terhadap ciri-ciri dan tampilan tertentu yang dianggap ada pada sebuah pelayanan dan nilai-nilai yang mereka berikan pada ciri-ciri dan tampilan tersebut". Dengan demikian kualitas merupakan sesuatu nilai yang dilihat dari sudut pandang mereka yang dilayani.

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi apa yang diharapkan masyarakat pengguna. Baik atau buruknya kualitas jasa tergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan masyarakat pengguna secara konsisten dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik bukanlah diukur atau dirasakan oleh penyedia jasa layanan, namun dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

Konsep kualitas lebih dari sekedar memenuhi spesifikasi barang tapi mampu memenuhi atau melebihi harapan tentang ketepatan waktu, akurasi pekerjaan, kecepatan tanggapan, dan unjuk kerja (Zeithaml dan Bitner, dalam Yaazid,1999). Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui perilaku konsumen (*Consumer Behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan masyarakat.

Konsep *service quality* yang dikemukakan oleh Zeithmal *et al.* (1990:28) menimbulkan pertanyaan apakah konsep tersebut dapat diaplikasikan untuk

mengukur kualitas pelayanan pada sektor publik? Pengukuran kualitas pelayanan pada organisasi publik dengan menggunakan indikator-indikator *service quality*, dapat dilakukan dengan syarat dilakukan modifikasi dari beberapa item dalam atribut-atribut *service quality* yang disesuaikan dengan kondisi organisasi sektor publik. Keyakinan tersebut ditunjang oleh pernyataan Zeithmal *et al.* (1990:1) bahwa metode *service quality* dapat digunakan dan dipraktekkan untuk semua tipe pelayanan organisasi yang berorientasi *profit* maupun *non profit*.

Ada 10 (sepuluh) langkah untuk memperbaiki kualitas, menurut Juran (Tjiptono, 2001:54) yang dikenal dengan *Juran's Ten Steps To Quality Improvement*. Kesepuluh langkah untuk memperbaiki kualitas diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Membentuk kesadaran terhadap kebutuhan akan perbaikan dan peluang untuk melakukan perbaikan.
- 2) Menetapkan tujuan perbaikan.
- 3) Mengorganisasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 4) Menyediakan pelatihan.
- 5) Melaksanakan proyek-proyek yang ditujukan untuk pemecahan masalah.
- 6) Melaporkan perkembangan.
- 7) Memberikan penghargaan.
- 8) Mengkomunikasikan hasil-hasil.
- 9) Menyimpan dan mempertahankan hasil yang dicapai.
- 10) Memelihara momentum dengan melakukan perbaikan dalam sistem reguler perkantoran.

Mc. Kinsey (Fattah, 2001) menawarkan 7 kerangka sukses organisasi dalam memberi pelayanan, yaitu : *Shared Value, Structure, Strategy, System, Skill, Staffing, and Style*. Ketujuh kerangka sukses organisasi dalam memberi pelayanan tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

- 1) *Shared Value* : Nilai bersama yang menjadi pegangan bagi semua anggota organisasi.
- 2) *Structure* : Bagaimana mekanisme kerja berlangsung mulai dari proses menciptakan layanan sampai pada mendistribusikannya.
- 3) *Strategy* : Menetapkan visi, misi, tujuan jangka panjang dan perencanaan jangka panjang.
- 4) *System* : Mekanisme kerja dan penempatan pelanggan sebagai bagian integral organisasi.
- 5) *Skill* : Bagaimana meningkatkan ketrampilan menyampaikan layanan secara terus-menerus.
- 6) *Staffing* : Pengangkatan dan penempatan sesuai dengan keahliannya.
- 7) *Style* : Gaya, model layanan yang juga merupakan keunggulan komparatif.

#### **b. Model Kualitas Pelayanan**

Makna kualitas pelayanan mengarahkan pada suatu pemahaman akan konsep pelayanan publik. Dalam hal ini, sebagaimana diungkapkan oleh Zauhar (1996:67): "Ada sebuah komitmen politik dan komitmen profesional yang kini tengah berkembang yang keduanya mencoba mendefinisikan konsep penerima pelayanan publik (*receptients of public service*) sebagai pelanggan atau konsumen". Penggunaan istilah pelanggan atau konsumen ini mengandung makna

bahwa hakikat dan pendekatan dalam pemberian pelayanan public yang semula berorientasi pada produsen (*producer-oriented*) telah mengalami modifikasi menjadi berorientasi pada konsumen (*consumer-driven approach*). Bertitik tolak pada pendapat diatas, maka konsep kualitas pelayanan dapat dilihat dari sudut orientasi pada konsumen dan ini dapat pula diartikan sebagai fungsi persepsi konsumen terhadap dua dimensi, yaitu: 1) Apa yang diharapkan akan diterima oleh konsumen; 2) Apa yang benar-benar diterima oleh konsumen (Kotler 1997).

Kualitas pelayanan, sebagaimana banyak dikemukakan oleh para peneliti, merupakan ukuran obyektif yang dikemukakan oleh masyarakat dengan membandingkan antara persepsi dan realita yang diterima. Kesesuaian antara tingkat pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi /harapan masyarakat akan menentukan kualitas pelayanan tersebut. Untuk itu pelayanan harus memenuhi 10 (sepuluh) dimensi yang diusulkan oleh Lewis (1990:82). Kesepuluh dimensi tersebut akan sebagai berikut:

- 1) *Tangibles*, bagaimana ketersediaan sarana atau fasilitas fisik, yang tersedia secara memadai akan memudahkan masyarakat pengguna dan karyawan menyediakan pelayanan yang optimal;
- 2) *Reliability*, bagaimana kemampuan karyawan untuk memenuhi janji kepada masyarakat yang dilayaninya. Setiap kali masyarakat akan memanfaatkan pelayanan yang tersedia secara implisit terjadi komitmen antara karyawan dengan masyarakat yang pada akhirnya nanti akan dibuktikan oleh masyarakat;
- 3) *Responsiveness*, bagaimana kesediaan karyawan untuk melayani masyarakat, keinginan untuk melayani (*willingness to serve*) harus tertanam dan inherent

dalam segala perilaku karyawan jika diinginkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan secara terpaksa atau tidak tulus dan dibuat-buat akan dipersepsi secara berbeda oleh masyarakat.

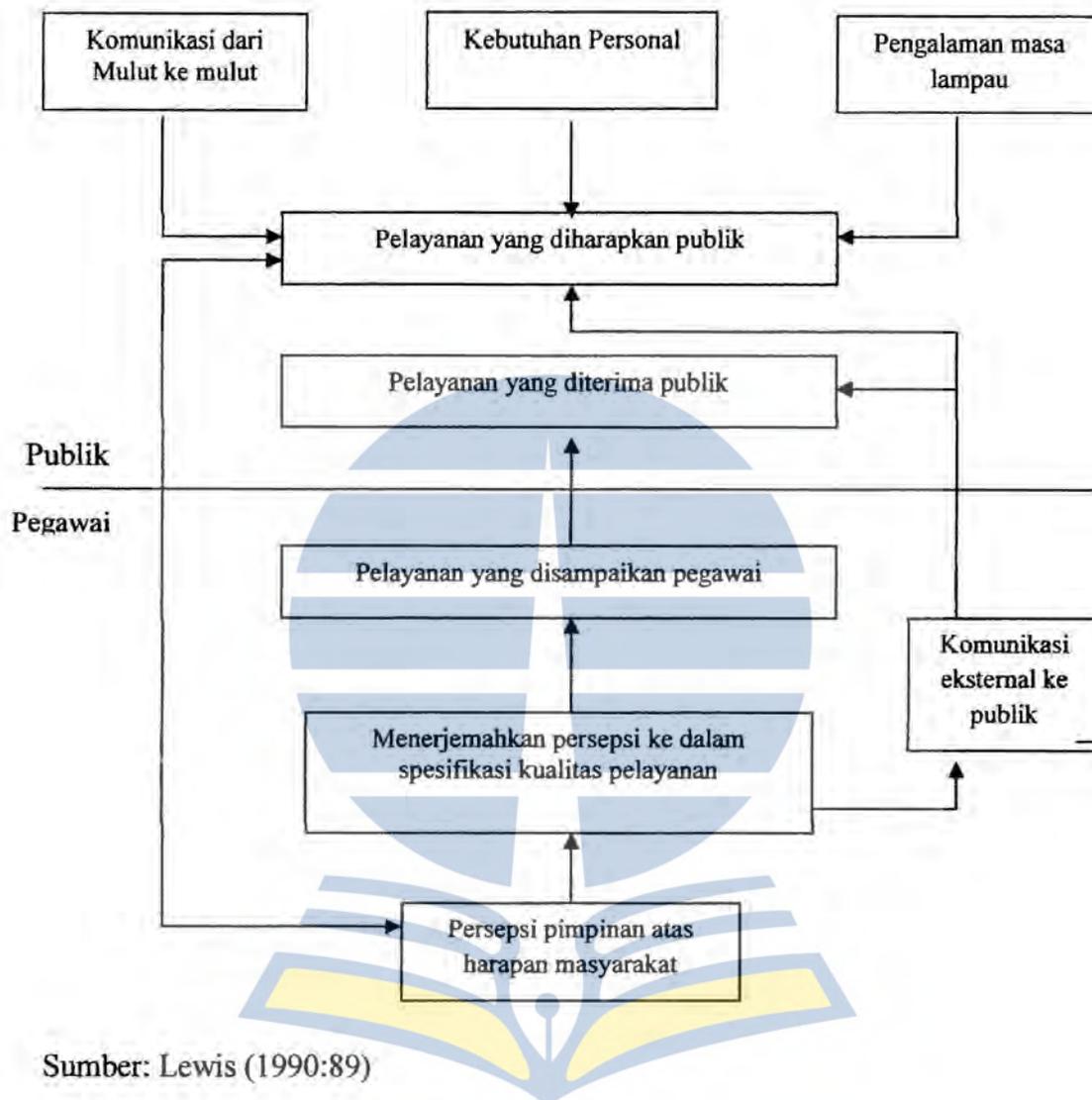
- 4) *Communication*, bagaimana cara karyawan memberikan informasi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Kemampuan menyampaikan informasi dan membangun komunikasi dengan masyarakat yang akan dan telah memanfaatkan layanan akan mempengaruhi persepsi terhadap institusi dan kualitas pelayanan institusi.
- 5) *Credibility*, bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap karyawan. Kepercayaan merupakan asset yang tidak ternilai dan oleh karena itu harus dibangun dan dipertahankan sedemikian rupa, pada saat masyarakat tidak lagi memiliki kepercayaan pada karyawan dan akhirnya kepada institusi, maka sebenarnya institusi tidak ada lagi eksistensinya.
- 6) *Security*, bagaimana rasa aman masyarakat saat menggunakan jasa, baik secara finansial, fisik maupun kerahasiaan. Mengingat jenis pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan yang dibutuhkan oleh masyarakat meliputi berbagai data dan informasi tentang seseorang, maka rasa aman atas data dan informasi tentang dirinya yang bersifat pribadi (*privacy*) mutlak harus dimiliki atau dapat diberikan dan dijaga.
- 7) *Competence*, bagaimana ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seluruh karyawan. Hanya dengan berbekal ketrampilan dan pengetahuan yang cukup atas pekerjaannya karyawan akan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

- 8) *Courtesy*, bagaimana kerapihan, respek dan keramahan karyawan saat melayani. Kemampuan dan keinginan karyawan untuk menampilkan pelayanan yang didukung oleh kerapihan, rasa hormat dan keramahan akan memperkuat kesan yang diterima oleh masyarakat pengguna atau yang memanfaatkan pelayanan.
- 9) *Knowledge*, karyawan terhadap kebutuhan ataupun permintaan masyarakat yang dilayani. Dengan kemampuan untuk memahami dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, maka masyarakat akan memberikan penghargaan yang lebih tinggi.
- 10) *Access*, bagaimana kemudahan untuk memperoleh pelayanan. Betapapun baiknya sarana ataupun prasarana serta sumberdaya manusia yang dimiliki, akan tetapi masyarakat pengguna jasa merasa kesulitan untuk memanfaatkan pelayanan yang diinginkan, maka akan mengurangi apresiasi masyarakat.

Berdasar uraian diatas maka dapat dibentuk suatu diagramatik mengenai model kualitas pelayanan seperti pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1.**  
**Hubungan Antar Komponen Dalam Model Kualitas Pelayanan**



Jika dimensi yang diharapkan diterima dapat sesuai dengan yang sesungguhnya diterima, maka pelayanan dinilai berkualitas baik, dengan demikian dapat dilakukan upaya-upaya untuk menyesuaikan kedua dimensi tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.1 terdapat lima kemungkinan terjadinya penyimpangan yang mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi menurun atau tidak lagi sebagaimana yang seharusnya yaitu: *Pertama*, jika pimpinan kurang

tepat di dalam menangkap harapan publik terhadap pelayanan di institusinya. Persepsi pimpinan yang kurang tepat, baik terlalu tinggi maupun terlalu rendah, akan membawa implikasi yang kurang baik berupa ketidak-sesuaian standar kualitas pelayanan yang ditetapkan dengan sebenarnya diinginkan oleh publik. *Kedua*, jika pimpinan sudah tepat memahami harapan publik, namun tidak merumuskan ke dalam standar kinerja yang sudah jelas (standar kinerja dibutuhkan sebagai arahan bagi pelaksana), maka hal ini akan berakibat bawahan kesulitan untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

*Ketiga*, karyawan kurang terlatih atau tidak memiliki kapabilitas untuk melayani masyarakat. Betapapun baiknya kemampuan pimpinan untuk menangkap aspirasi masyarakat, jika karyawan tidak memiliki kapabilitas untuk menjalankan, maka hasilnya akan tidak optimal. *Keempat*, jika harapan publik dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang keluar dari institusi / lembaga. Ada kemungkinan harapan publik sesungguhnya tidak terlalu tinggi, namun akibat informasi yang berasal dari institusi / lembaga itu sendiri, masyarakat menjadi mengubah harapannya. *Kelima*, jika masyarakat salah memahami kualitas pelayanan yang diberikan, seringkali ukuran atau indikator kualitas yang digunakan masyarakat berbeda dengan yang digunakan oleh karyawan, akibatnya betapapun baik kinerja kualitas, tetap diapresiasi secara berbeda oleh publik.

Kemungkinan pertama dan kedua dapat dieliminasi atau diperkecil dengan meningkatkan kepekaan dan komitmen pimpinan terhadap kualitas pelayanan institusinya terhadap publik, kemungkinan keempat dan kelima dapat dieliminasi dengan mendayagunakan fungsi hubungan publik secara optimal. Kemungkinan

ketiga lebih membutuhkan intervensi manajemen, karena menyangkut sumberdaya manusia yang ada.

### c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan masyarakat, tidak terbentuk secara tiba-tiba. Menurut Lewis (1990) bahwa: "Dimensi kualitas pelayanan yang bisa diterapkan pada industri jasa adalah: 1) Fungsi (*function*) yakni kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa; 2) Karakteristik atau ciri tambahan (*features*) yakni kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap; 3) Kesesuaian (*conformance*) yakni kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan; 4) Keandalan (*reliability*) yakni kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu; 5) *Serviceability* yakni kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan; 6) Estetika (*aesthetics*) yakni pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera; dan 7) Persepsi yakni reputasi kualitas."

Menurut Zeithaml, Berry, dan A. Parasuraman (1990:101) dimensi kualitas jasa dilihat dari sudut pandang publik adalah sebagai berikut :

- 1) Dapat disentuh (*Tangible*), yaitu bukti fisik dari suatu jasa dapat berupa fasilitas fisik, interior/eksterior, peralatan yang digunakan, material komunikasi, penampilan karyawan, dan lingkungan sekitarnya.
- 2) Keterandalan (*Reliability*), yaitu menyangkut kemampuan untuk dapat menyajikan jasa secara akurat dan meyakinkan. Sehingga penyedia jasa dapat dikatakan memenuhi janjinya dan dapat dipercaya.

- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dan kesiapan karyawan untuk membantu publik dan menyampaikan jasa dengan segera.
- 4) Kompeten (*Competence*), yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap karyawan untuk dapat menyajikan jasa yang dibutuhkan oleh publik.
- 5) Ramah (*Courtesy*), yaitu sikap sopan santun, keramahan, hormat, dan perhatian terhadap publik, yang dimiliki karyawan penyaji jasa.
- 6) Kredibilitas (*Credibility*), yaitu sifat jujur, dapat dipercaya, karakteristik pribadi karyawan dalam berinteraksi dengan publik yang mencerminkan reputasi dan nama baik organisasi.
- 7) Aman (*Security*), yaitu masalah aman dan resiko, bahaya, atau keraguan, termasuk keamanan secara fisik (*physical safety*), keuangan (*financial security*), maupun kerahasiaan (*confidentiality*).
- 8) Terjangkau (*Access*), menyangkut kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berhubungan dengan lokasi dan saluran komunikasi.
- 9) Komunikasi (*Communication*), artinya menjaga agar publik selalu diberikan informasi dalam bahasa yang bisa dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan publik dengan baik.
- 10) Memahami konsumen (*Understanding The Customer*), yaitu melakukan segala upaya agar bisa memahami kebutuhan dan keinginan publik dengan baik.

Perkembangan terakhir ditemukan bahwa sepuluh dimensi kualitas tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas jasa yaitu: *tangible*,

*realibility, responsiveness, assurance, and empathy* (Zeithaml, 1990:118). Kelima kualitas pelayanan tersebut, penjelasannya adalah sebagai berikut:

- 2) *Tangible* atau bukti langsung, yang meliputi fasilitas fisik, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi publik. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan publik. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan publik menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi organisasi untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan publik yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada publik.
- 3) *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat serta memuaskan. Menurut Parasuraman, dkk. (1998) berpendapat kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas organisasi. Menurut Zeithaml, et al. (1985) dalam (Aviliani dan Wilfridus, 1997:10) kehandalan (*reliability*) adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari organisasi.
- 4) *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu berkaitan dengan keinginan para staf untuk membantu publik dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dengan kata lain respon atau kesigapan karyawan dalam membantu publik dan

memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani publik, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan publik. Menurut Parasuraman. dkk. (1998) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada publik, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap / ketanggapan yang diberikan oleh institusi dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh publik. Semakin baik persepsi publik terhadap daya tanggap institusi maka kepuasan publik juga akan semakin tinggi. Apabila persepsi publik terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan publik juga akan semakin rendah.

- 5) *Assurance* atau jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Menurut Kotler (2001:617) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan publik terhadap institusi. Sementara menurut Parasuraman. dkk. (1998) yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan publik terhadap institusi, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf,

bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dapat menumbuhkan rasa percaya publik kepada institusi. Adanya jaminan keamanan dari institusi akan membuat publik merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan kegiatan, sehingga dampaknya terhadap kepuasan publik. Semakin baik persepsi publik terhadap jaminan yang diberikan oleh organisasi maka kepuasan publik juga akan semakin tinggi. Apabila persepsi publik terhadap jaminan yang diberikan oleh organisasi buruk maka kepuasan publik juga akan semakin rendah

- 6) *Empaty* atau perhatian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan publik pengguna jasa. Menurut Parasuraman dkk. 1998, empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan organisasi kepada publik seperti kemudahan untuk menghubungi organisasi, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan publik dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan publik. Suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang publik, memahami kebutuhan publik secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi publik. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan kepedulian yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan publik, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan publik. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai kepada publik akan berpengaruh juga pada kepuasan publik, karena publik akan merasa

diperhatikan oleh organisasi yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluarkannya ditanggapi secara baik oleh pihak organisasi. Semakin baik persepsi publik terhadap kepedulian yang diberikan oleh organisasi maka kepuasan juga akan semakin tinggi. Namun sebaliknya apabila persepsi publik terhadap kepedulian yang diberikan oleh organisasi buruk maka kepuasan juga akan semakin rendah.

Sementara itu, menurut Kotler (1997:89) karakteristik organisasi jasa terdiri dari 4 bagian, yaitu: 1) *Intangible* (tidak berwujud), 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), 3) *Heterogenity* (keragaman) / *variability*, dan 4) *Perishability* (tidak tahan lama). Keempat organisasi jasa tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1) *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak dapat dirasakan, dipegang, dilihat, dicicipi, didengar atau dirasakan sebelum dibeli publik sebagaimana yang terjadi pada barang. Penilaian kualitas jasa sebelum atau sesudah melakukan pembelian lebih sulit dibandingkan dengan melakukan penilaian terhadap kualitas suatu barang karena, dibandingkan dengan barang, jasa cenderung sulit menampilkan kualitas pencarian yaitu karakteristik yang dapat lebih mudah diakses nilainya sebelum pembelian. Kemudian kualitas pelayanan merupakan suatu karakteristik yang hanya dapat dinilai jika telah menggunakannya.

2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Karakteristik jasa yang memungkinkan diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, pada umumnya jasa yang diproduksi dan dirasakan pada waktu

yang sama dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka publik akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3) *Heterogenity* (keragaman) / *variability*

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung siapa penyedia jasa, penerima dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan. Hal ini merupakan karakteristik jasa yang membuatnya tidak standar dan seragam dibandingkan barang.

4) *Perishability* (tidak tahan lama)

Karakteristik jasa yang membuatnya tidak dapat disimpan, dimasukkan dalam gudang dan dijadikan persediaan. Daya tahan suatu jasa tergantung situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Kemudian, Stamatis (1996) mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas pelayanan. Ketujuh dimensi dasar dari kualitas pelayanan akan diuraikan sebagai berikut:

1) Kinerja

Kinerja yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi publik.

2) Interaksi Pegawai

Interaksi pegawai yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh publik yang memberikan jasa atau barang.

3) Keandalan

Keandalan yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.

4) Daya Tahan

Daya tahan yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.

5) Ketepatan Waktu dan Kenyaman

Ketepatan waktu yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.

6) Estetika

Estetika yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

7) Kesadaran akan Merek

Kesadaran akan merek yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi publik.

Sementara itu, menurut Hutt dan Speh dalam Nasution (2004:47) kualitas pelayanan terdiri dari tiga komponen utama. Ketiga komponen utama tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output yang diterima oleh publik.
- 2) *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 3) *Corporate image*, yaitu yaitu *profit*, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu organisasi.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan publik. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: Tangibles atau bukti fisik, *reliability*

atau keandalan *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan/kepastian, *empathy* atau kepedulian.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 1996). Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Carthy dan Perreault, 1995). Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Definisi kualitas jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan publik serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan publik. Menurut Yazid (1999:55) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan publik. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan publik, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 1996:121).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan organisasi. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan publik dan berakhir pada persepsi publik (Kotler, 1997). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi publik. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian publik tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan itu sendiri atau

keseluruhan organisasi pelayanan, publik sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Aviliani dan Gregorius, 2005). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan publik dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan organisasi supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan publik. Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan atas layanan yang publik terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi publik atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh organisasi, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi.

