



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KESELAMATAN
DAN KESEHATAN KERJA PADA BALAI KESELAMATAN
DAN KESEHATAN KERJA MEDAN**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

IRIYATNA

NIM. 500693846

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pada Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan

Iriyatna

Program Pascasarjana, Universitas Terbuka

ABSTRAK

Pengujian lingkungan kerja dan pemeriksaan tenaga kerja harus dilakukan secara tepat dan akurat mengingat hal ini merupakan faktor yang sangat penting bagi kelangsungan hidup tenaga kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode survei secara periodik. Penelitian ini dilaksanakan di Laboratorium Balai K3 Medan. Dengan jumlah sampel sebanyak 80 perusahaan. Laboratorium Balai K3 melakukan pengujian lingkungan kerja dan pemeriksaan kesehatan tenaga kerja yang berdomisili di wilayah Sumatera Utara. Analisis data menggunakan Survei kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan secara menyeluruh untuk indek kepuasan masyarakat pada unit pelayanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja pada Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan didapatkan nilai IKM sebesar 79,34 dengan nilai mutu pelayanan dalam kategori B (Baik) yang artinya nilai pada semua unsur pelayanan menunjukkan kearah peningkatan yang baik. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan pengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap indeks kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan, dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Koefisien determinasi *R Square* yaitu 0,770 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat sebesar 77%, sedangkan sisanya 23% dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

ABSTRACT

Work environment and employee assessment has to be appropriately and accurately done since it is a very important factor for their survival. The objective of the research was to analyze the influence of service quality on customer satisfaction in the Balai K3 (Laboratory of Occupational Health and Safety Center) in Medan. The research employed periodic survey method. It was done in the Balai K3, Medan, with 80 companies as the samples. The laboratory measured the work environment and assessed the health of the employees who lived in North Sumatera Province. The data were analyzed by using Survey on satisfaction. The completely obtained research result of IKM (Public Satisfaction Index) in the Work Environment Measurement Service/ Manpower Health Assessment at the Balai K3 in Medan demonstrated that IKM was 79.34 which quality was classified into B (Good) Category, indicating that all elements of service were well improved. The results of statistical testing showed that variables of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy had a significantly positive influence on IKM that used the Balai K3 Medan, at significance level of <0.05 . The determining coefficient of R Square was 0.770, indicating that service quality consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy could explain the change in public satisfaction i.e. 77%, whereas the remaining 23% was explained by other variables.

Keywords: Public Satisfaction Index, Public Service Organization, Occupational Health and Safety



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pada Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, Oktober 2018

Yang Menyatakan

**METERAI
TEMPEL**
100
20
BEK/CAFF134252893

5000
RUPIAH

IRIYATNA

NIM 500693846

LEMBAR PERSETUJUAN TAMP


Judul TAMP : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pada Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan


Penyusun TAMP : Iriyatna
 NIM : 5000693846
 Program Studi : Magister Manajemen
 Hari / Tanggal : / Oktober 2018

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,


 Dr. Etty Puji Lestari, M.Si
 NIP. 19740416 200212 2 001


 Dr. Endang Sulistya Rini, S.E., M.Si
 NIP. 19620513 119203 2 001

Penguji Ahli



 Dr. Amir Tengku Ramli

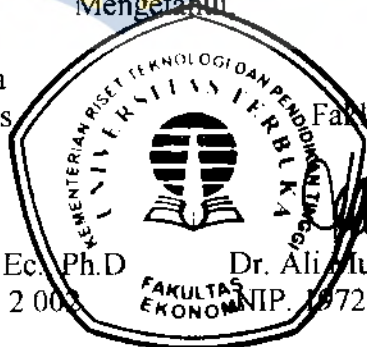
Mengetahui

Ketua Pascasarjana
 Ekonomi dan Bisnis

Dekan
 Fakultas Ekonomi


 Rini Yayuk Priyati, S.E., M.Ec., Ph.D
 NIP. 19781012 200112 2 003


 Dr. Ali Muktiyanto, S.E., M.Si
 NIP. 19720824 200012 1 001



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

PENGESAHAN

Nama : Iriyatna
 NIM : 5000693846
 Program Studi : Magister Manajemen
 Judul Tesis : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pada Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.

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

Hari/Tanggal : Kamis / 11 Oktober 2018
 Waktu : 11.00 – 12.30 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Tandatangan

Nama : Rini Yayuk Priyati, S.E., M.Ec., Ph.D

Penguji Ahli

Nama : Dr. Amir Tengku Ramli

Pembimbing I

Nama : Dr. Endang Sulistya Rini, S.E., M.Si

Pembimbing II

Nama : Dr. Etty Puji Lestari, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah mengijinkan penulis menyelesaikan Tesis ini sebagai Tugas Akhir Program Magister (TAPM), guna menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen pada program Pascasarjana Universitas Terbuka yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pada Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan”** dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan tesis ini berlangsung hingga selesainya penulisan tesis ini, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Ojat Darajat, M.Bus, selaku Rektor Universitas Terbuka Jakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan Pascasarjana di Universitas Terbuka;
2. Ibu Rini Yayuk Priyati, S.E., M.Ec., Ph.D, selaku Ketua Pascasarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas Terbuka;
3. Bapak Dr. Ali Muktiyanto, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
4. Ibu Dra. Sondang Purnamasari Pakpahan, M.A selaku Kepala Universitas Terbuka UPBJJ-UT Medan, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan di UPBJJ-UT Medan;