Kualitas bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi berdasarkan sudut pandang/ persepsi publik. Hal ini disebabkan karena publiklah yang membeli dan memakai jasa. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan publik, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai

kualitas yang buruk. Jasa memiliki beberapa kriteria yang unik, yang membedakannya dengan barang.

## 2. Sumber Daya Manusia

Pada dasarnya suatu organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, selalu berupaya agar dapat memberikan kepuasan kerja yang maksimal. Untuk itu salah satu hal yang mendasar dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan pada publik. Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi publik. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian publik tentang inti pelayanan. Kesesuaian antara tingkat pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi /harapan publik akan menentukan kualitas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, untuk mewujudkan dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan publik, maka diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang handal. Peran sumber daya manusia (SDM) untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan, sehingga berdampak terhadap kepuasan publik.

Konsep Sumber Daya Manusia (SDM) mengandung dua pengertian, yaitu:

1. SDM adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan sesuatu (Simanjuntak, 1985)
2. SDM adalah manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha, mampu bekerja maksudnya mampu untuk menghasilkan sesuatu untuk berbagai kepentingan dan kebutuhan (Simanjuntak,1985).

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas pasti memiliki kemampuan (*skill*) yang dapat diandalkan. Untuk itu, manusia sebagai pemberi pelayanan kepada publik mempunyai andil besar untuk memberikan kepuasan yang maksimal, diantaranya adalah dengan peningkatan mutu pelayanan. Kemampuan manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan sangat diperlukan oleh organisasi, sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan terhadap publik.

Menurut Dahlan (1989:42) pengertian kemampuan adalah mampu melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil memuaskan baik berupa barang atau jasa yang merupakan kebutuhan publik. Kemampuan manusia adalah kualitas yang hakiki yang melekat pada diri seseorang. Sementara menurut Siagian (1995:47) kemampuan adalah teknis untuk melakukan sesuatu kegiatan tertentu yang dapat dipelajari dan dikembangkan. Usaha-usaha pengembangan ketrampilan adalah bagian dari kegiatan pendidikan yang dilakukan secara programatis dan sistimatis.

Berkaitan dengan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk menciptakan suatu dimensi kualitas pelayanan yang baik (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), dibutuhkan sumber daya manusia yang handal, salah satunya adalah kemampuan (*skill*) yang dimiliki oleh aparatur pemerintah sebagai pelayan publik. Dengan adanya kemampuan (*skill*) SDM yang baik, maka nantinya diharapkan publik merasakan adanya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

### **3. Kepuasan Publik.**

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan publik telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi adalah

untuk menciptakan rasa puas pada publik. Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk., 2000:52). Sedangkan Tse dan Wilton (1988) dalam Luodon (1994) kepuasan atau ketidakpuasan publik adalah respon publik terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Tjiptono (1996 : 349), kepuasan publik terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika organisasi jasa tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh publik. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi publik yang berbeda. Oleh karena itu, suatu organisasi harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada publik.

Kepuasan publik dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Dari berbagai pendapat yang disampaikan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan publik adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh publik dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka publik akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, publik akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, publik akan sangat puas.

Pada era persaingan yang semakin ketat saat ini, organisasi privat maupun publik harus berorientasi pada kepuasan pelanggan atau publik. Kepuasan publik sendiri tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh pakar, antara lain :

1. Kottler (1994:40) mengatakan bahwa kepuasan publik adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.
2. Tse dan Wilton (1988:204) menyatakan bahwa kepuasan publik adalah respon publik terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan publik mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, karena publik adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Hal inilah yang menyebabkan munculnya slogan gerakan kualitas yang populer, yaitu “kualitas dimulai dari pelanggan”.

Ada 4 (empat) metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (Kotler, 2000). Keempat metode tersebut, yaitu :

1) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang memberikan kesempatan penuh bagi publik untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan, merupakan organisasi yang berorientasi pada publik (public oriented).

## 2) Survei kepuasan publik

Sesekali organisasi perlu melakukan survei kepuasan publik terhadap kualitas jasa atau produk. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan kepada para publik. Melalui survei tersebut, organisasi dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa organisasi tersebut, sehingga organisasi dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh publik.

## 3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang karyawan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di organisasi pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan organisasi pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan organisasi itu sendiri.

## 4) Analisa konsumen yang hilang

Metode ini dilakukan organisasi dengan cara menghubungi kembali orang yang pernah dilayani yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pengurusan kembali izinnya karena telah berpindah ke organisasi pesaing. Pada kesempatan ini, organisasi dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya orang tersebut ke organisasi pesaing.

Kepuasan Publik merupakan modal dasar untuk membentuk loyalitas yang dapat dijadikan senjata untuk menaikkan keunggulan bersaing suatu organisasi atau lembaga yang bergerak dibidang jasa. Terciptanya kepuasan publik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara organisasi dan orang yang dilayani jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi

pembelian ulang dan terciptanya loyalitas publik dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi organisasi, reputasi organisasi menjadi baik dimata publik, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

Rusdarti (2004) berpendapat bahwa kepuasan publik hanya akan terjadi apabila terdapat gap antara harapan publik terhadap kualitas dan nilai pelayanan (*expected service*) dengan kualitas dan nilai pelayanan yang diterima (*perceived service*). Sementara itu, Kotler (2000) berpendapat bahwa kepuasan oleh perasaan kesenangan atau kekecewaan adalah dari hasil membandingkan performa produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya.

Berdasarkan teori kepuasan konsumen (*customer satisfaction theory*), keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sangat dekat antara harapan konsumen terhadap produk dan kualitas produk yang diterima konsumen.

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan yang diberikan kepada publik haruslah memiliki standar, dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada publik dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan

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

Berdasarkan peraturan tersebut di atas, standar pelayanan publik paling sedikit harus memuat komponen, sebagai berikut :

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk layanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetisi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan;  
dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana;

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan Pelayanan

Sistem pelayanan terpadu yang disyaratkan oleh PP Nomor 96 Tahun 2012 seperti yang dilakukan oleh KPPT Kabupaten Dompu bertujuan untuk :

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Memperpendek proses pelayanan;

- d. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- e. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

## 5. Penelitian Terdahulu.

Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain: Ratih (2012) yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank NTB Cabang Sumbawa Besar. Kualitas pelayanan ditentukan oleh dimensi bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keterandalan (*reliability*), jaminan (*ansurance*), dan empati (*empaty*) terhadap Kepuasan Publik baik secara parsial maupun simultan.

Maksum (2012) yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Provinsi NTB. Kualitas pelayanan ditentukan oleh dimensi bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keterandalan (*reliability*), jaminan (*ansurance*) dan empati (*empaty*). Hasil penelitian menunjukkan kelima dimensi pelayanan tersebut diterapkan dengan kinerja baik oleh seluruh karyawan RSUP NTB. Tingkat pengaruh yang diberikan oleh 5 (lima) dimensi pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III sebesar 43,30 %, artinya 5 (lima) dimensi tersebut secara simultan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Afifuddin (2009) yang meneliti tentang adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. (Persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Kualitas pelayanan bukan variabel utama

yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, juga terdapat hubungan langsung yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dengan rata-rata 77 % mengatakan puas, dengan urutan dimensi kualitas pelayanan berupa daya tanggap (85%), berwujud (80%), keterandalan (80%), jaminan (78%) dan empati (73%).

Lenny (2009) melakukan penelitian dengan menggunakan metode *servqual* yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan *Authomatic Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan nasabah puas terhadap kinerja layanan ATM Bank Mandiri dengan nilai indeks kepuasan nasabah sebesar 80,93 persen. Dengan analisis kuadran diketahui bahwa dimensi *assurance* merupakan dimensi yang dinilai penting, namun *performance* yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para nasabah sehingga dimensi ini merupakan prioritas utama yang perlu diperbaiki oleh Bank Mandiri dalam hal layanan ATM.

Suzana (2010) dalam kajiannya tentang pengaruh budaya kerja dan komunikasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di bidang perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompu. Kualitas pelayanan ditentukan oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, harga, dan sarana pelayanan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada KPPT Kabupaten Dompu telah dinilai baik oleh konsumen dengan nilai kepuasan rata-rata baik 66,67 % dan sangat baik 18,87 %.

Adha (2001) dalam kajiannya tentang studi tentang kualitas pelayanan publik : kasus pelayanan air minum pada PDAM Kota Makassar. Kualitas

pelayanan publik sangat ditentukan oleh dimensi bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keterandalan (*reliability*), jaminan (*ansurance*) dan empati (*empaty*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar.

Sipatuhar (2000) mengkaji pengaruh kualitas jasa features Taplus Bank BNI terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Cabang Bandung. Kualitas jasa ditentukan dalam dimensi berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keterandalan (*reliability*), jaminan (*ansurance*) dan empati (*empaty*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kualitas jasa dan *features taplus* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, 2) Tingkat kepuasan minimal terhadap kualitas jasa dan features adalah 47,5 % dan tingkat kepuasan maksimal adalah 89,00 %, 3) Tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada variabel berwujud 70,62 % sedangkan tingkat kepuasan paling tinggi terdapat pada prize dengan rata-rata 83,21 %.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah teknik analisis menggunakan analisis regresi dan hasil penelitian ini sama-sama dapat memperkaya referensi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya. Selain itu, terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak obyek dan subyek penelitian. Pada penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada organisasi yang berorientasi bisnis, sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan pada publik.

## B. Kerangka Berpikir

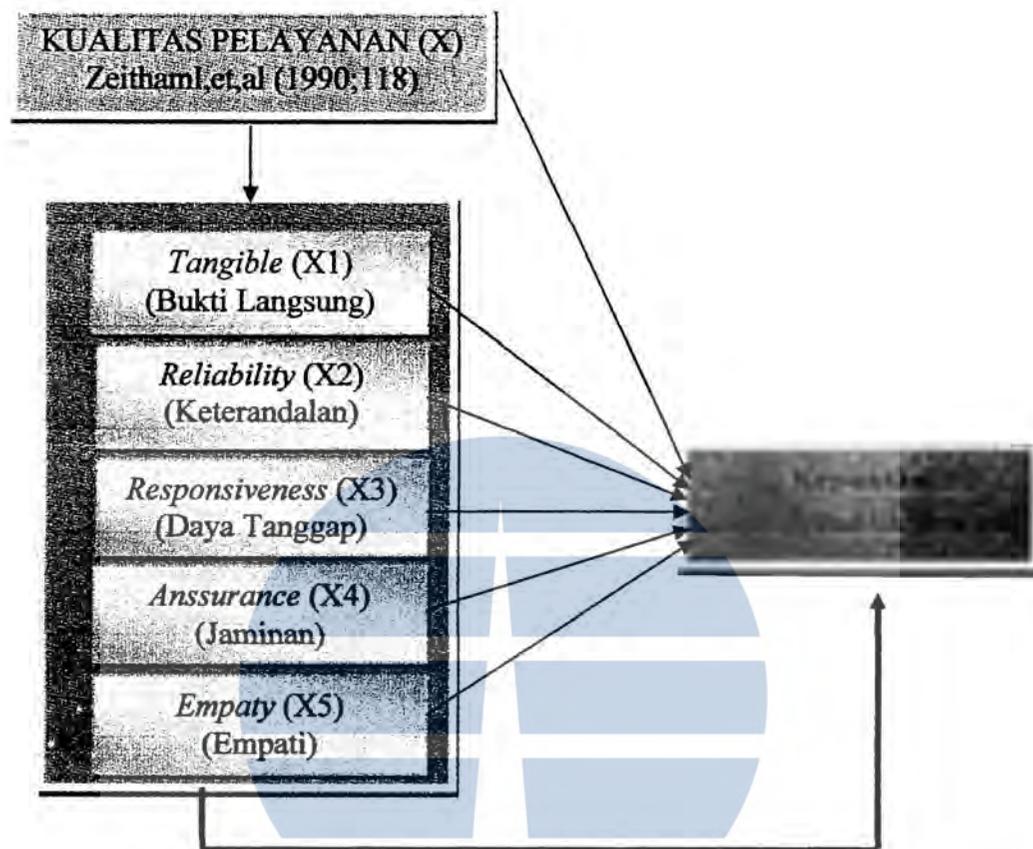
Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan variabel yang akan diteliti, sehingga perlu dijelaskan hubungan variabel independen dan dependen.

Berdasarkan pemaparan pada pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian empiris maupun teoritis, maka secara konseptual variabel Kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dalam penelitian ini mengadopsi pendapat yang dikemukakan Zeithaml, *et al.*, 1990 (dalam Ratih, 2012). Sementara itu, variabel kepuasan publik mengadopsi pendapat Kotler (1997).

KPPT Kabupaten Dompu memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan perizinan harus mengedepankan kualitas layanannya kepada masyarakat karena hal tersebut berkaitan dengan kepuasan masyarakat akan layanan jasa yang diberikan.

Berikut ini akan digambarkan model kerangka pemikiran berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang menjadi bahan dari penelitian ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.2 tentang kerangka berpikir dalam penelitian ini.

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Berpikir**



Berdasarkan kerangka konseptual pada gambar 2.2 di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empaty*) baik secara simultan maupun parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu.”

### **C. Definisi Operasional Variabel.**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan dependen. Variabel independen meliputi Kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empaty*), sedangkan variabel dependen yaitu

kepuasan publik. Selanjutnya definisi operasional masing-masing variabel akan diuraikan sebagai berikut:

### **1. Bukti Langsung (*Tangible*) - X1.**

Tangible atau bukti langsung merupakan kemampuan organisasi (lembaga) dalam memberikan sarana dan prasarana yang mendukung. Indikator variabel tangible (bukti langsung) mengadopsi dari Zeithaml, *et al.*, 1990 (dalam Ratih, 2012), meliputi: formulir / blangko yang tersedia, Pegawai KPPT memiliki penampilan yang rapi dan profesional, Ruang tunggu bersih, nyaman dan ditunjang peralatan perkantoran yang modern

### **2. Keterandalan (*reliability*) – X2.**

*Reliability* (keterandalan) merupakan kemampuan KPPT dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada masyarakat sesuai pelayanan yang dijanjikan. Indikator variabel *reliability* (bukti langsung) mengadopsi dari Zeithaml, *et al.*, 1990 (dalam Ratih, 2012), meliputi: selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan, pelayanan diselesaikan tepat waktu, memberikan perhatian lebih terhadap masalah publik, KPPT tidak membuat kesalahan dalam pelayanan, KPPT tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan, dan publik tidak pernah menunggu lebih dari 10 menit

### **3. Daya Tanggap (*responsiveness*) - X3.**

*Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kemampuan pihak KPPT untuk berusaha memberikan bantuan kepada masyarakat dan memenuhi pelayanan yang tepat. Indikator variabel *reliability* (bukti langsung) mengadopsi dari Zeithaml, *et al.*, 1990 (dalam Ratih, 2012), meliputi: publik tidak pernah dibiarkan menunggu melebihi batas waktu, pegawai tidak menunjukkan kesan

sibuk saat masyarakat datang mengurus izin, dan pegawai KPPT selalu siap membantu dan melayani masyarakat.

#### **4. Jaminan (*assurance*) - X4.**

*Assurance* (Jaminan) merupakan pengetahuan dan keramahan yang harus dimiliki oleh pegawai dan kemampuan mereka. Indikator variabel *reliability* (bukti langsung) mengadopsi dari Zeithaml, *et al.*, 1990 (dalam Ratih, 2012), meliputi: publik merasa aman melakukan transaksi dengan pihak KPPT, Pegawai KPPT selalu bersikap profesional, ramah dan tersenyum saat melayani publik, pegawai KPPT memiliki pengetahuan yang memadai dalam melayani.

#### **5. Empati (*empaty*) - X5.**

*Empaty* merupakan kemampuan pihak KPPT untuk memberikan perhatian secara individu. Indikator variabel *reliability* (bukti langsung) mengadopsi dari Zeithaml, *et al.*, 1990 (dalam Ratih, 2012), meliputi: Variabel ini diukur dengan tiga indikator, yaitu : selalu memberi informasi yang benar tentang layanan yang diberikan, memiliki jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan publik, dalam memberikan pelayanan pegawai KPPT tidak lupa menyebutkan nama yang bersangkutan (Publik), dan publik merasa kepentingannya lebih diutamakan oleh pihak KPPT.

#### **6. Kepuasan Publik**

Kepuasan Publik merupakan tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk barang atau jasa yang diterima dan diharapkan. Indikator kepuasan publik mengadopsi dari Kotler (1997), meliputi: Sarana dan prasarana yang disediakan pihak KPPT, jaminan pengetahuan dan kemampuan pegawai KPPT, publik puas dengan pelayanan

yang tepat waktu, perhatian pegawai KPPT terhadap kebutuhan publik, kelancaran melakukan transaksi dengan biaya terjangkau.

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk lebih ringkasnya mengenai variabel dan indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1. di bawah ini.

**Tabel 2.1**  
**Variabel, Indikator, Item, dan Instrumen Penelitian**

Konsep	Variabel	Indikator	Instrumen
Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangibel</i> (bukti langsung) – X1	1) Formulir / blangko yang tersedia 2) Pegawai KPPT memiliki penampilan yang rapi dan profesional 3) Ruang tunggu bersih, nyaman dan ditunjang peralatan perkantoran yang modern	Kuesioner dg Skala likert
	2. <i>Reliability</i> (Keterandalan) – X2	1) Pihak KPPT selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan 2) Pelayanan diselesaikan tepat waktu 3) memberikan perhatian lebih terhadap masalah publik 4) KPPT tidak membuat kesalahan dalam pelayanan 5) KPPT tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan 6) Publik tidak pernah menunggu lebih dari 10 menit	Kuesioner dg Skala likert
	3. <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap Tunjangan) – X3	1) publik tidak pernah dibiarkan menunggu melebihi batas waktu 2) pegawai tidak menunjukkan kesan sibuk saat masyarakat datang mengurus izin 3) pegawai KPPT selalu siap membantu dan melayani masyarakat	Kuesioner dg Skala likert
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan) – X4	1) publik merasa aman melakukan transaksi dengan pihak KPPT 2) Pegawai KPPT selalu bersikap profesional, ramah dan tersenyum saat melayani publik 3) pegawai memiliki pengetahuan yang memadai dalam melayani	Kuesioner dg Skala likert
	5. <i>Emphaty</i> – X5	1) selalu memberi informasi yang benar tentang layanan yang diberikan 2) memiliki jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan publik 3) dalam memberikan pelayanan, pegawai KPPT tidak lupa menyebutkan nama yang bersangkutan (Publik) 4) publik merasa kepentingannya lebih diutamakan oleh pihak KPPT	Kuesioner dg Skala likert

<b>Kepuasan konsumen</b>	<b>Kepuasan Publik (Y)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Sarana dan prasarana yang disediakan pihak KPPT</li><li>2) Jaminan pengetahuan dan kemampuan pegawai KPPT</li><li>3) Publik puas dengan pelayanan yang tepat waktu</li><li>4) perhatian pegawai KPPT terhadap kebutuhan publik</li><li>5) kelancaran melakukan transaksi dengan biaya terjangkau</li></ol>	Kuesioner dg Skala likert
--------------------------	----------------------------	---	---------------------------

Sumber: Data Primer Diolah (2013)



## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

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

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif menggunakan sistem survey. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KPPT Kabupaten Dompu.

#### **Lokasi Penelitian.**

Penelitian ini dilakukan di KPPT Kabupaten Dompu dengan pertimbangan bahwa setelah dibentuknya KPPT hampir semua izin sudah ditangani oleh pihak KPPT Kabupaten Dompu.

#### **B. Populasi dan Sampel Penelitian.**

##### **Populasi.**

Populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya. Kuncoro, (2011), dalam penelitian ini Populasi adalah masyarakat yang pernah melakukan pengurusan izin pada KPPT Kabupaten Dompu, sejak bulan Januari sampai dengan Desember 2012 (selama satu tahun) yaitu sejumlah 2.698 orang.

##### **Sampel.**

Menurut Soegiono (1999) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak

mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus yang dikembangkan Sugiono (1999), sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(n - 1) - \lambda \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

S = ukuran sampel

$\lambda^2$  = taraf kesalahan 5% (  $z = 1,645$  )

P = 0,5

Q = 0,5

d = 0,05

$$S = \frac{(1,645)^2 \times 2.698 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 (2.698 - 1) - (1,645)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$S = \frac{1,828}{26,29} = 69,53$$

Berdasarkan penjelasan diatas, maka jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 69,53 atau dibulatkan menjadi 70 sampel.

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Masri dan Effendi (1989) adalah pemilihan sampel yang bersifat tidak acak, dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, antara lain pekerjaan, pendidikan dan usia yang bervariasi. *purposive sampling* dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah mengurus izin di KPPT Kabupaten Dompu.

### C. Instrumen Penelitian.

#### a. Skala pengukuran.

Skala yang digunakan untuk mengukur tiap variabel adalah dengan menggunakan skala likers. Skala Likers adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2006:80).

Alasan digunakan skala likers karena selain relatif mudah, juga dapat mencerminkan keragaman skor (*variability of score*) sebagai akibat penggunaan skala 1 – 5. Dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tercermin dalam daftar pertanyaan, memungkinkan pelanggan/masyarakat mengekspresikan tingkat pendapatnya dalam pelayanan yang diterima, lebih mendekati kenyataan yang sebenarnya.

Kepuasan Publik / pelanggan menentukan adanya gap antara harapan dan tingkat layanan yang diterima oleh masyarakat / pelanggan, apabila harapan masyarakat lebih besar dari tingkat layanan yang diterima maka publik tidak puas dan apabila harapan sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima maka masyarakat akan puas.

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala lima alternatif pilihan (skala likers). Variabel kualitas pelayanan jasa diberikan penilaian sebagai berikut :

- |                  |             |        |
|------------------|-------------|--------|
| 1. Sangat setuju | dengan skor | 5 (SS) |
| 2. Setuju        | dengan skor | 4 (S)  |
| 3. Netral        | dengan skor | 3 (N)  |
| 4. Tidak setuju  | dengan skor | 2 (TS) |

5. Sangat tidak setuju dengan skor 1 (STS)

## b. Pengujian Instrumen

### Uji Validitas dan Reabilitas

#### ❖ Uji Validitas.

Secara umum uji validitas adalah untuk melihat apakah item pertanyaan yang digunakan mampu mengukur apa yang ingin diukur, dan disini hanya akan dibahas validitas yang biasa digunakan, dimana item pertanyaan dalam suatu kuesioner dipergunakan untuk mengukur suatu variabel yang akan diteliti.

Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2009;49). Cooper dan Schindler (2006,16) menyebutkan validitas merupakan tingkat sebuah pengujian mengukur apa yang benar-benar ingin diukur. Pengukur yang akurat dan konsisten serta dapat diandalkan (reliabel) belum tentu mengukur dengan tujuan yang diinginkan (valid).

Ghiseli, John dan Sheldon (1981) mengatakan bahwa validitas (*validity*) menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau satu set dari operasi-operasi dapat mengukur apa yang seharusnya di ukur (Jogiyanto, 2008;36). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  – hitung dengan  $r$  – Tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Selanjutnya untuk menguji apakah masing-masing butir pertanyaan

valid atau tidak ditentukan oleh nilai *Corrected Item-Total Correlation*. Bila nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai *r* Tabel atau nilai kritis koefisien korelasi dengan  $df = n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah responden, maka berarti memenuhi persyaratan validitas. Rumus yang digunakan untuk menghitung *Corrected Item-Total Correlation* adalah :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi person validitas

$x$  = skor tanggapan responden setiap pertanyaan

$y$  = skor total tanggapan responden seluruh pertanyaan

$n$  = banyaknya subyek jumlah responden

Nilai *Corrected Item-Total Correlation* merupakan statistik hasil korelasi ( $r$ -hitung). Jadi, bila  $r$ -hitung lebih besar dari pada  $r$ -Tabel ( $r$ -hitung. $r$ -Tabel), maka butir pertanyaan dinyatakan valid dan demikian sebaliknya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16.0 for windows.

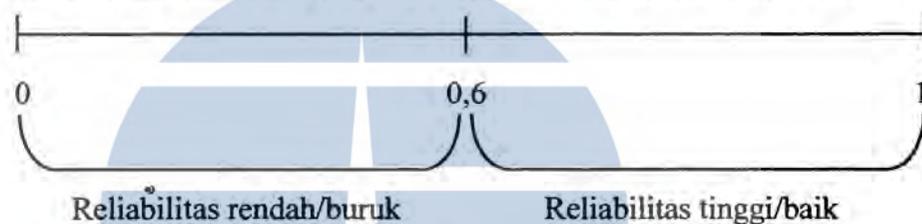
#### ❖ Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk melihat apakah rangkaian kuesioner yang dipergunakan untuk mengukur suatu konstruk tidak mempunyai kecenderungan tertentu. Sekaran (2006:40) menyatakan bahwa reliabilitas suatu pengukuran sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Jogiyanto (2008:36)

menyatakan bahwa reliabilitas suatu pengukur menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurannya. Reabilitas berhubungan dengan akurasi (*accurately*) dan konsistensi dari pengukurannya.

Nilai untuk pengujian reabilitas berasal dari skor-skor item angket yang valid. Item yang tidak valid tidak dilibatkan dalam pengujian reliabilitas. Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh  $> 0,60$  (Imam Ghazali, 2002).

Interpretasi reliabilitas bisa juga menggunakan gambar dibawah ini.



Ghozali (2009;45) menyatakan suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan Uji Statistik *Cronbach Alfa* ( $\alpha$ ). Menurut Ghazali (2009) bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 (*Cronbach's Alpha*..0,60).

$$r = \frac{(k) (1 - \Sigma\sigma b^2)}{(k - 1) \sigma^2}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien reliabilitas instrumen cronba alpha

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\Sigma\sigma b^2$  = totalnya varian butir

$\sigma^2$  = total varians

Sama halnya dengan uji validitas, uji reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16.0 for windows.

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data.**

##### **❖ Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil analisa dari kuesioner yang dibagikan, serta data hasil wawancara dengan pihak KPPT Kabupaten Dompu.

##### **❖ Sumber Data**

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis dan sumber data, Yaitu:

###### **1. Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2006). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari KPPT yang dapat dilihat pada dokumentasi/arsip kantor, buku referensi dan informasi lain yang ada hubungannya dengan penelitian.

###### **2. Data primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2006). Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden yaitu tentang pendapat publik terhadap kualitas pelayanan pada KPPT Kabupaten Dompu.

### ❖ Teknik Pengumpulan Data

Kualitas data hasil penelitian dipengaruhi oleh dua hal yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas teknik pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkaitan dengan validitas dan reliabilitas instrumen, sedangkan kualitas teknik pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Pengumpulan data akan dilakukan melalui cara:

1. Pengamatan (*observation*) yaitu melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian dengan tujuan agar dapat melihat secara langsung aktivitas pelayanan yang diberikan kepada publik dan sikap yang diperlihatkan publik pada saat menerima pelayanan dari pihak KPPT Kabupaten Dompu.
2. Wawancara (*Interview*) terhadap publik yang melakukan pengurusan ijin pada KPPT Kabupaten Dompu yang menjadi sampel, wawancara yang dilakukan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu.
3. Daftar pertanyaan (*kuesioner*) yaitu dengan memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden tentang tanggapannya terhadap kualitas pelayanan pada KPPT Kabupaten Dompu. Bentuk pertanyaan merupakan kombinasi pilihan berganda yang berpedoman dengan skala likert. Penyusunan kuesioner penelitian ini mengacu dan memodifikasi kuesioner yang dikembangkan oleh Nurmidah Ginting (2006).

4. Dokumentasi merupakan laporan tahunan dari KPPT Kabupaten Dompu.

## E. Metode Analisis Data

### 1. Analisis Kuantitatif

#### a. Analisis Uji Asumsi Klasik

##### • Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya.

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan uji *one-sample kolmogorov smomov test*, dimensi uji ini didasarkan pada fungsi distribusi empiris (*empirical distribution runction = ECDF*). Nilai statistik uji ini dapat dihitung dengan menggunakan formula sebagai berikut:

$$D = \max_{1 \leq x \leq y} (F(Y_i) - i/N)$$

Dimana:

$N(i)$  = jumlah nilai dikurang dari  $Y_i$

$Y_i$  = order dari nilai terkecil sampai terbesar

##### ◆ Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika terikatnya menjadi

terganggu. Untuk mendeteksi multikolinearitas menggunakan metode Variance Inflation Faktor (VIF) dan Tolerance (TOL), multikolinearitas dapat dirmuskan:

$$VIF = (bt^A) = \frac{1}{(1 - R_j^2)}$$

$R^2$  = koefisien Determinasi

VIF merupakan variance inflation faktor, ketika  $R_j^2$  mendekati satu atau dengan kata lain ada kolinearitas antara variabel independen maka VIF akan naik dan jika  $R_j^2 = 1$  maka nilainya tidak terhingga. Jika nilai VIF semakin membesar maka diduga ada multikolinearitas antar variabel independen. Pada nilai VIF berapa dikatakan ada multikolinearitas. Sebagai aturan main (rule of thumb) jika nilai VIF melebihi angka 10 maka bisa disimpulkan ada multikolinearitas karena nilai  $R_j^2$  melebihi dari 0,90<sup>3</sup>. Masalah multikolinearitas karena dideteksi dengan melihat nilai tolerance (TOL) bisa dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$TOL = (1 - R_j^2) = \frac{1}{VIF}$$

Jika  $R_j^2 = 0$  berarti tidak ada kolinearitas antara variabel independen maka nilai TOL sama dengan 1 dan sebaliknya jika  $R_j^2 = 1$  ada kolinearitas variabel independen maka nilai TOL sama dengan nol. Dengan demikian nilai TOL semakin mendekati 0 maka diduga ada multikolinearitas dan sebaliknya

nilai TOL semakin mendekati 1 maka diduga tidak ada multikolinearitas, (Agus Widarjono:2010;81-82)

#### ◆ Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Penyimpangan Heteroskedastisitas menurut Algifari (1997:85) artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Spearman, langkah yang harus dilakukan dengan menguji ada tidaknya masalah heteroskedastisitas dalam hasil regresi dengan menggunakan korelasi Spearman adalah sebagai berikut formula:

$$t = \frac{rs\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - (rs)^2}}$$

Dengan df sebesar n-2 dan n>8

Jika nilai t hitung lebih besar dari pada nilai kritis tabel t, maka dapat disimpulkan bahwa regresi mengandung masalah Heteroskedastisitas dan sebaliknya maka tidak ada heteroskedastisitas.

## b. Analisis Regresi Berganda

Teknik estimasi regresi disini menggunakan metode *ordinary least squares (OLS)* dimana hasil estimasi regresi akan dianalisis melalui beberapa uji yaitu melihat seberapa baik garis regresi dengan konsep koefisien determinasi, uji t dan uji F. Data yang masuk akan dianalisis dan diuji dengan menggunakan metode statistik regresi linier berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi nilai dari suatu variabel (Y). Variabel yang diprediksi itu disebut variabel dependen atau kriterium dan variabel yang digunakan untuk memprediksi disebut variabel independen atau preditor. Variabel tak bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat sedangkan sebagai variabel bebas adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*), jaminan (*ansurance*), dan berwujud (*tangible*). Adapun persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Publik

X1 : keterandalan (*reliability*)

X2 : daya tanggap (*responsiveness*)

X3 : empati (*empaty*)

X4 : jaminan (*ansurance*)

X5 : berwujud (*tangible*)

$a$  : konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  : koefisien regresi

$\varepsilon$  : faktor error

### c. Pengujian Hipotesis

Setelah mendapatkan hasil regresi, langkah yang harus diambil adalah melakukan evaluasi hasil regresi untuk mengetahui seberapa baik hasil regresi. Evaluasi hasil regresi meliputi :

#### 1. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Adalah angka yang menunjukkan proporsi variable dependen yang dijelaskan oleh variable independen.  $R^2$  mampu memberikan informasi mengenai variasi nilai variable dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi yang digunakan (Algifari, 1997;51). Koefisien determinasi menurut Widarjono (2010;21) dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{R}^2 = 1 - \frac{(\sum \hat{\varepsilon}_i^2)/(n - k)}{\sum (Y_i - \bar{Y})^2/(n - 1)}$$

dimana :

$k$  = jumlah parameter estimasi

$n$  = jumlah observasi

Apabila koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati angka satu (1) berarti terdapat hubungan yang kuat (Djarwanto dan Pangestu, 1993:324)

## 2. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh factor dimensi kualitas pelayanan keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empaty (*empaty*), jaminan (*anssurance*), dan berwujud (*tangible*) dengan Kepuasan Publik secara individu.

Menurut Djarwanto dan Pangestu (1993.191) langkah-langkah untuk uji parsial adalah sebagai berikut :

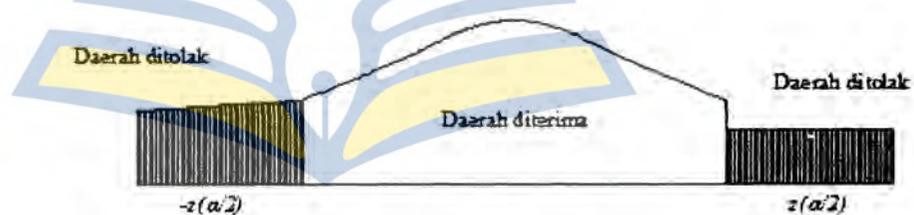
### 1. Menentukan hipotesa nihil dan hipotesa alternatif

$H_0 : \beta = 0$ : Secara individu signifikan dimensi kuaitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Publik.

$H_0 : \beta \neq 0$ : Secara individu signifikan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Publik.

### 2. Level of signifikan $\alpha = 5\%$

### 3. Kriteria pengujian (*role of test*)



$H_0$  diterima apabila  $-z(\alpha/2) \leq z \leq z(\alpha/2)$

## 3. Uji secara Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empaty (*empaty*), jaminan

(*ansurance*), dan berwujud (*tangible*) dengan kepuasan nasabah secara bersamaan.

Menurut Djarwanto dan Pangestu (1993:268) langkah-langkah unti uji F adalah sebagai berikut :

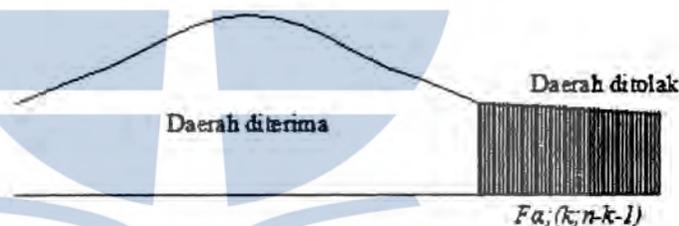
1. Menentukan hipotesa nihil dan hipotesa alternatif

$H_0 : \beta = 0$ : Secara signifikan dimensi kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Publik.

$H_0 : \beta \neq 0$ : Secara signifikan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Publik.

2. Level of signifikan  $\alpha = 5\%$

3. Kriteria pengujian (role of test)



$H_0$  diterima apabila  $F$  hitung  $\leq F$  Tabel

$H_0$  diterima apabila  $F$  hitung  $> F$  Tabel

4. Perhitungan nilai F

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / (k - 1)}{1 - R^2 / n - k}$$

Keterangan :

F Hitung = Nilai F Hitung

n = jumlah observasi

k = jumlah parameter

$R^2$  = Koefisien determinasi

JK (Residu) = jumlah kuadrat residu

#### 5. Kesimpulan

Dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dapat diketahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan Kepuasan Publik.



## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Temuan

##### 1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dibentuk melalui Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Dompu Nomor 08 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, pembentukan kantor tersebut dihayatkan untuk terciptanya pemberian pelayanan secara terkoordinasi dalam satu atap dengan bagian atau unit layanan yang saling menunjang.

Beberapa jenis layanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu berdasarkan Keputusan Bupati Dompu Nomor 159 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan di Bidang Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompu, yaitu sebanyak 42 (empat puluh dua) jenis izin. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat Peraturan Daerah (PERDA) pada Lampiran 7.

Guna menunjang pelaksanaan tugas dan fungsinya, KPPT didukung oleh 48 (empat puluh delapan) orang pegawai, dengan rincian : 26 orang PNS, 22 orang Tenaga Kontrak Daerah (TKD), dan tenaga sukarela. Untuk lebih jelasnya tugas dan tanggung jawab pihak KPPT dapat dilihat pada Peraturan Daerah (PERDA) dan Struktur Organisasi pada lampiran 7.

## 2. Karakteristik Responden

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu dapat dilihat pada Tabel 4.1 di bawah ini.

**Tabel 4.1**

#### Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD/SMP	1	1.43
2	SMA/SMK	31	44.29
3	Diploma	2	2.85
4	S1	35	50
5	S2	1	1.43
	Jumlah	70	100

Sumber : Data Primer Diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK dengan jumlah 31 orang (44,29%), dan yang terendah adalah tingkat SD/SMP serta S2 yang dimana mereka berjumlah sama 1 orang (1,43%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK yang paling banyak bekerja di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu.

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten dompu dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini.

**Tabel 4.2**

#### **Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	31	44.29
2	Wiraswasta	39	55.71
	Jumlah	70	100

Sumber : Data Primer Diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 31 orang (44.29%) dan yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 39 orang (55.71%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden **terbanyak** bekerja sebagai wiraswasta.

### c. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu diketahui beberapa Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4.3

**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	47	67.14
2	Perempuan	23	32.86
	Jumlah	70	100

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 47 orang (67.14%) dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 23 orang (32.86%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin laki-laki.

**d. Karakteristik Responden Menurut Usia**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu diketahui beberapa karakteristik responden menurut usia dapat dilihat pada Tabel 4.4 di bawah ini.

Tabel 4.4

**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia (tahun)	Jumlah	
		n	%
1	20-30	4	5.71
2	31-40	27	38.57
3	41-50	25	35.72

4	51-60	11	15.71
5	>60	3	4.29
	Jumlah	70	100

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden yang terbanyak adalah usia 31-40 tahun dengan jumlah 27 orang (38,57%) dan yang berjumlah paling sedikit adalah yang berusia >60 tahun sebanyak 3 orang (4,29%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah yang berumur diantara 31-40 tahun.

#### e. Karakteristik Responden Menurut Jenis Usaha

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu diketahui beberapa Karakteristik responden menurut jenis usaha dapat dilihat pada Tabel 4.5 di bawah ini.

**Tabel 4.5**

#### **Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usaha**

No	Jenis Usaha	Frekuensi	Persentase (%)
1	SIUP	2	2.85
2	IMB	28	40
3	Ijin Usaha	40	57.15
	Jumlah	70	100

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa jenis usaha yang dimiliki responden paling banyak adalah IMB yang berjumlah 28 orang (40%) dan yang jenis usahanya paling sedikit adalah SIUP yang berjumlah 2 orang (2.85)

%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jenis usaha yang dimiliki responden paling banyak adalah IMB.

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### a. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tangible (Bukti Langsung)

Rekapitulasi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel Tangible (X1) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel Tangible (X1) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas di atas 0,60 sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel Tangible (X1) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel. Dengan demikian, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 4.6

#### Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel *Tangible* (X1)

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.915	Reliabel
X1.1	0.803		Valid
X1.2	0.902		Valid
X1.3	0.886		Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2013)

Berdasarkan data dari Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa item pada variabel *tangible* (bukti langsung) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel *tangible* (bukti langsung) dinyatakan valid dan

mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,915 > 0,60$ ) sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel tangible (bukti langsung) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel.

#### b. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Reliability (keterandalan)

Rekapitulasi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel Reliability (X2) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel Reliability (X2) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas di atas 0,60 sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel Reliability (X2) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel. Dengan demikian, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut ini.

**Tabel 4.7**

#### **Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Reliability (X2)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.817	Reliabel
X2.1	0.657		Valid
X2.2	0.727		Valid
X2.3	0.720		Valid
X2.4	0.638		Valid
X2.5	0.623		Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2013)

Berdasarkan data dari Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel *reliability* mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan

demikian item variabel *reliability* dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,817 > 0,60$ ) sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel *reliability* (keterandalan) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel.

### c. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Rekapitulasi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel *Responsiveness* (X3) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel *Responsiveness* (X3) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas di atas 0,60 sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel *Responsiveness* (X3) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel. Dengan demikian, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini.

**Tabel 4.8**

#### **Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel *Responsiveness* (X3)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.858	Reliabel
X3.1	0.767		Valid
X3.2	0.847		Valid
X3.3	0.780		Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2013)

Berdasarkan data dari Tabel 4.8 menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dinyatakan

valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,858 > 0,60$ ) sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel.

#### d. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Assurance* (Jaminan)

Rekapitulasi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel *Assurance* (X4) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel *Assurance* (X4) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas di atas 0,60 sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel *Assurance* (X4) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel. Dengan demikian, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini.

Tabel 4.9

#### Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

##### Variabel *Assurance* (X4)

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.902	Reliabel
X4.1	0.817		Valid
X4.2	0.826		Valid
X4.3	0.882		Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2013)

Berdasarkan data dari Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel *Assurance* (Jaminan) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel *Assurance* (Jaminan) dinyatakan valid dan

mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,902 > 0,60$ ) sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel *Assurance* (Jaminan) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel.

#### e. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Empaty* (Empati)

Rekapitulasi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel *Empaty* (X5) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel *Empaty* (X5) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas di atas 0,60 sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel *Empaty* (X5) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel. Dengan demikian, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini.

**Tabel 4.10**

**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian  
Variabel *Empaty* (X5)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.791	Reliabel
X5.1	0.721		Valid
X5.2	0.653		Valid
X5.3	0.751		Valid
X5.4	0.689		

Sumber : Data Primer Diolah (2013)

Berdasarkan data dari Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel *Empaty* (Empati) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel *Empaty* (Empati) dinyatakan valid dan

mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,791 > 0,60$ ) sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel Empaty (Empati) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel.

#### f. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Publik

Rekapitulasi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel Kepuasan Publik (Y) mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel Kepuasan Publik (Y) dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas di atas 0,60 sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel Kepuasan Publik (Y) mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.11 Berikut ini.

**Tabel 4.11**

#### **Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Publik (Y)**

Variabel/Item	Validitas dan Reliabilitas		Keterangan
	Koefisien	Alpha	
		0.873	Reliabel
Y1	0.782		Valid
Y2	0.724		Valid
Y3	0.795		Valid
Y4	0.712		Valid
Y5	0.774		Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2013)

Berdasarkan data dari Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa item pertanyaan variabel Kepuasan Publik mempunyai nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ . Dengan demikian item variabel Kepuasan Publik dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas lebih besar dari 0,60 ( $0,873 > 0,60$ ) sehingga reliabilitas instrumen penelitian variabel Kepuasan Publik mempunyai keakuratan yang tinggi atau reliabel.

#### 4. Deskripsi Hasil Penelitian

Pada dasarnya, untuk mengetahui penilaian responden terhadap masing-masing item dalam penelitian ini, maka semua jawaban dari responden akan dideskripsikan. Selanjutnya, dalam memberikan penilaian diberi rata-rata skor, dengan ketentuan sebagai berikut:

1	-	1.8	= Sangat tidak setuju
1.8	-	2.6	= Tidak setuju
2.6	-	3.4	= Netral
3.4	-	4.2	= Setuju
4.2	-	5	= Sangat setuju

##### a. Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel Tangible (X1)

Pada variabel ini terdiri dari 3 (tiga) item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tangible atau bukti langsung (X1) terhadap kepuasan publik (Y) di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu. Dari penyebaran kuesioner sebanyak 70 responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.12

Deskripsi Item-item pada Variabel *Tangible* atau Bukti Langsung ( $X_1$ )

Jawaban Responden											
Item	1		2		3		4		5		Mean X1
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
X <sub>1.1</sub>	-	-	9	12.9	19	27.1	35	50.0	7	10.0	3.57
X <sub>1.2</sub>	-	-	12	17.1	20	28.6	30	42.9	8	11.4	3.49
X <sub>1.3</sub>	-	-	10	14.3	18	25.7	37	52.9	5	7.1	3.53
<b>Rata-rata frekuensi jawaban variabel (<math>X_1</math>) = 3,52</b>											

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.12 di atas, jawaban responden terhadap *tangible* ( $X_1$ ) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item Jenis formulir selalu tersedia dan tidak kesulitan dalam mengisinya ( $X_{1.1}$ ) menunjukkan bahwa 9 responden (12.9%) menjawab tidak setuju, 19 responden (27.1%) menjawab netral, 35 responden (50%) menjawab setuju, dan 7 responden (10.0%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,57 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju jenis formulir selalu tersedia dan masyarakat (publik) tidak kesulitan dalam mengisinya.
2. Pada item pegawai KPPT Kabupaten Dompu memiliki penampilan yang rapi dan profesional ( $X_{1.2}$ ) menunjukkan bahwa 12 responden (17.1%) menjawab tidak setuju, 20 responden (28.6 %) menjawab netral, 30 responden (42.9 %) menjawab setuju, dan 8 responden (11.4 %) menjawab sangat setuju. Rata-rata

skor yang diperoleh 3,49 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju pegawai KPPT Kabupaten Dompu memiliki penampilan yang rapi dan profesional.

3. Pada item ruang tunggu bersih, nyaman dan ditunjang peralatan perkatoran yang modern (X1.3) menunjukkan bahwa 10 responden (14.3 %) menjawab tidak setuju, 18 responden (25.7 %) menjawab netral, 37 responden (52.9 %) menjawab setuju, dan 5 responden (7.1 %) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,53 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju Ruang tunggu bersih, nyaman dan ditunjang peralatan perkatoran yang modern.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab pertanyaan untuk variabel Tangibel (Bukti Langsung) adalah setuju bahwa kualitas pelayanan yang berupa *tangible* (bukti langsung) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu dapat memuaskan masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan rata rata skor nilai tangible sebesar 3,52.

#### **b. Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel Reliability (X2)**

Pada variabel ini terdiri dari 6 (enam) item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel reliability atau keterandalan (X2) terhadap kepuasan publik (Y) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu. Dari penyebaran kuesioner sebanyak 70 responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13.

## Deskripsi Item-item pada Variabel Reliability atau Keterandalan (X2)

Jawaban Responden											
Item	1		2		3		4		5		Mean X2
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X <sub>2.1</sub>	-	-	13	18.6	21	30.0	32	45.7	4	5.7	3.38
X <sub>2.2</sub>	2	2.9	23	32.9	18	25.7	23	32.9	4	5.7	3.05
X <sub>2.3</sub>	3	4.3	17	24.3	28	40.0	22	31.4	-	-	2.98
X <sub>2.4</sub>	1	1.4	11	15.7	23	32.9	35	50.0	-	-	3.31
X <sub>2.5</sub>	-	-	11	15.7	35	50.0	24	34.3	-	-	3.18
X <sub>2.6</sub>	6	8.6	41	58.6	9	12.9	11	15.7	3	4.3	2.48
<b>Rata-rata frekuensi jawaban variabel (X<sub>2</sub>) = 3,06</b>											

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.13 di atas, jawaban responden terhadap *reliability* (X2) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item KPPT selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan (X2.1) menunjukkan bahwa 13 responden (18.6%) menjawab tidak setuju, 21 responden (30.0%) menjawab netral, 32 responden (45.7%) menjawab setuju, dan 4 responden (5.7%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,38 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral KPPT selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan.
2. Pada item KPPT menyelesaikan pelayanan tepat waktu (X2.2) menunjukkan bahwa 2 responden (2.9 %) menjawab sangat tidak setuju, 23 responden

- (32.9%) menjawab tidak setuju, 18 responden (25.7%) menjawab netral, 23 responden (32.9%) menjawab setuju, dan 4 responden (5.7%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,05 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral KPPT menyelesaikan pelayanan tepat waktu.
3. Pada item KPPT memberikan perhatian lebih terhadap masalah anda (X2.3) menunjukkan bahwa 3 responden (4.3%) menjawab sangat tidak setuju, 17 responden (24.3%) menjawab tidak setuju, 28 responden (40.0%) menjawab netral, dan 22 responden (31.4%) menjawab setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 2,98 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral KPPT memberikan perhatian lebih terhadap masalah anda.
  4. Pada item KPPT tidak membuat kesalahan dalam pelayanan (X2.4) menunjukkan bahwa 1 responden (1.4%) menjawab sangat tidak setuju, 11 responden (15.7%) menjawab tidak setuju, 23 responden (32.9%) menjawab netral, dan 35 responden (50.0%) menjawab setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3.31 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral KPPT tidak membuat kesalahan dalam pelayanan.
  5. Pada item KPPT tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan (X2.5) menunjukkan bahwa 11 responden (15.7%) menjawab tidak setuju, 35 responden (50.0%) menjawab netral, dan 24 responden (34.3%) menjawab setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3.18 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral KPPT tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan.
  6. Pada item anda tidak pernah menunggu lebih dari 10 menit (X2.6) menunjukkan bahwa 6 responden (8.6%) menjawab sangat tidak setuju, 41

responden (58.6%) menjawab tidak setuju, 9 responden (12.9%) menjawab netral, 11 responden (15.7%) menjawab setuju, dan 3 responden (4.3%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 2,48 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan tidak setuju tidak pernah menunggu lebih dari 10 menit.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab pertanyaan untuk variabel *reliability* (X2) adalah netral bahwa kualitas pelayanan yang berupa *reliability* (X2) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu dapat memberikan kepuasan pada masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan rata rata skor nilai *reliability* sebesar 3,06.

### **c. Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness* (X3)**

Pada variabel ini terdiri dari 3 (tiga) item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel *responsiveness* atau daya tanggap (X3) terhadap kepuasan publik (Y) di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu. Dari penyebaran kuesioner sebanyak 70 responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.14

Deskripsi Item-item pada Variabel Responsiveness atau Daya Tanggap ( $X_3$ )

Jawaban Responden											
Item	1		2		3		4		5		Mean X3
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X <sub>3.1</sub>	-	-	12	17.1	24	34.3	27	38.6	7	10.0	3.41
X <sub>3.2</sub>	1	1.4	16	22.9	19	27.1	25	35.7	9	12.9	3.35
X <sub>3.3</sub>	-	-	10	14.3	22	31.4	28	40.0	10	14.3	3.54
<b>Rata-rata frekuensi jawaban variabel (<math>X_3</math>) = 3,43</b>											

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.14 di atas, jawaban responden terhadap responsiveness ( $X_3$ ) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item Anda tidak pernah dibiarkan menunggu melebihi batas waktu yang sudah ditentukan dalam pengurusan izin ( $X_{3.1}$ ) menunjukkan bahwa 12 responden (17.1%) menjawab tidak setuju, 24 responden (34.3%) menjawab netral, 27 responden (38.6%) menjawab setuju, dan 7 responden (10.0%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,41 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju Anda tidak pernah dibiarkan menunggu melebihi batas waktu yang sudah ditentukan dalam pengurusan izin.
2. Pada item pegawai tidak menunjukkan kesan sibuk saat masyarakat datang mengurus izin ( $X_{3.2}$ ) menunjukkan bahwa 1 responden (1.4%) menjawab sangat tidak setuju, 16 responden (22.9%) menjawab tidak setuju, 19

responden (27.1%) menjawab netral, 25 responden (35.7%) menjawab setuju, dan 9 responden (12.9%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,35 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral pegawai tidak menunjukkan kesan sibuk saat masyarakat datang mengurus izin.

3. Pada item pegawai KPPT selalu siap membantu dan melayani anda (X3.3) menunjukkan bahwa 10 responden (14.3%) menjawab tidak setuju, 22 responden (31.4%) menjawab netral, 28 responden (40.0%) menjawab setuju, dan 10 responden (14.3%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,54 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju pegawai KPPT selalu siap membantu dan melayani anda.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab pertanyaan untuk variabel *responsiveness* (X3) adalah setuju bahwa kualitas pelayanan yang berupa *responsiveness* (X3) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu dapat memberikan kepuasan pada masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan rata-rata skor nilai *reliability* sebesar 3,43. Artinya bahwa pihak KPPT telah memberikan respon atau tanggapan dengan cepat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

#### **d. Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel Assurance**

Pada variabel ini terdiri dari 3 (tiga) item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel assurance atau jaminan (X4) terhadap kepuasan publik (Y). Dari penyebaran kuesioner sebanyak 70 responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.15

Deskripsi Item-item pada Variabel *Assurance* atau Jaminan ( $X_4$ )

Jawaban Responden											
Item	1		2		3		4		5		Mean
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	X4
X <sub>4.1</sub>	-	-	9	12.9	18	25.7	35	50.0	8	11.4	3.60
X <sub>4.2</sub>	-	-	10	14.3	22	31.4	31	44.3	7	10.0	3.50
X <sub>4.3</sub>	-	-	10	14.3	18	25.7	38	54.3	4	5.7	3.51
<b>Rata-rata frekuensi jawaban variabel (<math>X_4</math>) = 3,51</b>											

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.15 di atas, jawaban responden terhadap *assurance* ( $X_4$ ) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item anda merasa aman melakukan transaksi dengan pihak KPPT (X<sub>4.1</sub>) menunjukkan bahwa 9 responden (12.9%) menjawab tidak setuju, 18 responden (25.7%) menjawab netral, 35 responden (50.0%) menjawab setuju, dan 8 responden (11.4%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,60 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju anda merasa aman melakukan transaksi dengan pihak KPPT.
2. Pada item pegawai KPPT selalu bersikap professional, ramah dan tersenyum (X<sub>4.2</sub>) menunjukkan bahwa 10 responden (14.3%) menjawab tidak setuju, 22 responden (31.4%) menjawab netral, 31 responden (44.3%) menjawab setuju, dan 7 responden (10.0%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang

diperoleh 3,50 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju pegawai KPPT selalu bersikap profesional, ramah dan tersenyum.

3. Pada item pegawai KPPT memiliki pengetahuan yang memadai dalam melayani, sehingga mampu menjawab semua pertanyaan publik (X4.3) menunjukkan bahwa 10 responden (14.3%) menjawab tidak setuju, 18 responden (25.7%) menjawab netral, 38 responden (54.3%) menjawab setuju, dan 4 responden (5.7%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,51 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju pegawai KPPT memiliki pengetahuan yang memadai dalam melayani, sehingga mampu menjawab semua pertanyaan publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab pertanyaan untuk variabel *assurance* (X4) adalah setuju bahwa kualitas pelayanan yang berupa *assurance* (X4) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu dapat memberikan kepuasan pada masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan rata-rata skor nilai *assurance* sebesar 3,51. Artinya bahwa pihak KPPT memberikan jaminan pada masyarakat dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **e. Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel Empaty (X5)**

Pada variabel ini terdiri dari 4 (empat) item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel *empaty* atau perhatian (X5) terhadap kepuasan publik (Y). Dari penyebaran kuesioner sebanyak 70 responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16

Deskripsi Item-item pada Variabel Empaty atau Perhatian ( $X_5$ )

Jawaban Responden												
Item	1		2		3		4		5		Mean $X_5$	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
$X_{5.1}$	-	-	7	10.0	14	20.0	42	60.0	7	10.0	3.70	
$X_{5.2}$	1	1.4	19	27.1	15	21.4	32	45.7	3	4.3	3.24	
$X_{5.3}$	-	-	11	15.7	18	25.7	33	47.1	8	11.4	3.54	
$X_{5.4}$	-	-	10	14.3	33	47.1	25	35.7	2	2.9	3.27	
<b>Rata-rata frekuensi jawaban variabel (<math>X_5</math>) = 3,43</b>												

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.16 di atas, jawaban responden terhadap *empaty* ( $X_5$ ) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item KPPT selalu memberi informasi yang benar tentang produk dan pelayanannya ( $X_{5.1}$ ) menunjukkan bahwa 7 responden (10.0%) menjawab tidak setuju, 14 responden (20.0%) menjawab netral, 42 responden (60.0%) menjawab setuju, dan 7 responden (10.0%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,70 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju KPPT selalu memberi informasi yang benar tentang produk dan pelayanannya.
2. Pada item KPPT memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anda ( $X_{5.2}$ ) menunjukkan bahwa 1 responden (1.4 %) menjawab sangat tidak setuju 19 responden (27.1%) menjawab tidak setuju, 15 responden (21.4%)

menjawab netral, 32 responden (45.7%) menjawab setuju, dan 3 responden (4.3%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,24 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral KPPT memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anda.

3. Pada item dalam memberikan pelayanan pegawai KPPT tidak lupa menyebutkan nama anda (X5.3) menunjukkan bahwa 11 responden (15.7%) menjawab tidak setuju, 18 responden (25.7%) menjawab netral, 33 responden (47.1%) menjawab setuju, dan 8 responden (11.4%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,54 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju dalam memberikan pelayanan pegawai KPPT tidak lupa menyebutkan nama anda.
4. Pada item anda merasa kepentingannya lebih diutamakan oleh KPPT (X5.4) menunjukkan bahwa 10 responden (14.3%) menjawab tidak setuju, 33 responden (47.1%) menjawab netral, 25 responden (35.7%) menjawab setuju, dan 2 responden (2.9%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,27 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral anda merasa kepentingannya lebih diutamakan oleh KPPT.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab pertanyaan untuk variabel *empaty* (X5) adalah setuju bahwa kualitas pelayanan yang berupa *empaty* (X5) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu dapat memberikan kepuasan pada masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan rata rata skor nilai *empaty* sebesar 3,43. Artinya bahwa pihak KPPT memberikan perhatian khusus pada masyarakat dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### f. Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Publik (Y)

Pada variabel ini terdiri dari 5 (lima) item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan publik (Y). Dari penyebaran kuesioner sebanyak 70 responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.17.**

#### **Deskripsi Item-item pada Kepuasan Publik (Y)**

<b>Jawaban Responden</b>											
<b>Item</b>	<b>1</b>		<b>2</b>		<b>3</b>		<b>4</b>		<b>5</b>		<b>Mean Y</b>
	<b>f</b>	<b>%</b>									
Y <sub>1</sub>	2	2.9	8	11.4	11	15.7	44	62.9	5	7.1	3.60
Y <sub>2</sub>	-	-	11	15.7	29	41.4	26	37.1	4	5.7	3.32
Y <sub>3</sub>	2	2.9	20	28.6	16	22.9	27	38.6	5	7.1	2.18
Y <sub>4</sub>	-	-	5	7.1	21	30.0	37	52.9	7	10.0	3.65
Y <sub>5</sub>	-	-	4	5.7	28	40.0	34	48.6	4	5.7	3.54
<b>Rata-rata frekuensi jawaban variabel (Y) = 3,46</b>											

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan uraian dari Tabel 4.17 di atas, jawaban responden terhadap kepuasan publik (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item publik merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan pihak KPPT, termasuk pelayanan surat ijin yang diterbitkan karena sesuai dengan yang dimohonkan (Y<sub>1</sub>) menunjukkan bahwa 2 responden (2.9%) menjawab sangat tidak setuju, 8 responden (11.4%) menjawab tidak setuju, 11 responden (15.7%) menjawab netral, 44 responden (62.9%) menjawab

setuju, dan 5 responden (7.1%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,60 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju publik merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan pihak KPPT, termasuk pelayanan surat ijin yang diterbitkan karena sesuai dengan yang dimohonkan.

2. Pada item jaminan pengetahuan dan kemampuan pegawai KPPT, sehingga tidak terdapat komplain atas pelayanan yang diterima (Y2) menunjukkan bahwa 11 responden (15.7%) menjawab tidak setuju, 29 responden (41.4%) menjawab netral, 26 responden (37.1%) menjawab setuju, dan 4 responden (5.7%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3,32 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral jaminan pengetahuan dan kemampuan pegawai KPPT, sehingga tidak terdapat komplain atas pelayanan yang diterima.
3. Pada item publik puas dengan pelayanan yang tepat waktu (Y3) menunjukkan bahwa 2 responden (2.9%) menjawab sangat tidak setuju, 20 responden (28.6%) menjawab tidak setuju, 16 responden (22.9%) menjawab netral, 27 responden (38.6%) menjawab setuju, dan 5 responden (7.1%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3.18 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral publik puas dengan pelayanan yang tepat waktu.
4. Pada item perhatian pegawai KPPT terhadap kebutuhan publik, sehingga publik tidak merasa enggan untuk datang lagi mengurus ijin (Y4) menunjukkan bahwa 5 responden (7.1%) menjawab tidak setuju, 21 responden (30.0%) menjawab netral, 37 responden (52.9%) menjawab

setuju, dan 7 responden (10.0%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3.65 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral perhatian pegawai KPPT terhadap kebutuhan publik, sehingga publik tidak merasa enggan untuk datang lagi mengurus ijin.

5. Pada item adanya kelancaran melakukan transaksi dengan biaya terjangkau, sehingga publik terkesan senang dengan pelayanan yang diberikan (Y5) menunjukkan bahwa 4 responden (5.7%) menjawab tidak setuju, 28 responden (40.0%) menjawab netral, 34 responden (48.6%) menjawab setuju, dan 4 responden (5.7%) menjawab sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh 3.54 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan netral adanya kelancaran melakukan transaksi dengan biaya terjangkau, sehingga publik terkesan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab pertanyaan untuk variabel kepuasan publik (Y) adalah setuju bahwa masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu, hal tersebut dibuktikan dengan rata-rata skor nilai variabel kepuasan publik sebesar 3,46. Artinya bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KPPT kabupaten Dompu.

## **5. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini, terdiri dari: Uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Penjelasan ketiga uji asumsi kalsik tersebut adalah sebagai berikut :

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan histogram dan *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test* terhadap masing-masing variabel. Uji normalitas dengan menggunakan histogram tidak cukup kuat untuk menentukan apakah rangkaian data telah terdistribusi dengan normal, karena hanya didasarkan pada pengamatan histogram. Oleh karena itu, *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test* terhadap masing-masing variabel digunakan untuk menguatkan pengamatan histogram. Histogram Gambar 4.1. menunjukkan bentuk yang mendekati bentuk lonceng, sehingga berdasarkan pengamatan histogram uji normalitas telah terpenuhi.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat, dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik adalah jika model regresi memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Sementara itu untuk pengujian normalitas dapat juga dilihat dari nilai *kolomogorov-smirnov* Tabel 4.18.

Tabel 4.18.

#### Uji Normalitas

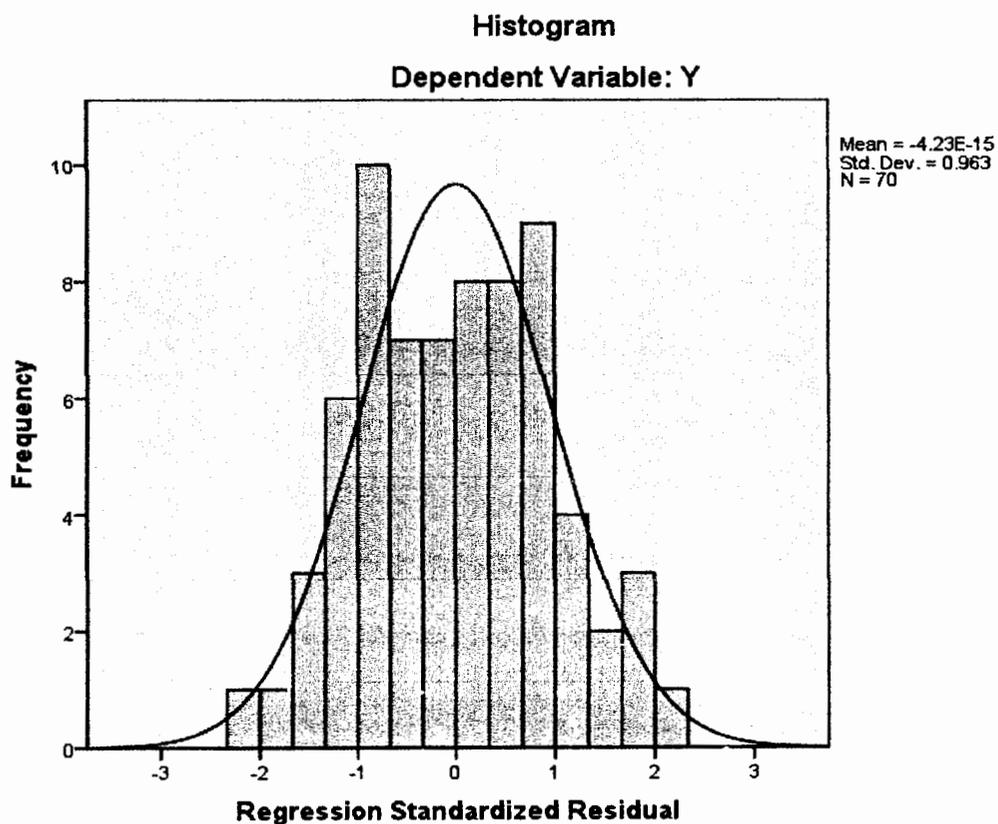
#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.20432892
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.056
	Negative	-.070

Kolmogorov-Smirnov Z	.510
Asymp. Sig. (2-tailed)	.957

Gambar 4.1.

## Histogram Uji Normalitas



Berdasarkan Tabel 4.18 di atas, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,957. karena nilai asymp pada penelitian ini lebih dari 0,05, maka dapat dinyatakan residual terdistribusi secara normal. Begitu juga dengan bentuk histogram pada Gambar 4.1 di atas menunjukkan bentuk yang bentuk lonceng, sehingga histogram uji normalitas telah terpenuhi.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat apakah nilai VIF pada masing-masing variabel lebih besar dari sepuluh. Jika nilai VIF pada masing-masing variabel lebih besar dari sepuluh maka telah terjadi multikolinieritas. Pada penelitian ini nilai VIF pada masing-masing variabel kurang dari sepuluh, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.19 di bawah ini.

**Tabel 4.19.**

#### **Pengujian Multikolinearitas**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>
1	Tangible (X1)	0,975	1,026
2	Reliability (X2)	0,874	1,144
3	Responsiveness (X3)	0,974	1,027
4	Assurance (X4)	0,653	1,532
5	Empaty (X5)	0,675	1,480

Sumber: Data primer diolah (2013)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10 ( $VIF < 10$ ) dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa dalam data tidak terjadi adanya gejala multikolinearitas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Glejser. Hasil dari uji Glejser masing-masing variabel menunjukkan nilai yang kurang dari

derajat keyakinan 5%. Sebagaimana pada Tabel di bawah ini kolom *sig.* menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,05 Hal ini menunjukkan bahwa heterokedastisitas tidak terjadi, data yang ada bersifat homokedastisitas. Dengan demikian hasil Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.20

**Tabel 4.20**  
**Pengujian Heterokedastisitas**

No	Keterangan	Probabilitas / Signifikansi	Keterangan
1	<i>Tangible (X1)</i>	0,534	Tidak ada heterokedastisitas
2	<i>Reliability (X2)</i>	0,787	Tidak ada heterokedastisitas
3	<i>Responsiveness (X3)</i>	0,084	Tidak ada heterokedastisitas
4	<i>Assurance (X4)</i>	0,290	Tidak ada heterokedastisitas
5	<i>Empaty (X5)</i>	0,208	Tidak ada heterokedastisitas

Sumber: Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas dapat dilihat koefisien parameter untuk variabel independen tidak ada yang signifikan karena nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 ( $sig > 0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas

## 6. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini mencakup 3 hal, yaitu: Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), Uji parsial (Uji  $t$ ), dan Uji simultan (Uji  $F$ ). Penjelasan ketiga uji tersebut adalah sebagai berikut:

### a. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada Tabel 4.21 di bawah ini.

**Tabel 4.21.**

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	Adjusted R Square
1	0.751

Sumber : Data primer diolah (2013)

Dari Tabel 4.21 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0.751 atau 75,1 %. yang berarti 75,1% variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sementara itu sisanya 24,9% variasi variabel dependen dijelaskan oleh faktor lain diluar model.

### b. Uji parsial (Uji t)

Hasil uji secara parsial dengan menggunakan uji t dapat dilihat pada Tabel 4.22 di bawah ini.

**Tabel 4.22.**

#### Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	Model			Keterangan
	Beta	T	Sig.	
Constant	0.745	3.221	0.002	Diterima
Tangible	0.077	2.239	0.029	Diterima

Reliability	0.177	3.792	0.000	Diterima
Responsiveness	0.176	5.188	0.000	Diterima
Assurance	0.195	4.456	0.000	Diterima
Empaty	0.276	5.321	0.000	Diterima

Sumber : Data primer diolah (2013)

Berdasarkan Tabel 4.22 di atas akan diuraikan secara terperinci sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan publik (Y), ternyata hasil temuannya menunjukkan bahwa *Tangible* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan publik (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $P > 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya regresi ( $\beta_1$ ) yaitu 0.077 dan t hitung sebesar 2.239 serta probabilitas sebesar 0,029 ( $p < 0,05$ ).
2. Kualitas pelayanan, yaitu: *Reliability* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan publik (Y), ternyata hasil temuannya menunjukkan bahwa *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan publik (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $P > 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya regresi ( $\beta_2$ ) yaitu 0.177 dan t hitung sebesar 3.792 serta probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).
3. Kualitas pelayanan, yaitu: *Responsiveness* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan publik (Y), ternyata hasil temuannya menunjukkan bahwa *Responsiveness* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan publik (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $P < 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya

regresi ( $\beta_3$ ) yaitu 0.176 dan t hitung sebesar 5.188 serta probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).

4. Kualitas pelayanan, yaitu: *Assurance* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan publik (Y), ternyata hasil temuannya menunjukkan bahwa *Assurance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan publik (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $P < 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya regresi ( $\beta_4$ ) yaitu 0,196 dan t hitung sebesar 4.456 serta probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).
5. Kualitas pelayanan, yaitu: *Empaty* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan publik (Y), ternyata hasil temuannya menunjukkan bahwa *Empaty* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan publik (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $P < 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya regresi ( $\beta_5$ ) yaitu 0.277 dan t hitung sebesar 5.321 serta probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).

### c. Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji secara simultan dengan menggunakan uji F dapat dilihat pada Tabel 4.23 di bawah ini.

**Tabel 4.23**

#### **Uji Simultan ( Uji F)**

Model	F	Sig.
konstanta	42.547	0.000

Sumber : Data primer diolah (2013)

Sehubungan Tabel 4.23 di atas diketahui nilai F hitung adalah sebesar 42.547 dengan angka probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga hipotesis yang mengatakan terdapat pengaruh yang signifikan Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Empaty (X5) secara simultan terhadap Kepuasan Publik dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang ditampilkan pada Tabel 4.21, Tabel 4.22, dan Tabel 4.23 di atas maka dapat dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$y = 0.745 + 0.077X_1 + 0.177X_2 + 0.176X_3 + 0.195X_4 + 0.276X_5 + \varepsilon$$

$$Y = 1.046 + 0.306X_1 + 0.451X_2 + \varepsilon$$

Constant	0.745	3.221	0.002	Diterima
Tangible	0.077	2.239	0.029	Diterima
Reliability	0.177	3.792	0.000	Diterima
Responsiveness	0.176	5.188	0.000	Diterima
Assurance	0.195	4.456	0.000	Diterima
Empaty	0.276	5.321	0.000	Diterima

Sehubungan dengan persamaan regresi di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0.745 menyatakan bahwa kepuasan publik dapat ditingkatkan sebesar 0.745 meskipun nilai variabel-variabel *independent* tidak mengalami penambahan ataupun pengurangan.

2. Koefisien regresi variabel *tangible* sebesar 0.077 artinya bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel *tangible* akan menyebabkan peningkatan variabel kepuasan publik sebesar 0.077 dengan asumsi variabel *independent* lain konstan.
3. Koefisien regresi variabel *reliability* sebesar 0.177 artinya bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel *reliability* akan menyebabkan peningkatan variabel kepuasan publik sebesar 0.177 dengan asumsi variabel *independent* lain konstan.
4. Koefisien regresi variabel *responsiveness* sebesar 0.176 artinya bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel *responsiveness* akan menyebabkan peningkatan variabel kepuasan publik sebesar 0.176 dengan asumsi variabel *independent* lain konstan.
5. Koefisien regresi variabel *assurance* sebesar 0.195 artinya bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel *assurance* akan menyebabkan peningkatan variabel kepuasan publik sebesar 0.195 dengan asumsi variabel *independent* lain konstan.
6. Koefisien regresi variabel *empaty* sebesar 0.276 artinya bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel *empaty* akan menyebabkan peningkatan variabel kepuasan publik sebesar 0.276 dengan asumsi variabel *independent* lain konstan.

## **B. PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness,*

*assurance*, dan *empaty*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Begitu juga hasil analisis secara parsial dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa pada variabel Kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*) yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu sesuai dengan keinginan publik, sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada masyarakat Kabupaten Dompu. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini akan dijelaskan secara parsial masing-masing variabel terhadap kepuasan publik.

Variabel *tangible* (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y), hal tersebut ditunjukkan dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0,029 ( $p < 0,05$ ). Hasil temuan ini mengindikasikan bahwa variabel tangibel atau bukti langsung (X1) yang berupa keberadaan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan alat-alat pendukung dapat menunjang dalam meningkatkan kepuasan publik. Hal-hal tersebut merupakan item-item yang menjadi ukuran terhadap peningkatan kepuasan publik Kabupaten Dompu. Selan itu, hasil penelitian ini didukung oleh rata-rata jawaban responden pada variabel *tangibel* atau bukti langsung sebesar 3.52 artinya responden sebagian besar menjawab setuju pada item-item variabel *tangibel* atau bukti langsung. Hasil temuan ini mendukung temuan Ratih (2012), Maksun (2012), Suzana (2010), Adha (2001), Sipatuhar (2000), dan Afifuddin

(2009). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang berupa *tangible* (bukti langsung) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu dapat memuaskan masyarakat.

Variabel *reliability* (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y), hal tersebut ditunjukkan dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil temuan ini mengindikasikan bahwa variabel *reliability* atau keterandalan (X2) yang berupa pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan, dapat dipercaya dan akurasi dalam pencatatan dokumen menjadi ukuran terhadap peningkatan kepuasan publik Kabupaten Dompu. Selan itu, hasil penelitian ini didukung oleh rata-rata jawaban responden pada variabel *reliability* atau keterandalan sebesar 3.06 artinya responden sebagian besar menjawab netral pada item-item variabel *reliability* atau keterandalan. Hasil temuan ini, mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ratih (2012), Maksum (2012), Suzana (2010), dan Adha (2001). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *tangible* (bukti langsung) pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompu dapat memuaskan publik.

Variabel *responsiveness* atau cepat tanggap (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y), hal tersebut ditunjukkan dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil temuan ini mengindikasikan bahwa variabel *responsiveness* atau cepat tanggap (X3) yang berupa publik tidak pernah dibiarkan menunggu melebihi batas waktu yang sudah ditentukan dalam pengurusan izin, pegawai tidak menunjukkan kesan sibuk saat publik datang mengurus izin, dan pegawai KPPT selalu siap membantu dan melayani publik.

Hal-hal tersebut merupakan item-item yang menjadi ukuran terhadap peningkatan kepuasan publik Kabupaten Dompu. Selan itu, hasil penelitian ini didukung oleh rata-rata jawaban responden pada variabel *responsiveness* atau cepat tanggap sebesar 3.51 artinya responden sebagian besar menjawab setuju pada item-item variabel *responsiveness* atau cepat tanggap. Dengan kata lain kemampuan pihak KPPT untuk berusaha memberikan bantuan kepada publik dan memenuhi pelayanan yang tepat telah dapat memberikan kepuasan pada publik Kabupaten Dompu. Hasil temuan ini, mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ratih (2012), Maksum (2012), Suzana (2010), Adha (2001), Sipatuhar (2000), dan Afifuddin (2009). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai KPPT telah memberikan respon atau tanggapan dengan cepat dalam memberikan pelayanan pada publik, sehingga publik merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KPPT.

Variabel *Assurance* atau Jaminan (X4) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y), hal tersebut ditunjukkan dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil temuan ini mengindikasikan bahwa variabel *assurance* atau jaminan (X4) yang berupa publik merasa aman melakukan transaksi dengan pihak KPPT, pegawai KPPT selalu bersikap profesional, ramah dan tersenyum saat melayani publik, dan pegawai KPPT memiliki pengetahuan yang memadai dalam melayani, sehingga mampu menjawab semua pertanyaan publik. Hal-hal tersebut merupakan item yang menjadi ukuran terhadap peningkatan kepuasan publik Kabupaten Dompu. Selan itu, hasil penelitian ini didukung oleh rata-rata jawaban responden pada variabel *assurance* atau jaminan sebesar 3.43 artinya responden sebagian besar menjawab setuju pada item-item

variabel *assurance* atau jaminan. Dengan kata lain pengetahuan dan keramahan yang dimiliki sesuai dengan kemampuan pegawai KPPT telah dapat memberikan kepuasan pada publik Kabupaten Dompu. Hasil temuan ini, mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ratih (2012), Maksum (2012), Suzana (2010), Adha (2001), Sipatuhar (2000), dan Afifuddin (2009). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pihak KPPT memberikan jaminan pada publik dalam memberikan pelayanan, sehingga publik merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Variabel *Emphaty* (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Publik (Y), hal tersebut ditunjukkan dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil temuan ini mengindikasikan bahwa variabel *assurance* atau jaminan (X4) yang berupa KPPT selalu memberi informasi yang benar tentang layanan yang diberikan, KPPT memiliki jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan publik, dalam memberikan pelayanan, pegawai KPPT tidak lupa menyebutkan nama yang bersangkutan (Publik), dan publik merasa kepentingannya lebih diutamakan oleh pihak KPPT. Hal-hal tersebut merupakan item yang menjadi ukuran terhadap peningkatan kepuasan publik Kabupaten Dompu. Selan itu, hasil penelitian ini didukung oleh rata-rata jawaban responden pada variabel empati sebesar 3.46 artinya responden sebagian besar menjawab setuju pada item-item variabel empati. Dengan kata lain kemampuan pihak KPPT untuk memberikan perhatian secara individu kepada publik telah dapat memberikan kepuasan pada publik Kabupaten Dompu. Hasil temuan ini, mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ratih (2012), Maksum (2012), Suzana (2010), Adha (2001), Sipatuhar (2000), Afifuddin (2009), dan Lenny (2009). Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa pihak KPPT memberikan perhatian khusus (empati) pada publik dalam memberikan pelayanan, sehingga publik merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPPT.

Berkaitan dengan penjelasan di atas, maka kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan publik. Namun dari kelima variabel di atas variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah variabel empati dengan dibuktikan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0.276 (27.6%). Sementara variabel *tangible* (bukti langsung) mempunyai pengaruh paling rendah dengan dibuktikan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0.077 (7%). Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan pihak KPPT untuk memberikan perhatian secara individu kepada publik telah direspon dengan baik dan dapat memberikan kepuasan publik Kabupaten Dompu, sehingga variabel empati memiliki pengaruh yang paling dominan diantara keempat variabel lainnya. Sementara itu variabel *tangible* mempunyai nilai pengaruh yang paling rendah dibandingkan keempat variabel lainnya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan alat-alat pendukung masih perlu diperbaiki sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan publik.

Berdasarkan pemaparan di atas, temuan dalam penelitian ini dapat memberikan implikasi penelitian, baik implikasi teoritis maupun implikasi secara praktis. Implikasi secara teoritis dalam penelitian ini dapat digunakan dalam pengembangan teori pada ilmu manajemen pemasaran, khususnya kualitas pelayanan dan kepuasan publik. Selanjutnya, temuan dalam penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Zeithaml *at al.* (1990), bahwa kualitas

pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan temuan dalam penelitian ini, penekanannya pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPPT mempunyai dampak terhadap kepuasan publik Kabupaten Dompu. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji masalah kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Publik, dengan perluasan variabel, obyek dan subyek yang berbeda.

Implikasi secara praktis dalam penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan bagi pimpinan KPPT Kabupaten Dompu dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan selama ini terhadap Kepuasan Publik, terutama kualitas pelayanan pada variabel *tangible* (bukti langsung), yang mencakup: sarana dan prasarana yang kurang menunjang di KPPT perlu dibenahi. Kondisi yang demikian tersebut dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak KPPT, sehingga kedepannya tidak ada keluhan dari publik, serta dapat memberikan kepuasan yang maksimal.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hasil temuan, dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka di bawah ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Secara simultan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompus. Sementara itu, Secara parsial kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompus. Artinya bahwa kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Dompus telah sesuai dengan keinginan publik, sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada publik Kabupaten Dompus. Hasil penelitian ini terbukti mendukung teori Parasuraman dan Zethaml (1990) bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan publik

Temuan yang lain menunjukkan bahwa variabel empati mempunyai nilai pengaruh yang paling dominan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan pihak KPPT untuk memberikan perhatian secara individu kepada publik telah

direspons dengan baik dan dapat memberikan kepuasan pada publik Kabupaten Dompu.

## **B. Saran**

Berdasarkan pemaparan kesimpulan di atas, maka berikut ini akan diuraikan beberapa saran yang dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti-peneliti selanjutnya, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. KPPT Dompu sebaiknya terus meningkatkan pelayanan publik dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga berdampak kepuasan yang dirasakan oleh publik Kabupaten Dompu. Selain itu, pihak KPPT juga perlu meningkatkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang selama berlangsungnya proses pelayanan, sehingga berdampak kenyamanan dan kepuasan pada publik.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi peneliti berikutnya, terutama yang ingin meneliti tentang dimensi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti mendatang agar menggunakan 10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan yang diusulkan oleh Lewis (1990) yang meliputi: *tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, access, dan knowledge* sehingga hasil penelitian mendatang akan lebih komprehensif.
3. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji masalah kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Publik, dengan obyek yang berbeda dan lebih luas, misalnya KKPT seluruh NTB.

4. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan rujukan dengan menambahkan variabel lainnya, misalnya dengan variabel kemampuan (*competence*) sebagai variabel moderating atau *intervening*.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Aviliani, R dan Gregorius Chandra. (2005). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_ dan Wilfridus, L. (1997). "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan*, No.5
- Carthy, and Perreault. (1995). *Intisari Pemasaran, Sebuah Ancangan Manajerial Global*, alih bahasa Agus Maulana, edisi keenam. Jakarta: Binarupa Aksara
- Cooper, D.R dan P.S. Schindler. (2001). *Business Research Methods, 7th Edition*, McGraw-Hill Companies. Inc., New York.
- Dahlan, Alwi. (1989). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fandy Dan Anastasia. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- \_\_\_\_\_. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- \_\_\_\_\_. (2003). *TQM : Total Quality Management, Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Imam, Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis. Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta, BPFE.
- Kotler, P. (2000), *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, buku 2. Jakarta : Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. (1997). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*, Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, Inc.
- Kuncoro, M. (2001). *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan AMN YKPN.
- Lewis, B. R. (1990). *Managing Service Quality*, in Dale.BG (ed) *Managing Quality*, 2th Edition, New Jersey, Prentice Hall
- Luodon, D.L. dan Bitta, A.J. (1994). *Consumer Behaviour Concept & Application*, Mc Graw Hill, Singapore
- Masri, S dan Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- Munir, H.A.S. (1997). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Nasution, M. Nur. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Patton, Patricia. (1998). *Pelayanan Sepenuh Hati : Meraih EQ Untuk Pelayanan Yang Memuaskan Pelangga*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Payne, A. (1993). *The Essence of Services Marketing*, (Terjemahan Fandy Tjiptono, 2000) Prentice Hall International (UK) Ltd.
- Sekaran, Uma. (2003). *Research Methods For Business A Skill Building Approach*. Second Edition : Jhon Willey & Sons, Inc, New York.
- Siagian, S.P. (1995). *Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku administi* Jakarta: Gunung Agung.
- Simanjuntak, P. (1985). *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: FE-UI
- Soejadi, F.X. (1995). *Organization and Methods*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Penerbit CV.Afabeta.
- \_\_\_\_\_. (2003). *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R & D*, Bandung : Penerbit CV.Afabeta.
- Suit, Jusuf. (1996). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa dan Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset
- Waworuntu, B. (1997). *Dasar-dasar Ketrampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Yazid. (1999). *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Yogjakarta: Surya Sarana Utama.
- Zauhar, S. (1996), *Reformasi Birokrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml, Parasuraman dan Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, USA.

#### **Jurnal/Artikel/Dokumen**

- Burhanuddin. 2001, *Sistem Pelayanan Publik Yang Berorientasi Pada Pemenuhan dan Kepuasan Publik*, Journal Administrasi Negara, Makassar, STIA-LAN.

Harian Umum Lombok Post, tanggal 13 April 2013

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Parasuraman, A. (1998). *Reassessment Of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality, Implications For Further Research*, Journal Of Marketing 58: 111-124.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Rusdarti. (2004). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang*, Jurnal Bisnis Strategi, Vol.13, Juli, pp 54-65.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.

#### **Tesis/Disertasi**

Adha. (2001). *Study Tentang Kualitas Pelayanan Publik : Kasus Pelayanan Air Minum pada PDAM Kota Makassar*, Skripsi pada STIA-LAN Makassar.

Afifuddin. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. (Persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*, Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.

Maksum. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Rawat Inap Kelas III di RSUD Provinsi NTB*, Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

Ratih. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank NTB Cabang Sumbawa Besar*, Tesis Magister Program Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, UPBJJ Mataram.

Sipahutar. (2000). *Pengaruh Kualitas Jasa dan Features Taplus BNI Cabang Bandung*, Tesis Magister Program Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran Bandung.

Suzana, Sri. (2010). *Pengaruh Budaya Kerja dan Komunikasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Dompu*, Tesis Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Adiminstrasi Mandala Indonesia, Jakarta.

## **Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

### **Petunjuk Pengisian :**

Berilah tanda silang (X) pada pilihan yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai, dengan keterangan sebagai berikut :

(1). Sangat tidak setuju, (2) Tidak setuju, (3). Netral, (4) Setuju, (5) Sangat setuju

DAFTAR PERTANYAAN		JAWABAN				
		(1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat Setuju				
		1	2	3	4	5
<b>Tangible (Bukti Langsung)</b>						
1.	Jenis formulir selalu tersedia, dan anda tidak kesulitan dalam mengisinya					
2.	Pegawai KPPT Kabupaten Dompu memiliki penampilan yang rapi dan profesional					
3.	Ruang tunggu bersih, nyaman dan ditunjang peralatan perkatoran yang modern					
<b>Reliability (Keterandalan)</b>						
1.	KPPT selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan					
2.	KPPT menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
3.	KPPT memberikan perhatian lebih terhadap masalah anda					
4.	KPPT tidak membuat kesalahan dalam pelayanan					
5.	KPPT tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan					
6.	Anda tidak pernah menunggu lebih dari 10 menit					
<b>Responsiveness (Cepat Tanggap)</b>						
1.	Anda tidak pernah dibiarkan menunggu melebihi batas waktu yang sudah ditentukan dalam pengurusan izin					
2.	Pegawai tidak menunjukkan kesan sibuk saat masyarakat datang mengurus izin					
3.	Pegawai KPPT selalu siap membantu dan melayani anda					
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
1.	Anda merasa aman melakukan transaksi dengan pihak KPPT					

2.	Pegawai KPPT selalu bersikap professional, ramah dan tersenyum					
3.	Pegawai KPPT memiliki pengetahuan yang memadai dalam melayani, sehingga mampu menjawab semua pertanyaan publik					
<b>Empathy (Empati)</b>						
1.	KPPT selalu memberi informasi yang benar tentang produk dan pelayanannya					
2.	KPPT memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anda					
3.	Dalam memberikan pelayanan pegawai KPPT tidak lupa menyebutkan nama anda					
4.	Anda merasa kepentingannya lebih diutamakan oleh KPPT					

<b>KEPUASAN PUBLIK</b>						
1.	Publik merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan pihak KPPT, termasuk pelayanan surat ijin yang diterbitkan karena sesuai dengan yang dimohonkan					
2.	Jaminan pengetahuan dan kemampuan pegawai KPPT, sehingga tidak terdapat komplain atas pelayanan yang diterima					
3.	Publik puas dengan pelayanan yang tepat waktu					
4.	Perhatian pegawai KPPT terhadap kebutuhan publik, sehingga publik tidak merasa enggan untuk datang lagi mengurus ijin					
5.	Adanya kelancaran melakukan transaksi dengan biaya terjangkau, sehingga publik terkesan senang dengan pelayanan yang diberikan					

**TERIMA KASIH**

## Lampiran 2. Tabulasi Data

### Variabel Tangible (X1)

NO	Tangible (X1)				
	X1.1	X1.2	X1.3	TX1	RX1
1	5	4	3	12	4
2	4	4	4	12	4
3	5	5	4	14	4,667
4	4	5	4	13	4,333
5	4	3	3	10	3,333
6	3	3	3	9	3
7	4	4	3	11	3,667
8	3	3	3	9	3
9	4	3	3	10	3,333
10	3	4	3	10	3,333
11	3	3	4	10	3,333
12	4	4	4	12	4
13	3	4	4	11	3,667
14	4	4	4	12	4
15	3	4	4	11	3,667
16	5	5	4	14	4,667
17	4	3	4	11	3,667
18	4	3	4	11	3,667
19	4	3	4	11	3,667
20	4	3	4	11	3,667
21	4	3	4	11	3,667
22	2	2	2	6	2
23	5	5	5	15	5
24	5	4	5	14	4,667
25	2	4	4	10	3,333
26	3	4	3	10	3,333
27	2	2	2	6	2
28	3	2	2	7	2,333
29	2	2	2	6	2
30	4	4	3	11	3,667
31	2	2	2	6	2
32	5	3	3	11	3,667
33	4	4	4	12	4

34	2	2	2	6	2
35	4	4	4	12	4
36	3	3	4	10	3,333
37	3	4	4	11	3,667
38	4	3	3	10	3,333
39	3	2	2	7	2,333
40	4	4	4	12	4
41	4	3	3	10	3,333
42	4	4	4	12	4
43	3	2	3	8	2,667
44	4	4	4	12	4
45	3	2	3	8	2,667
46	2	2	2	6	2
47	3	3	3	9	3
48	4	4	4	12	4
49	5	5	5	15	5
50	3	3	4	10	3,333
51	4	4	4	12	4
52	3	4	3	10	3,333
53	2	5	5	12	4
54	4	5	4	13	4,333
55	2	2	2	6	2
56	4	4	4	12	4
57	4	5	4	13	4,333
58	4	4	4	12	4
59	4	4	5	13	4,333
60	4	3	3	10	3,333
61	4	4	4	12	4
62	4	4	4	12	4
63	3	3	4	10	3,333
64	4	4	4	12	4
65	3	3	3	9	3
66	4	2	2	8	2,667
67	4	3	4	11	3,667
68	3	4	4	11	3,667
69	4	4	4	12	4
70	4	4	4	12	4

TX	250	244	247	741	247
RX	3,57	3,486	3,529	10,59	3,529

## Variabel Reliability (X2)

NO	Reliability (X2)							TX2	RX2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6			
1	2	2	3	4	4	2	17	2,833	
2	4	2	3	3	4	2	18	3	
3	4	2	3	4	4	2	19	3,167	
4	3	2	4	4	3	2	18	3	
5	4	2	3	3	3	2	17	2,833	
6	2	2	2	2	2	3	13	2,167	
7	4	4	4	4	4	4	24	4	
8	3	4	4	3	3	2	19	3,167	
9	5	4	4	4	4	4	25	4,167	
10	3	3	3	2	3	2	16	2,667	
11	3	2	3	4	3	5	20	3,333	
12	3	3	3	2	3	2	16	2,667	
13	3	3	2	4	4	5	21	3,5	
14	4	4	3	4	3	3	21	3,5	
15	4	3	3	4	3	5	22	3,667	
16	3	3	2	3	2	2	15	2,5	
17	4	4	4	4	4	1	21	3,5	
18	2	2	2	4	3	4	17	2,833	
19	4	4	2	4	3	2	19	3,167	
20	4	4	3	4	3	3	21	3,5	
21	4	4	4	1	3	4	20	3,333	
22	4	4	3	3	3	3	20	3,333	
23	3	2	2	3	3	2	15	2,5	
24	4	4	4	4	4	4	24	4	
25	2	3	3	3	3	2	16	2,667	
26	4	2	4	4	2	2	18	3	
27	3	3	3	3	3	3	18	3	
28	2	2	4	4	4	2	18	3	
29	2	2	2	3	3	2	14	2,333	
30	2	2	2	3	3	2	14	2,333	

31	4	4	4	4	4	4	24	4
32	4	2	4	4	4	2	20	3,333
33	5	4	4	4	4	2	23	3,833
34	4	3	3	3	4	3	20	3,333
35	2	1	1	2	2	1	9	1,5
36	2	4	3	4	3	2	18	3
37	2	1	1	2	2	1	9	1,5
38	4	4	3	4	3	4	22	3,667
39	2	2	2	3	3	1	13	2,167
40	4	2	2	2	2	2	14	2,333
41	4	4	3	4	2	3	20	3,333
42	3	4	4	4	3	4	22	3,667
43	3	2	1	2	2	1	11	1,833
44	4	3	3	3	3	2	18	3
45	4	2	3	2	3	2	16	2,667
46	4	5	2	4	4	2	21	3,5
47	3	3	2	3	2	1	14	2,333
48	3	3	4	3	3	2	18	3
49	3	2	2	2	2	2	13	2,167
50	2	2	3	4	4	2	17	2,833
51	4	4	4	3	3	2	20	3,333
52	3	3	4	4	4	2	20	3,333
53	4	4	4	4	3	2	21	3,5
54	4	4	4	4	4	2	22	3,667
55	4	4	2	3	3	2	18	3
56	4	4	3	3	2	2	18	3
57	3	3	4	4	4	2	20	3,333
58	4	3	3	4	3	3	20	3,333
59	4	3	3	3	3	2	18	3
60	5	4	2	2	4	2	19	3,167
61	3	3	4	4	4	4	22	3,667
62	4	5	2	4	4	2	21	3,5
63	4	5	3	3	3	2	20	3,333
64	5	5	4	4	4	4	26	4,333
65	4	3	3	3	3	4	20	3,333
66	3	3	3	2	3	2	16	2,667
67	3	4	4	3	3	3	20	3,333

68	3	2	3	3	3	2	16	2,667
69	2	2	2	4	4	2	16	2,667
70	3	2	3	4	4	2	18	3
TX	237	214	209	232	223	174	1289	214,833
RX	3,385	3,057	2,985	3,314	3,185	2,485	18,414	3,069

### Variabel Responsiveness (X3)

NO	Responsiveness (X3)				
	X3.1	X3.2	X3.3	TX3	RX3
1	2	2	2	6	2
2	5	5	5	15	5
3	5	4	4	13	4,333
4	4	3	3	10	3,333
5	4	2	3	9	3
6	2	2	2	6	2
7	2	2	2	6	2
8	4	4	4	12	4
9	3	3	4	10	3,333
10	3	3	3	9	3
11	2	4	2	8	2,667
12	2	5	5	12	4
13	4	2	4	10	3,333
14	4	3	3	10	3,333
15	2	2	3	7	2,333
16	2	3	2	7	2,333
17	2	2	4	8	2,667
18	3	5	2	10	3,333
19	3	5	4	12	4
20	4	2	3	9	3
21	4	4	4	12	4
22	2	2	4	8	2,667
23	2	2	2	6	2
24	3	2	2	7	2,333
25	2	2	2	6	2
26	5	5	5	15	5
27	4	5	3	12	4

28	4	4	4	12	4
29	5	5	4	14	4,667
30	5	4	4	13	4,333
31	3	4	3	10	3,333
32	3	4	4	11	3,667
33	4	4	5	13	4,333
34	3	2	3	8	2,667
35	4	1	2	7	2,333
36	3	3	4	10	3,333
37	3	3	3	9	3
38	4	4	3	11	3,667
39	3	3	3	9	3
40	4	4	4	12	4
41	3	4	5	12	4
42	4	4	4	12	4
43	4	2	3	9	3
44	5	5	5	15	5
45	3	3	4	10	3,333
46	4	4	4	12	4
47	4	4	3	11	3,667
48	3	2	4	9	3
49	3	3	4	10	3,333
50	4	4	4	12	4
51	3	3	4	10	3,333
52	4	3	3	10	3,333
53	4	4	4	12	4
54	3	2	3	8	2,667
55	3	3	4	10	3,333
56	4	4	4	12	4
57	3	4	4	11	3,667
58	2	3	4	9	3
59	4	4	4	12	4
60	4	4	5	13	4,333
61	4	3	3	10	3,333
62	3	4	3	10	3,333
63	4	4	5	13	4,333
64	3	4	5	12	4

65	3	3	5	11	3,667
66	4	3	3	10	3,333
67	3	3	3	9	3
68	4	4	4	12	4
69	3	3	3	9	3
70	5	5	3	13	4,333
TX	239	235	248	722	240,667
RX	3,414	3,357	3,542	10,314	3,438

#### Variabel Jaminan (X4)

NO	Jaminan (X4)				
	X4.1	X4.2	X4.3	TX4	RX4
1	4	3	4	11	3,667
2	4	3	4	11	3,667
3	4	3	4	11	3,667
4	4	3	4	11	3,667
5	4	3	4	11	3,667
6	2	3	2	7	2,333
7	5	5	5	15	5
8	5	4	4	13	4,333
9	2	4	4	10	3,333
10	3	4	3	10	3,333
11	2	2	2	6	2
12	3	2	2	7	2,333
13	2	2	2	6	2
14	4	4	3	11	3,667
15	2	4	2	8	2,667
16	5	3	3	11	3,667
17	4	4	4	12	4
18	2	2	2	6	2
19	4	4	4	12	4
20	3	3	4	10	3,333
21	3	4	4	11	3,667
22	4	4	3	11	3,667
23	3	2	2	7	2,333
24	4	4	4	12	4

25	4	3	3	10	3,333
26	4	4	4	12	4
27	3	2	3	8	2,667
28	4	4	4	12	4
29	3	2	3	8	2,667
30	2	2	2	6	2
31	3	3	3	9	3
32	4	4	4	12	4
33	5	5	5	15	5
34	3	3	4	10	3,333
35	4	4	4	12	4
36	3	4	3	10	3,333
37	2	5	5	12	4
38	4	3	4	11	3,667
39	2	2	2	6	2
40	4	4	4	12	4
41	4	5	4	13	4,333
42	4	4	4	12	4
43	4	4	5	13	4,333
44	4	3	3	10	3,333
45	4	4	4	12	4
46	4	4	4	12	4
47	3	3	3	9	3
48	4	4	4	12	4
49	3	3	3	9	3
50	4	2	2	8	2,667
51	4	3	4	11	3,667
52	3	4	4	11	3,667
53	4	4	4	12	4
54	4	4	4	12	4
55	4	3	4	11	3,667
56	4	4	4	12	4
57	3	4	4	11	3,667
58	4	4	4	12	4
59	3	3	4	10	3,333
60	5	5	4	14	4,667
61	5	4	3	12	4

62	4	4	4	12	4
63	5	5	4	14	4,667
64	5	5	4	14	4,667
65	4	3	4	11	3,667
66	3	3	3	9	3
67	4	4	3	11	3,667
68	3	3	3	9	3
69	4	3	3	10	3,333
70	3	4	3	10	3,333
TX	252	245	246	743	247,667
RX	3,6	3,5	3,514	10,614	3,538

#### Variabel Empaty (X5)

NO	Empaty (X5)					
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	TX5	RX5
1	4	2	4	3	13	3,25
2	4	2	4	4	14	3,5
3	4	2	4	3	13	3,25
4	4	2	4	3	13	3,25
5	4	2	4	3	13	3,25
6	2	2	2	2	8	2
7	4	4	4	4	16	4
8	3	4	3	4	14	3,5
9	4	4	4	2	14	3,5
10	4	3	3	3	13	3,25
11	2	2	4	2	10	2,5
12	4	3	3	3	13	3,25
13	3	3	4	3	13	3,25
14	3	4	3	3	13	3,25
15	3	2	4	3	12	3
16	3	4	3	3	13	3,25
17	4	4	4	4	16	4
18	5	2	5	3	15	3,75
19	4	4	4	4	16	4
20	4	4	5	3	16	4
21	4	4	3	3	14	3,5

22	3	4	3	3	13	3,25
23	3	3	3	3	12	3
24	4	4	4	4	16	4
25	4	4	4	4	16	4
26	4	4	2	2	12	3
27	4	3	4	3	14	3,5
28	2	4	4	4	14	3,5
29	4	4	3	3	14	3,5
30	2	2	2	2	8	2
31	5	4	5	5	19	4,75
32	4	4	4	4	16	4
33	5	5	5	5	20	5
34	3	2	2	2	9	2,25
35	4	4	4	4	16	4
36	4	2	4	3	13	3,25
37	4	1	5	4	14	3,5
38	3	4	3	3	13	3,25
39	3	3	2	4	12	3
40	3	2	2	4	11	2,75
41	5	5	4	4	18	4,5
42	4	4	4	4	16	4
43	5	5	4	4	18	4,5
44	4	3	4	3	14	3,5
45	4	3	2	3	12	3
46	4	2	2	3	11	2,75
47	2	3	4	3	12	3
48	4	4	4	3	15	3,75
49	4	3	3	3	13	3,25
50	2	4	2	2	10	2,5
51	4	4	3	3	14	3,5
52	4	4	4	2	14	3,5
53	4	4	4	3	15	3,75
54	4	4	4	4	16	4
55	4	2	3	4	13	3,25
56	4	2	4	4	14	3,5
57	4	4	4	2	14	3,5
58	4	3	3	3	13	3,25

59	4	3	4	3	14	3,5
60	5	4	5	4	18	4,5
61	3	3	3	4	13	3,25
62	4	2	2	3	11	2,75
63	5	4	5	4	18	4,5
64	4	4	5	3	16	4
65	4	3	2	2	11	2,75
66	3	3	3	3	12	3
67	4	4	4	4	16	4
68	2	2	4	4	12	3
69	3	4	3	4	14	3,5
70	4	2	3	3	12	3
TX	259	227	248	229	963	240,75
RX	3,7	3,243	3,543	3,271	13,757	3,439

#### Variabel Kepuasan Publik (Y)

NO	Kepuasan Publik (Y)						
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TY	RY
1	4	3	2	3	3	15	3
2	4	3	2	3	3	15	3
3	4	3	2	3	3	15	3
4	4	3	2	3	3	15	3
5	4	3	2	3	3	15	3
6	2	2	2	2	2	10	2
7	5	5	5	5	5	25	5
8	4	4	3	3	4	18	3,6
9	4	4	4	4	4	20	4
10	4	3	2	3	3	15	3
11	2	3	4	3	2	14	2,8
12	4	3	3	3	3	16	3,2
13	2	3	2	3	2	12	2,4
14	4	4	3	4	4	19	3,8
15	2	3	2	2	3	12	2,4
16	4	3	5	4	5	21	4,2
17	4	4	4	4	4	20	4
18	2	4	2	2	3	13	2,6

19	4	4	4	4	4	20	4
20	4	3	4	4	4	19	3,9
21	4	2	4	4	4	18	3,6
22	4	2	4	4	2	18	3,6
23	4	4	3	3	3	17	3,4
24	3	2	4	4	4	17	3,4
25	4	3	3	3	3	16	3,2
26	4	3	2	4	4	17	3,4
27	4	4	3	4	3	18	3,6
28	4	4	4	4	4	20	4
29	4	2	2	4	2	17	3,4
30	2	2	2	2	2	10	2
31	2	2	2	4	4	14	2,8
32	4	2	2	4	4	16	3,2
33	4	4	3	3	3	23	4,6
34	2	2	2	3	3	12	2,4
35	1	2	1	3	4	13	2,6
36	4	2	4	4	4	18	3,6
37	1	2	1	3	2	12	2,4
38	4	4	4	4	4	20	4
39	3	3	3	2	4	15	3
40	4	4	2	4	4	18	3,6
41	5	5	5	4	4	23	4,6
42	4	4	4	4	4	20	4
43	4	4	4	4	4	20	4
44	4	2	3	3	3	15	3
45	4	4	4	4	4	20	4
46	4	3	4	4	4	19	3,8
47	3	2	4	3	3	15	3
48	4	4	4	4	4	20	4
49	3	3	4	3	3	16	3,2
50	4	4	2	4	4	18	3,6
51	4	3	3	4	4	18	3,6
52	3	4	3	4	4	18	3,6
53	3	4	4	4	3	18	3,6
54	4	4	4	4	4	20	4
55	4	4	3	4	3	18	3,6

56	4	4	2	4	4	18	3,6
57	3	4	3	4	4	18	3,6
58	4	3	4	4	4	19	3,8
59	4	4	3	3	3	17	3,4
60	5	5	4	5	4	23	4,6
61	4	4	4	4	3	19	3,8
62	4	3	4	4	4	19	3,8
63	5	3	4	5	4	21	4,2
64	5	5	5	5	5	25	5
65	4	3	4	4	3	18	3,6
66	3	3	3	3	3	15	3
67	3	4	3	4	3	17	3,4
68	3	3	2	3	3	14	2,8
69	3	3	4	3	4	17	3,4
70	4	3	2	3	3	15	3
TY	252	233	223	256	248	1212	242,4
RY	3,6	3,329	3,19	3,657	3,543	17,314	3,462

### Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Correlations

##### Tangible/Bukti langsung (X1)

		X1.1	X1.2	X1.3	RX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.556**	.536**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
X1.2	Pearson Correlation	.556**	1	.766**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
X1.3	Pearson Correlation	.536**	.766**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
RX1	Pearson Correlation	.803**	.902**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

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

##### Tangible/Bukti Langsung (X1)

##### Scale: ALL VARIABLES

###### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	4

## Correlations

### Reliability/Keterandalan (X2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	RX2
X2.1 Pearson Correlation	1	.597**	.362**	.140	.221	.251*	.657**
Sig. (2-tailed)		.000	.002	.249	.066	.036	.000
N	70	70	70	70	70	70	70
X2.2 Pearson Correlation	.597**	1	.387**	.269*	.257*	.288*	.727**
Sig. (2-tailed)	.000		.001	.024	.032	.016	.000
N	70	70	70	70	70	70	70
X2.3 Pearson Correlation	.362**	.387**	1	.412**	.446**	.311**	.720**
Sig. (2-tailed)	.002	.001		.000	.000	.009	.000
N	70	70	70	70	70	70	70
X2.4 Pearson Correlation	.140	.269*	.412**	1	.531**	.316**	.638**
Sig. (2-tailed)	.249	.024	.000		.000	.008	.000
N	70	70	70	70	70	70	70
X2.5 Pearson Correlation	.221	.257*	.446**	.531**	1	.225	.623**
Sig. (2-tailed)	.066	.032	.000	.000		.062	.000
N	70	70	70	70	70	70	70
X2.6 Pearson Correlation	.251*	.288*	.311**	.316**	.225	1	.627**
Sig. (2-tailed)	.036	.016	.009	.008	.062		.000
N	70	70	70	70	70	70	70
RX2 Pearson Correlation	.657**	.727**	.720**	.638**	.623**	.627**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	70	70	70	70	70	70	70

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

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

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Reliability/Keterandalan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	7

## Correlations

### Responsiveness/Daya Tanggap (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	RX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.487**	.378**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	70	70	70	70
X3.2	Pearson Correlation	.487**	1	.504**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
X3.3	Pearson Correlation	.378**	.504**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	70	70	70	70
RX3	Pearson Correlation	.767**	.847**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

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

## Reliability

### Responsiveness/Daya Tanggap (X3)

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	4

## Correlations

### Assurance/Jaminan (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	RX4
X4.1	Pearson Correlation	1	.508**	.549**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
X4.2	Pearson Correlation	.508**	1	.682**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
X4.3	Pearson Correlation	.549**	.682**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
RX4	Pearson Correlation	.817**	.826**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

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

## Reliability

### Assurance/Jaminan (X4)

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.9021	41

## Correlations

### Empaty/Empati (X5)

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	RX5
X5.1	Pearson Correlation	1	.272 <sup>**</sup>	.461 <sup>***</sup>	.341 <sup>**</sup>	.721 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.023	.000	.004	.000
	N	70	70	70	70	70
X5.2	Pearson Correlation	.272 <sup>**</sup>	1	.216	.254 <sup>**</sup>	.653 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.023		.072	.034	.000
	N	70	70	70	70	70
X5.3	Pearson Correlation	.461 <sup>***</sup>	.216	1	.430 <sup>***</sup>	.751 <sup>***</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.072		.000	.000
	N	70	70	70	70	70
X5.4	Pearson Correlation	.341 <sup>**</sup>	.254 <sup>**</sup>	.430 <sup>***</sup>	1	.689 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.004	.034	.000		.000
	N	70	70	70	70	70
RX5	Pearson Correlation	.721 <sup>**</sup>	.653 <sup>**</sup>	.751 <sup>***</sup>	.689 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70

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

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

## Reliability

### Empaty/Empati (X5)

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	5

## Correlations

### Kepuasan Publik (Y)

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	RY
Y1 Pearson Correlation	1	.545**	.526**	.373**	.472**	.782**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70
Y2 Pearson Correlation	.545**	1	.448**	.350**	.398**	.724**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.001	.000
N	70	70	70	70	70	70
Y3 Pearson Correlation	.526**	.448**	1	.418**	.507**	.795**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70
Y4 Pearson Correlation	.373**	.350**	.418**	1	.660**	.712**
Sig. (2-tailed)	.001	.003	.000		.000	.000
N	70	70	70	70	70	70
Y5 Pearson Correlation	.472**	.398**	.507**	.660**	1	.774**
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
N	70	70	70	70	70	70
RY Pearson Correlation	.782**	.724**	.795**	.712**	.774**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	70	70	70	70	70	70

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

## Reliability

### Kepuasan Publik (Y)

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	6

## Lampiran 4. Distribusi Frekuensi dan Analisis Deskriptif

### Frequencies

#### Tangible/Bukti Langsung(X1)

#### Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	12.9	12.9	12.9
	3.00	19	27.1	27.1	40.0
	4.00	35	50.0	50.0	90.0
	5.00	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	17.1	17.1	17.1
	3.00	20	28.6	28.6	45.7
	4.00	30	42.9	42.9	88.6
	5.00	8	11.4	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	14.3	14.3	14.3
	3.00	18	25.7	25.7	40.0
	4.00	37	52.9	52.9	92.9
	5.00	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## RX1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	10.0	10.0	10.0
	2.33	2	2.9	2.9	12.9
	2.67	3	4.3	4.3	17.1
	3.00	4	5.7	5.7	22.9
	3.33	13	18.6	18.6	41.4
	3.67	13	18.6	18.6	60.0
	4.00	19	27.1	27.1	87.1
	4.33	4	5.7	5.7	92.9
	4.67	3	4.3	4.3	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
Total		70	100.0	100.0	

## Descriptives

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	70	2.00	5.00	3.5714	.84393
X1.2	70	2.00	5.00	3.4857	.91276
X1.3	70	2.00	5.00	3.5286	.82920
RX1	70	2.00	5.00	3.5286	.74534
Valid N (listwise)	70				

**Frequencies**  
**Variabel Reliability/Keterandalan (X2).sav**

**Frequency Table**

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	13	18.6	18.6	18.6
	3.00	21	30.0	30.0	48.6
	4.00	32	45.7	45.7	94.3
	5.00	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.9	2.9	2.9
	2.00	23	32.9	32.9	35.7
	3.00	18	25.7	25.7	61.4
	4.00	23	32.9	32.9	94.3
	5.00	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	4.3	4.3	4.3
	2.00	17	24.3	24.3	28.6
	3.00	28	40.0	40.0	68.6
	4.00	22	31.4	31.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.4	1.4	1.4
	2.00	11	15.7	15.7	17.1
	3.00	23	32.9	32.9	50.0
	4.00	35	50.0	50.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.7	15.7	15.7
	3.00	35	50.0	50.0	65.7
	4.00	24	34.3	34.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	8.6	8.6	8.6
	2.00	41	58.6	58.6	67.1
	3.00	9	12.9	12.9	80.0
	4.00	11	15.7	15.7	95.7
	5.00	3	4.3	4.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## RX2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.50	2	2.9	2.9	2.9
	1.83	1	1.4	1.4	4.3
	2.17	3	4.3	4.3	8.6
	2.33	4	5.7	5.7	14.3
	2.50	2	2.9	2.9	17.1
	2.67	7	10.0	10.0	27.1
	2.83	4	5.7	5.7	32.9
	3.00	12	17.1	17.1	50.0
	3.17	4	5.7	5.7	55.7
	3.33	13	18.6	18.6	74.3
	3.50	7	10.0	10.0	84.3
	3.67	5	7.1	7.1	91.4
	3.83	1	1.4	1.4	92.9
	4.00	3	4.3	4.3	97.1
	4.17	1	1.4	1.4	98.6
	4.33	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Descriptives**  
**Reliability/Keterandalan (X2)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	70	2.00	5.00	3.3857	.85623
X2.2	70	1.00	5.00	3.0571	1.00557
X2.3	70	1.00	4.00	2.9857	.85961
X2.4	70	1.00	4.00	3.3143	.79021
X2.5	70	2.00	4.00	3.1857	.68721
X2.6	70	1.00	5.00	2.4857	1.00351
RX2	70	1.50	4.33	3.0690	.57909
Valid N (listwise)	70				

### Responsiveness/Daya Tanggap (X3) Frequency Table

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	17.1	17.1	17.1
	3.00	24	34.3	34.3	51.4
	4.00	27	38.6	38.6	90.0
	5.00	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.4	1.4	1.4
	2.00	16	22.9	22.9	24.3
	3.00	19	27.1	27.1	51.4
	4.00	25	35.7	35.7	87.1
	5.00	9	12.9	12.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	14.3	14.3	14.3
	3.00	22	31.4	31.4	45.7
	4.00	28	40.0	40.0	85.7
	5.00	10	14.3	14.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## RX3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	7.1	7.1	7.1
	2.33	4	5.7	5.7	12.9
	2.67	5	7.1	7.1	20.0
	3.00	10	14.3	14.3	34.3
	3.33	15	21.4	21.4	55.7
	3.67	5	7.1	7.1	62.9
	4.00	16	22.9	22.9	85.7
	4.33	6	8.6	8.6	94.3
	4.67	1	1.4	1.4	95.7
	5.00	3	4.3	4.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## Descriptives

### Responsiveness/Daya Tanggap (X3)

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	70	2.00	5.00	3.4143	.89269
X3.2	70	1.00	5.00	3.3571	1.02201
X3.3	70	2.00	5.00	3.5429	.91185
RX3	70	2.00	5.00	3.4381	.75404
Valid N (listwise)	70				

## Frequencies

### Assurance/Jaminan (X4)

#### Frequency Table

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	12.9	12.9	12.9
	3.00	18	25.7	25.7	38.6
	4.00	35	50.0	50.0	88.6
	5.00	8	11.4	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	14.3	14.3	14.3
	3.00	22	31.4	31.4	45.7
	4.00	31	44.3	44.3	90.0
	5.00	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	14.3	14.3	14.3
	3.00	18	25.7	25.7	40.0
	4.00	38	54.3	54.3	94.3
	5.00	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## RX4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	10.0	10.0	10.0
	2.33	2	2.9	2.9	12.9
	2.67	3	4.3	4.3	17.1
	3.00	5	7.1	7.1	24.3
	3.33	11	15.7	15.7	40.0
	3.67	15	21.4	21.4	61.4
	4.00	19	27.1	27.1	88.6
	4.33	3	4.3	4.3	92.9
	4.67	3	4.3	4.3	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## Descriptives

### Assurance/Jaminan (X4)

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X4.1	70	2.00	5.00	3.6000	.85804
X4.2	70	2.00	5.00	3.5000	.86393
X4.3	70	2.00	5.00	3.5143	.81192
RX4	70	2.00	5.00	3.5190	.74132
Valid N (listwise)	70				

## Frequencies

### Empaty/Empati (X5)

#### Frequency Table

**X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	10.0	10.0	10.0
	3.00	14	20.0	20.0	30.0
	4.00	42	60.0	60.0	90.0
	5.00	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.4	1.4	1.4
	2.00	19	27.1	27.1	28.6
	3.00	15	21.4	21.4	50.0
	4.00	32	45.7	45.7	95.7
	5.00	3	4.3	4.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.7	15.7	15.7
	3.00	18	25.7	25.7	41.4
	4.00	33	47.1	47.1	88.6
	5.00	8	11.4	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	14.3	14.3	14.3
	3.00	33	47.1	47.1	61.4
	4.00	25	35.7	35.7	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## RX5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.9	2.9	2.9
	2.25	1	1.4	1.4	4.3
	2.50	2	2.9	2.9	7.1
	2.75	4	5.7	5.7	12.9
	3.00	9	12.9	12.9	25.7
	3.25	16	22.9	22.9	48.6
	3.50	15	21.4	21.4	70.0
	3.75	3	4.3	4.3	74.3
	4.00	12	17.1	17.1	91.4
	4.50	4	5.7	5.7	97.1
	4.75	1	1.4	1.4	98.6
	5.00	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## Descriptives

### Empaty/Empati (X5)

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X5.1	70	2.00	5.00	3.7000	.78666
X5.2	70	1.00	5.00	3.2429	.95456
X5.3	70	2.00	5.00	3.5429	.89581
X5.4	70	2.00	5.00	3.2714	.74057
RX5	70	2.00	5.00	3.4393	.59350
Valid N (listwise)	70				

## Frequencies

### Kepuasan Publik (Y)

#### Frequency Table

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.9	2.9	2.9
	2.00	8	11.4	11.4	14.3
	3.00	11	15.7	15.7	30.0
	4.00	44	62.9	62.9	92.9
	5.00	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.7	15.7	15.7
	3.00	29	41.4	41.4	57.1
	4.00	26	37.1	37.1	94.3
	5.00	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.9	2.9	2.9
	2.00	20	28.6	28.6	31.4
	3.00	16	22.9	22.9	54.3
	4.00	27	38.6	38.6	92.9
	5.00	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	7.1	7.1	7.1
	3.00	21	30.0	30.0	37.1
	4.00	37	52.9	52.9	90.0
	5.00	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.7	5.7	5.7
	3.00	28	40.0	40.0	45.7
	4.00	34	48.6	48.6	94.3
	5.00	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## RY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.9	2.9	2.9
	2.40	4	5.7	5.7	8.6
	2.60	2	2.9	2.9	11.4
	2.80	3	4.3	4.3	15.7
	3.00	11	15.7	15.7	31.4
	3.20	4	5.7	5.7	37.1
	3.40	7	10.0	10.0	47.1
	3.60	13	18.6	18.6	65.7
	3.80	7	10.0	10.0	75.7
	4.00	10	14.3	14.3	90.0
	4.20	2	2.9	2.9	92.9
	4.60	3	4.3	4.3	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## Descriptives

### Kepuasan Publik (Y)

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	70	1.00	5.00	3.6000	.89118
Y2	70	2.00	5.00	3.3286	.81154
Y3	70	1.00	5.00	3.1857	1.02565
Y4	70	2.00	5.00	3.6571	.75921
Y5	70	2.00	5.00	3.5429	.69545
RY	70	2.00	5.00	3.4629	.63569
Valid N (listwise)	70				

## Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

### 5.1. Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

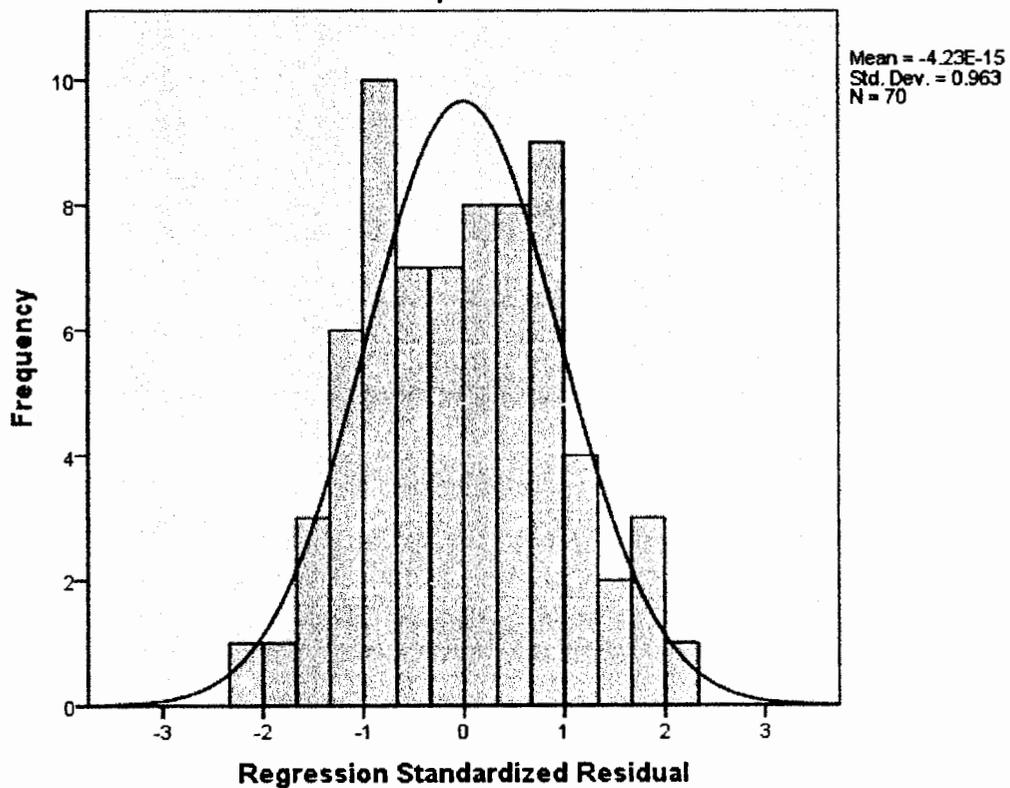
		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.20432892
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.056
	Negative	-.070
Kolmogorov-Smirnov Z		.510
Asymp. Sig. (2-tailed)		.957

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Histogram

Dependent Variable: Y



## 5.2. Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.745	.231		3.221	.002	.283	1.207		
X1	.077	.034	.136	2.239	.029	.008	.146	.975	<b>1.026</b>
X2	.177	.047	.244	3.792	.000	.084	.270	.874	<b>1.144</b>
X3	.176	.034	.316	5.188	.000	.108	.244	.974	<b>1.027</b>
X4	.195	.044	.332	4.456	.000	.107	.282	.653	<b>1.532</b>
X5	.276	.052	.389	5.321	.000	.172	.379	.675	<b>1.480</b>

a. Dependent Variable: Y

## 5.3. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.085				
X1	-.012	.018	-.076	-.625	.534
X2	-.007	.025	-.035	-.272	.787
X3	.032	.018	.214	1.756	.084
X4	-.025	.023	-.159	-1.067	.290
X5	.035	.028	.186	1.273	.208

a. Dependent Variable: abresid

Sumber data : data primer di olah

## Lampiran 6. Analisis Regresi

### 6.1. Uji Adjusted R Square (Uji Regresi Secara Simultan Uji F)

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	.877 <sup>a</sup>	.769	.751	.20996	.769	42.547	5	64	.000	1.842

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X2, X4

b. Dependent Variable: Y

### 6.2. Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.745	.231		3.221	.002	.283	1.207		
	X1	.077	.034	.136	2.239	.029	.008	.146	.975	1.026
	X2	.177	.047	.244	3.792	.000	.084	.270	.874	1.144
	X3	.176	.034	.316	5.188	.000	.108	.244	.974	1.027
	X4	.195	.044	.332	4.456	.000	.107	.282	.653	1.532
	X5	.276	.052	.389	5.321	.000	.172	.379	.675	1.480

a. Dependent Variable: Y

## Lampiran 7: Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Dompu



### PERATURAN DAERAH KABUPATEN DOMPU

NOMOR 08 TAHUN 2008

TENTANG

ORGANISASI DAN TATAKERJA

KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN DOMPU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI DOMPU,

- Menimbang :**
- a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 120 ayat (2) dan Pasal 128 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk menyusun Perangkat Daerah dengan Peraturan Daerah;
  - b. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota dan Peraturan Pemerintah 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Dompu perlu disesuaikan;
  - c. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, mengamanatkan kepada Daerah untuk membentuk Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan satu tempat yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Organisasi dan Tatakerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompu.
- Mengingat :**
1. Undang-undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I

- Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
  3. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
  4. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
  5. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
  6. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  7. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
  8. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Dalam Jabatan Struktural (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4018) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2002 (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2002 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4194);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4263);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4594);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
14. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2006 tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2006 tentang Lembaran Daerah dan Berita Daerah;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah;
  
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Di Daerah;
19. Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Dompu (Lembaran Daerah Kabupaten Dompu Tahun 2009 Nomor 04, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Dompu Nomor 04).

Dengan Persetujuan Bersama

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN DOMPU**

Dan

**BUPATI DOMPU**

## MEMUTUSKAN

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN DOMPU TENTANG ORGANISASI DAN TATAKERJA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN DOMPU**

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Dompus.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Kepala Daerah adalah Bupati Dompus, selanjutnya disebut Bupati.
4. Sekretaris Daerah selanjutnya disingkat SEKDA adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Dompus.
5. Perangkat Daerah adalah lembaga yang membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
6. Eselon adalah tingkatan jabatan struktural.
7. Kelompok Jabatan Fungsional, selanjutnya disebut Kelompok Jafung adalah sejumlah tenaga fungsional yang terbagi atas berbagai kelompok masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.
8. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
9. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
10. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.
11. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.
12. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan peraturan daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.
13. Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur satuan kerja perangkat daerah terkait yang mempunyai kewenangan untuk pelayanan perizinan.
14. Unit Pelayanan Perizinan Terpadu, selanjutnya disingkat UPPT adalah bagian perangkat daerah berbentuk Kantor pelayanan perizinan terpadu, merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan.

## **BAB II**

### **PEMBENTUKAN DAN KEDUDUKAN**

#### **Pasal 2**

Membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompu sebagai unit pelayanan perizinan terpadu.

#### **Pasal 3**

- (1) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan.
- (2) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu didukung oleh Sekretariat.
- (3) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dipimpin oleh Kepala Kantor yang karena jabatannya adalah Kepala Sekretariat.
- (4) Kepala Kantor berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui SEKDA.

## **BAB III**

### **TUGAS POKOK, FUNGSI DAN KEWENANGAN**

#### **Pasal 4**

- (1) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian.
- (2) Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu menyelenggarakan fungsi :
  - a. pelaksanaan penyusunan program Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu;
  - b. penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan;
  - c. pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan;
  - d. pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan; dan
  - e. pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan.
- (3) Rincian tugas, fungsi dan tatarerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

#### **Pasal 5**

- (1) Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai kewenangan menandatangani perizinan dan non perizinan atas nama Bupati berdasarkan pendelegasian wewenang dari Bupati.
- (2) Dalam hal Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu berhalangan sementara menjalankan tugas, wewenang penandatanganan perizinan dan non perizinan dilaksanakan oleh pejabat lain yang ditunjuk oleh Bupati.

## **BAB IV**

### **SUSUNAN ORGANISASI**

#### **Pasal 6**

- (1) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri dari Kepala Kantor, Subbagian Tata Usaha, Seksi-seksi, Tim Teknis, dan Kelompok Jafung.
- (2) Seksi-seksi membawahkan dan mengkoordinasikan Tim Teknis yang terdiri dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan.
- (3) Tim Teknis terdiri dari pejabat Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya.
- (4) Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri dari :
  - a. Kepala kantor;
  - b. Subbagian Tata Usaha;
  - c. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
  - d. Seksi Penyuluhan, Pelaporan, dan Pengaduan;
  - e. Tim Teknis; dan
  - f. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (5) Bagan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Daerah ini.

## **BAB V**

### **KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL**

#### **Pasal 7**

- (1) Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dapat didukung oleh kelompok jabatan fungsional tertentu sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
- (3) Kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Bupati.
- (4) Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan, beban kerja dan kemampuan keuangan daerah.
- (5) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.
- (6) Jenis dan jenjang Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

## **BAB VI**

### **ESELON**

#### **Pasal 8**

- (1) Kepala Kantor merupakan jabatan struktural eselon IIIa.
- (2) Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Seksi merupakan jabatan struktural eselon IVa.

## **BAB VII**

### **KEPEGAWAIAN**

#### **Pasal 9**

- (1) Pejabat struktural dan fungsional di lingkungan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu diangkat dan diberhentikan oleh Bupati sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Jenis dan pengisian jabatan fungsional pada setiap kelompok jabatan fungsional yang diatur dalam Peraturan Daerah ini, ditetapkan secara selektif oleh Bupati berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan kebutuhan, beban kerja, dan kemampuan keuangan daerah.
- (3) Pegawai yang ditugaskan di lingkungan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya.

- (4) Pegawai yang ditugaskan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dapat diberikan tunjangan khusus atau insentif sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

## **BAB VIII**

### **PEMBIAYAAN**

#### **Pasal 10**

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, dan sumber lainnya yang sah.

## **BAB IX**

### **TATAKERJA**

#### **Pasal 11**

- (1) Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Kantor, Kepala Subbagian, Kepala Seksi, Tim Teknis dan Kelompok Jabatan Fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi secara vertikal dan horizontal baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi sesuai dengan tugas masing-masing.
- (2) Setiap pimpinan organisasi wajib melaksanakan pengawasan melekat.
- (3) Setiap pimpinan organisasi dan unit kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahan masing-masing dan memberikan bimbingan, petunjuk/arahan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas bawahan.
- (4) Setiap pimpinan satuan organisasi dan unit kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah wajib menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.
- (5) Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan organisasi dari bawahannya wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk kepada bawahan.

## **BAB X**

### **PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

#### **Pasal 12**

Satuan Kerja Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan pelayanan perizinan terpadu berkewajiban dan bertanggung jawab untuk melakukan pembinaan dan pengawasan atas pelaksanaan perizinan.

## **BAB XI**

### **KETENTUAN LAIN-LAIN**

#### **Pasal 13**

- (1) Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- (2) Standar operasional prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah ditetapkan dengan Peraturan Bupati berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 14**

Pelayanan masyarakat bidang kependudukan dan catatan sipil, bidang pendidikan, dan bidang kesehatan tetap dilaksanakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dompu yang melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang tersebut sesuai peraturan perundang-undangan.

## **BAB XII**

### **KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 15**

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini berlaku, pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dompu dinyatakan tetap berlaku sampai dengan diselenggarakan secara terpadu/terpusat oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.
- (2) Selambat-lambatnya 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini berlaku, Peraturan Daerah Kabupaten Dompu lainnya yang mengatur pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

**BAB XIII**

**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 16**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Dompu.

Ditetapkan di Dompu  
pada tanggal 31 Desember 2008

**BUPATI DOMPU,**

  
**SYAIFURRAHMAN SALMAN**

Diundangkan di Dompu  
pada tanggal 31 Desember 2008

**SEKRETARIS DAERAH,**

  
**ZAENAL ARIFIN HIR**

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN DOMPU TAHUN 2008 NOMOR 08****PENJELASAN****ATAS****PERATURAN DAERAH KABUPATEN DOMPU****NOMOR 08 TAHUN 2008****TENTANG****ORGANISASI DAN TATAKERJA****KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN DOMPU****I. UMUM**

Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, mengamanatkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk membentuk Unit Pelayanan Terpadu yang bertugas menyelenggarakan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan satu tempat. Penyelenggaraan pelayanan tersebut lebih disederhanakan dengan tujuan :

- a. meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Sedangkan sasaran yang hendak dicapai penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu adalah :

- a. terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;
- b. meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan menjadi terpadu satu pintu dan satu tempat mencakup :

- a) pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh KPPT;
- b) percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan publik tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- c) kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- d) kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- e) mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan dan non perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan dan non perizinan;
- f) pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- g) pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas

### Pasal 2

Cukup jelas

### Pasal 3

Ayat (1), cukup jelas

Ayat (2), cukup jelas

Ayat (3), cukup jelas

Ayat (4),

Pertanggungjawaban Kepala Kantor melalui Sekretaris Daerah adalah pertanggungjawaban administratif yang meliputi penyusunan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan tugas dan fungsi, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas KPPT. Dengan demikian Kepala Kantor bukan merupakan bawahan langsung Sekretaris Daerah.

### Pasal 4

Cukup jelas

### Pasal 5

Ayat (1)

Dengan adanya pendelegasian wewenang dari Bupati, maka Kepala KPPT menandatangani perizinan dan non perizinan atas nama jabatan sendiri. Dalam Peraturan Bupati tentang pendelegasian wewenang tersebut diatur pula mengenai beberapa perizinan dan non perizinan yang tidak dapat didelegasikan yang berkaitan dengan perizinan dan non perizinan yang bersifat prinsip/mendasar sesuai amanat peraturan perundang-undangan, namun pelayanannya tetap dilakukan oleh KPPT.

Ayat (2), cukup jelas

### Pasal 6

Cukup jelas

### Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN DOMPU NOMOR 08**



**BUPATI DOMPU**  
**PERATURAN BUPATI DOMPU**  
**NOMOR 15 TAHUN 2009**  
**TENTANG**  
**RINCIAN TUGAS, FUNGSI DAN TATAKERJA**  
**KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
**KABUPATEN DOMPU**  
**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**BUPATI DOMPU,**

- Menimbang :**
- e. bahwa sesuai ketentuan Pasal 4 ayat (3) Peraturan Daerah Kabupaten Dompus Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tatakerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompus, maka rincian tugas, fungsi dan tatakerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu perlu diatur dengan Peraturan Bupati;
  - f. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tatakerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompus.
- Mengingat :**
- 1. Undang-undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
  - 2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
  - 3. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Dalam Jabatan Struktural (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4018) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2002 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4194);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4503);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4609) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2008;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
10. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2006 tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Di Daerah;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri

Di Kabupaten/Kota;

15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/07/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Nomor 04 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Dompu (Lembaran Daerah Kabupaten Dompu Tahun 2008 Nomor 04, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Dompu Nomor 04);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tatakerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompu (Lembaran Daerah Kabupaten Dompu Tahun 2008 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Dompu Nomor 08).

### **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI DOMPU TENTANG RINCIAN TUGAS, FUNGSI DAN TATAKERJA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN DOMPU**

### **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

15. Daerah adalah Daerah Kabupaten Dompu.
16. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
17. Bupati adalah Bupati Dompu.
18. Perangkat Daerah Kabupaten Dompu adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, Kelurahan dan lembaga lainnya sebagai bagian dari perangkat daerah Kabupaten Dompu.
19. Sekretaris Daerah, selanjutnya disebut SEKDA adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Dompu.
20. Kantor adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompu.
21. Kepala Kantor adalah Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompu.
22. Peraturan Daerah selanjutnya disingkat Perda adalah peraturan yang dibentuk oleh DPRD dengan persetujuan bersama Bupati.
23. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah Kabupaten Dompu yang bertugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dan mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan.
24. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan

- sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
25. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
  26. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.
  27. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.
  28. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan peraturan daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.
  29. Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur SKPD terkait yang mempunyai kewenangan dibidang pelayanan perizinan.
  30. Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada periode/masa tertentu.
  31. Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi.
  32. Motto adalah rumusan secara singkat mengenai tekad yang hendak dilaksanakan berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.
  33. LAKIP adalah laporan kinerja instansi pemerintah yang harus dilaporkan oleh Instansi Pemerintah setiap tahun sesuai peraturan perundang-undangan.
  34. Unit Pelayanan Perizinan Terpadu, selanjutnya disingkat UPPT adalah bagian perangkat daerah berbentuk Kartor pelayanan perizinan terpadu, merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan.
  35. Kelompok Jabatan Fungsional yang selanjutnya disebut Kelompok Jafung adalah sejumlah tenaga fungsional yang terbagi atas berbagai kelompok masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

## **BAB II**

### **RINCIAN TUGAS DAN FUNGSI**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Tugas dan Fungsi**

#### **Pasal 2**

- (1) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian.
- (2) Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu menyelenggarakan fungsi :
  - a. pelaksanaan penyusunan program Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu;
  - b. penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan;
  - c. pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan;
  - d. pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan; dan
  - e. pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan.

## Bagian Kedua

### Susunan Organisasi

#### Pasal 3

Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri atas :

- g. Kepala Kantor;
- h. Subbagian Tata Usaha;
- i. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan;
- j. Seksi Penyuluhan, Pelaporan, dan Pengaduan;
- k. Tim Teknis; dan
- l. Kelompok Jabatan Fungsional.

#### Paragraf 1

#### Kepala Kantor

#### Pasal 4

- (1) Kepala Kantor mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan koordinasi dan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Bupati serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu menyelenggarakan fungsi :
  - a. menetapkan visi dan misi Kantor serta motto di bidang pelayanan publik;
  - b. penyusunan rencana/program kerja tahunan Kantor;
  - c. memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas serta menyiapkan rumusan kebijakan teknis dan program kerja Kantor;
  - d. mengatur, mendistribusikan, dan mengkoordinasikan tugas-tugas bawahan sesuai dengan bidangnya masing-masing;
  - e. memberikan petunjuk, bimbingan teknis dan pengawasan kepada bawahan;
  - f. memeriksa hasil kerja bawahan;
  - g. menyusun formulasi kebijakan teknis berupa rancangan peraturan bupati tentang standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap semua jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri dari :
    - 1. Landasan Hukum Pelayanan Publik;
    - 2. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik;
    - 3. Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik;
    - 4. Persyaratan Pelayanan Publik;
    - 5. Biaya Pelayanan Publik;
    - 6. Waktu Penyelesaian;
    - 7. Motto Pelayanan Publik;
    - 8. Hak dan Kewajiban Pemberi dan Penerima Pelayanan Publik; dan
    - 9. Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik.
  - h. menyusun formulasi kebijakan teknis berupa rancangan peraturan bupati tentang pelimpahan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan ke Kantor

- Pelayanan Perizinan Terpadu dan pelimpahan wewenang penandatanganan perizinan dan non perizinan;
- i. menyusun keanggotaan Tim Teknis dari masing-masing SKPD yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan yang diformulasikan dalam Keputusan Bupati;
  - j. mengoordinasikan kinerja Tim Teknis yang berasal dari SKPD yang mempunyai kewenangan dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan;
  - k. melaksanakan pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan;
  - l. mengelola dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan anggaran Kantor;
  - m. menandatangani perizinan dan/atau non perizinan atas nama Bupati berdasarkan pelimpahan wewenang penandatanganan perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh Bupati;
  - n. melaporkan kepada Bupati setiap bulan dengan tembusan SKPD terkait tentang penerbitan perizinan dan non perizinan yang dikeluarkan oleh KPPT;
  - o. mengelola barang milik daerah yang berada di bawah penguasaan Kantor;
  - p. menyusun tim penilai barang milik daerah dengan tugas untuk menghitung nilai barang milik daerah yang berada di bawah penguasaan Kantor sesuai standar akuntansi pemerintahan;
  - q. melaporkan pengelolaan barang milik daerah yang dipergunakan oleh Kantor kepada Pengelola Barang Daerah (SEKDA) dengan tembusan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Dompu;
  - r. menyampaikan Laporan Barang Pengguna Semesteran (LBPS) dan Laporan Barang Pengguna Tahunan LBPT) yang berada dalam penguasaannya kepada Pengelola Barang Daerah (SEKDA) dengan tembusan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Dompu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - s. menyampaikan LAKIP Kantor kepada Bupati setelah berakhirnya tahun anggaran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - t. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas.
- (3) Kepala Kantor dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui SEKDA.

## Paragraf 2

### Subbagian Tata Usaha

#### Pasal 5

- (1) Subbagian Tata Usaha dipimpin oleh Kepala Subbagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.
- (2) Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi dan memberikan pelayanan administratif yang meliputi ketatausahaan, program kerja dan pelaporan, umum, kepegawaian, keuangan, rumah tangga, dan perlengkapan kantor.
- (3) Dalam pelaksanaan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Subbagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana/program kerja tahunan Subbagian sebagai bahan penyusunan rencana/program kerja Kantor;
- b. mengatur, mendistribusikan, dan mengoordinasikan tugas-tugas bawahan sesuai dengan bidangnya masing-masing;
- c. memberikan petunjuk, bimbingan teknis dan pengawasan kepada bawahan;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan bahan koordinasi dan pengendalian rencana program kerja Kantor;
- f. bertindak sebagai Pejabat Penatausahaan Keuangan Kantor untuk melaksanakan penatausahaan keuangan SKPD yang meliputi:
  1. pengelolaan data DPA SKPD;
  2. mengelola administrasi keuangan terdiri dari SPD, SP2D, SPP dan SPM sesuai dengan program kerja dan kegiatan dalam DPA SKPD;
  3. melakukan verifikasi pendapatan dan verifikasi belanja SKPD;
  4. melakukan akuntansi keuangan SKPD berpedoman pada peraturan perundang-undangan;
  5. menyiapkan bahan pertanggungjawaban penerimaan daerah dan pengeluaran/belanja keuangan Dinas untuk bahan laporan pertanggungjawaban Pengguna Anggaran atau Kuasa Pengguna Anggaran kepada PPKD;
- g. pengelolaan dan pemeliharaan barang milik daerah yang berada di bawah penguasaan Kantor;
- h. mengoordinasikan penyiapan perumusan visi, misi dan motto pelayanan publik yang diselenggarakan KPPT;
- i. menyiapkan bahan usulan dan pemberhentian pemimpin kegiatan, kuasa pimpinan kegiatan, bendaharawan dan atasan langsungnya;
- j. penyelenggaraan pembinaan administrasi keuangan dan perbendaharaan;
- k. mencatat dan mengklarifikasi laporan hasil pemeriksaan serta penyiapan tindak lanjut;
- l. melakukan pencatatan dan inventarisasi barang milik daerah yang berada di bawah penguasaan Kantor;
- m. pengelolaan urusan kepegawaian Kantor, surat menyurat, rumah tangga dan keprotokolanan;
- n. penyiapan laporan pengelolaan barang milik daerah yang dipergunakan oleh Kantor;
- o. mengoordinasikan penghitungan nilai barang milik daerah yang berada di bawah penguasaan Kantor sesuai standar akuntansi pemerintahan;
- p. penyusunan Laporan Barang Pengguna Sementara (LBPS) dan Laporan Barang Pengguna Tahunan (LBPT) yang berada di bawah penguasaan Kantor untuk dilaporkan oleh Kepala Kantor kepada Pengelola Barang Daerah (SEKDA) dengan tembusan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah sesuai peraturan perundang-undangan;
- q. menyiapkan bahan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Subbagian untuk bahan penyusunan LAKIP Kantor;
- r. mengoordinasikan penyusunan LAKIP Kantor untuk dilaporkan oleh Kepala Kantor kepada Bupati setiap akhir tahun anggaran;
- s. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugas.

### **Paragraf 3**

#### **Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan**

### **Pasal 6**

- (1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.
- (2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah dilimpahkan penanganannya oleh Bupati kepada Kantor.
- (3) Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan menyelenggarakan fungsi :
  - a. menyusun rencana/program kerja tahunan Seksi bahan penyusunan rencana /program kerja tahunan Kantor;
  - b. mengatur, mendistribusikan, dan mengoordinasikan tugas-tugas bawahan sesuai dengan bidangnya masing-masing;
  - c. memberikan petunjuk, bimbingan teknis dan pengawasan kepada bawahan;
  - d. memeriksa hasil kerja bawahan;
  - e. penyusunan kebijakan teknis berupa rancangan peraturan bupati tentang pelimpahan kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta pelimpahan wewenang penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada Kepala KPPT;
  - f. menyusun formulasi kebijakan teknis berupa rancangan peraturan bupati tentang stándar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap semua jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri dari :
    1. Landasan Hukum Pelayanan Publik;
    2. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik;
    3. Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik;
    4. Persyaratan Pelayanan Publik;
    5. Biaya Pelayanan Publik;
    6. Waktu Penyelesaian;
    7. Motto Pelayanan Publik;
    8. Hak dan Kewajiban Pemberi dan Penerima Pelayanan Publik; dan
    9. Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik;
  - g. menyusun pedoman dan petunjuk teknis pemberian legalitas perizinan dan non perizinan sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati;
  - h. menyusun keanggotaan Tim Teknis dari masing-masing SKPD yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan yang diformulasikan dalam Keputusan Bupati;
  - i. mengagenda setiap permohonan perizinan dan non perizinan yang diajukan kepada KPPT;
  - j. menyiapkan formulir/blangko yang berkaitan dengan perizinan dan non perizinan;
  - k. mendistribusikan berkas permohonan perizinan dan non perizinan dari pemohon kepada Tim Teknis untuk dikaji lebih lanjut;
  - l. menyusun tatalaksana, prosedur tetap perizinan dan non perizinan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima;
  - m. mengoordinasikan kinerja Tim Teknis dan instansi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dalam proses pelayanan perizinan dan non perizinan;
  - n. pelaksanaan koordinasi dengan Tim Teknis dalam rangka penelitian lapangan dan study kelayakan;
  - o. pembuatan berita acara dan laporan hasil pelaksanaan penelitian di lapangan dan sudy kelayakan;
  - p. pelaksanaan penetapan biaya perizinan sesuai tarip yang diatur dalam Perda;
  - q. pelaksanaan tata administrasi dan alur pelayanan perizinan yang jelas dan transparan;

- r. memproses penerbitan dan penyerahan perizinan dan perizinan yang sudah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang kepada pemohon;
- s. melakukan pemantauan/monitoring kinerja Seksi dan Tim Teknis sebagai bahan evaluasi;
- t. penyusunan LAKIP Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sebagai bahan penyusunan LAKIP Kantor;
- u. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugas.

#### Paragraf 4

#### Seksi Penyuluhan, Pelaporan dan Pengaduan

#### Pasal 7

- (1) Seksi Penyuluhan, Pelaporan dan Pengaduan dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.
- (2) Seksi Penyuluhan, Pelaporan dan Pengaduan mempunyai tugas menyiapkan bahan guna kebutuhan penyuluhan perizinan, melaporkan data perizinan, dan menginventarisasi pengaduan masyarakat serta menyiapkan bahan penyelesaian pengaduan berkaitan dengan perizinan dan non perizinan.
- (3) Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Seksi Penyuluhan, Pelaporan dan Pengaduan menyelenggarakan fungsi :
  - a. menyusun rencana/program kerja Seksi sebagai bahan penyusunan rencana /program kerja Kantor;
  - b. mengatur, mendistribusikan, dan mengoordinasikan tugas-tugas bawahan sesuai dengan bidangnya masing-masing;
  - c. memberikan petunjuk, bimbingan teknis dan pengawasan kepada bawahan;
  - d. memeriksa hasil kerja bawahan;
  - e. penyusunan kebijakan berupa Rancangan peraturan bupati tentang standar operasional prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan masalah perizinan;
  - f. menyusun Tim Penyuluh dan Tim Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat yang diformulasikan dalam Keputusan Bupati;
  - g. mengagenda setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan dan mendistribusikan kepada Tim Teknis untuk dikaji;
  - h. pelaksanaan koordinasi dengan Tim Teknis dalam rangka penyelesaian kasus pengaduan perizinan dan non perizinan;
  - i. penyiapan bahan dalam rangka pelaksanaan penyuluhan di bidang perizinan dan non perizinan;
  - j. pengumpulan dan pengolahan data tentang perizinan yang telah diterbitkan;
  - k. menyiapkan bahan laporan penerbitan perizinan dan non perizinan untuk dilaporkan Kepala Kantor kepada Bupati dan Kepala SKPD yang mempunyai kewenangan pelayanan perizinan;
  - l. pemberian layanan informasi kepada masyarakat mengenai :
    - 1. sistem dan prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan di KPPT;
    - 2. persyaratan layanan publik;
    - 3. biaya layanan publik;
    - 4. waktu penyelesaian;
    - 5. hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima layanan publik;
    - 6. motto pelayanan;
    - 7. tata cara pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat;

- m. menyiapkan bagan alur proses pelayanan publik di KPPT;
- n. pelaksanaan dokumentasi dan pemberian informasi tentang rencana dan pengembangan perizinan dan non perizinan;
- o. inventarisasi permasalahan-permasalahan terkait dengan pengaduan masyarakat atau badan hukum tentang perizinan dan non perizinan;
- p. mengoordinasikan kinerja Tim Teknis dan instansi lain yang terkait sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan untuk penanganan pengaduan masyarakat atau badan hukum;
- q. pelaksanaan koordinasi dengan Tim Teknis terkait penyelesaian permasalahan perizinan;
- r. melaksanakan pemantauan/monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- s. penyusunan LAKIP Seksi Penyuluhan, Pelaporan dan Pengaduan pada akhir tahun anggaran sebagai bahan penyusunan LAKIP Kantor;
- t. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugas.

### **Paragraf 5**

#### **Tim Teknis**

#### **Pasal 8**

- (1) Tim Teknis adalah pejabat yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai bidangnya dari unsur-unsur SKPD yang mempunyai kewenangan dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (2) Tim Teknis mempunyai tugas memberikan saran pertimbangan dalam rangka pemberian rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan dan non perizinan kepada Kepala SKPD yang terkait dengan unit pelayanan perizinan terpadu dan kepada Kepala KPPT.
- (3) Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Tim Teknis menyelenggarakan fungsi :
  - a. melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan persyaratan administrasi perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. melaksanakan kajian teknis dan penelitian terhadap dokumen persyaratan permohonan perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya;
  - c. melaksanakan penelitian di lapangan dan study kelayakan terhadap perizinan dan non perizinan yang diajukan masyarakat atau badan hukum kepada KPPT;
  - d. menyampaikan saran pertimbangan berupa rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan dan non perizinan kepada Kepala KPPT sebagai dasar terbitnya atau ditolaknya perizinan dan non perizinan dan kepada Kepala SKPD yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan;
  - e. menyiapkan kajian dan telaahan hukum terhadap penyelesaian sengketa hukum yang diajukan oleh masyarakat atau badan hukum akibat terbitnya perizinan dan non perizinan oleh KPPT;
  - f. menyiapkan kajian teknis dan telaahan terkait pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat atau badan hukum berhubungan dengan perizinan dan non perizinan;
  - g. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugas.

- (4) Tim Teknis dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Seksi yang bersesuaian.

### **BAB III**

#### **KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL**

##### **Pasal 9**

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas dan fungsi sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior selaku ketua kelompok yang ditunjuk oleh Bupati berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit Kerja masing-masing.

##### **Pasal 10**

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
- (2) Jumlah Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- (3) Jenis dan jenjang Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembinaan terhadap Pejabat Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **BAB IV**

#### **TATA KERJA**

##### **Pasal 11**

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Kantor, Kepala Subbagian, Kepala Seksi, Tim Teknis dan Pejabat Fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi lain dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Dompu.

##### **Pasal 12**

Setiap Pimpinan Unit Kerja di lingkungan Kantor mempunyai kewajiban :

- b. mengutamakan koordinasi pada setiap kegiatan;

- c. memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- d. mentaati kebijakan yang telah digariskan oleh organisasi;
- e. menyampaikan laporan kegiatan secara periodik setiap bulan atau sewaktu-waktu diperlukan.

#### Pasal 13

Atas dasar pertimbangan daya guna dan hasil guna, masing-masing pejabat dalam lingkungan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dapat mendelegasikan kewenangan-kewenangan tertentu kepada pejabat setingkat di bawahnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **BAB V**

#### **KEPEGAWAIAN**

#### Pasal 14

Jenjang jabatan dan kepangkatan serta susunan kepegawaian di lingkungan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu diatur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 15

Kepala Kantor, Kepala Subbagian, Kepala Seksi, Tim Teknis dan Koordinator Kelompok Jabatan Fungsional di lingkungan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu diangkat dan diberhentikan oleh Bupati sesuai peraturan perundang-undangan.

### **BAB VI**

#### **KETENTUAN LAIN-LAIN**

#### Pasal 16

Bagan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompu adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

### **BAB VII**

#### **PENUTUP**

#### Pasal 17

Hal-hal lain mengenai pelaksanaan teknis Peraturan Bupati ini, diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dompu.

#### Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Dompus.

Ditetapkan di Dompus

pada tanggal 23 Juni 2009

***BUPATI DOMPU,***

Diundangan di Dompus

pada tanggal 24 Juni 2009

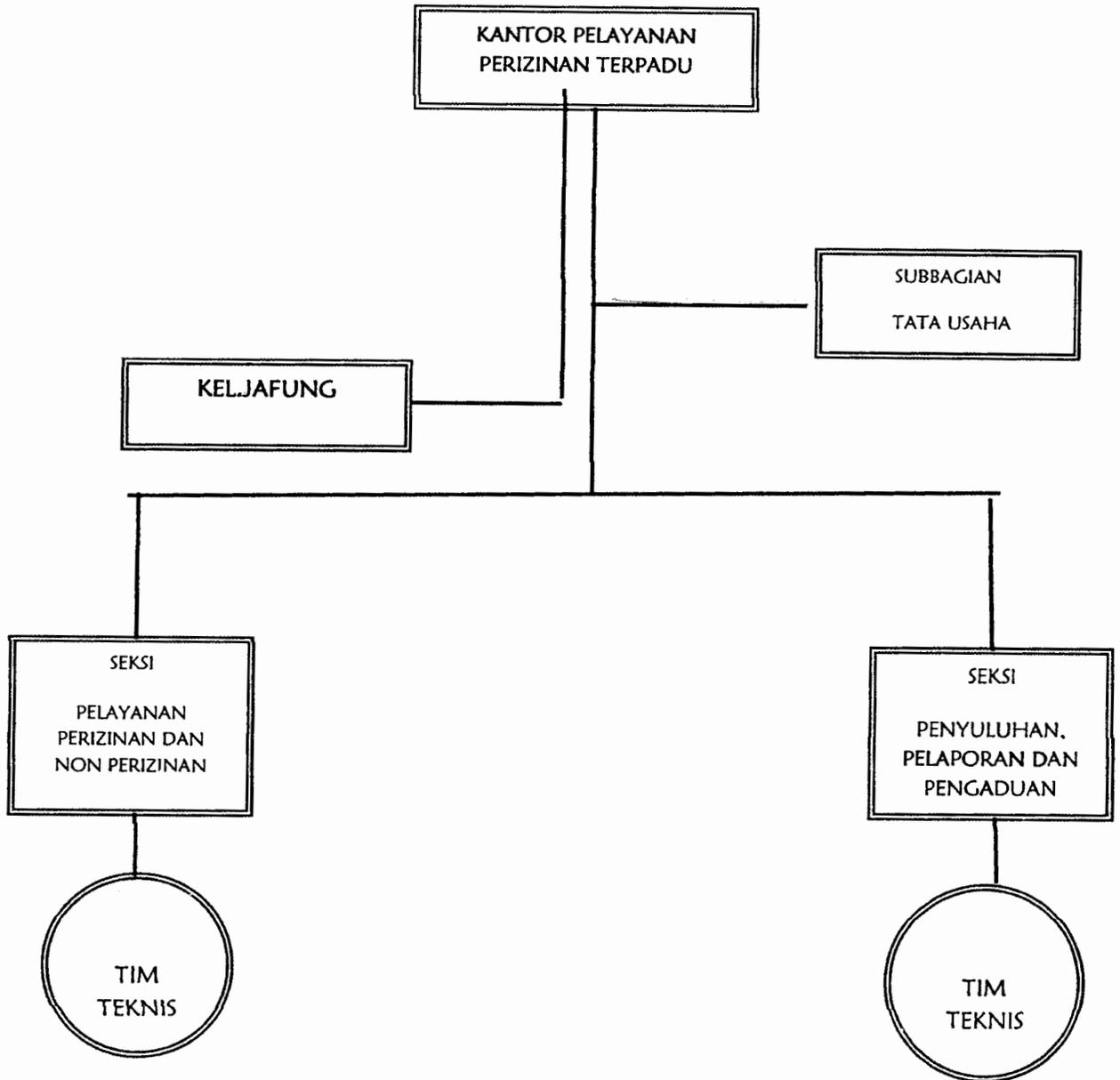
***SEKRETARIS DAERAH,***

**SYAIFURRAHMAN SALMAN**

**ZAENAL ARIFIN HIR**

**BERITA DAERAH KABUPATEN DOMPU TAHUN 2009 NOMOR 15**

**STRUKTUR ORGANISASI  
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN DOMPU**



BUPATI DOMPU,

SYAIFURRAHMAN SALMAN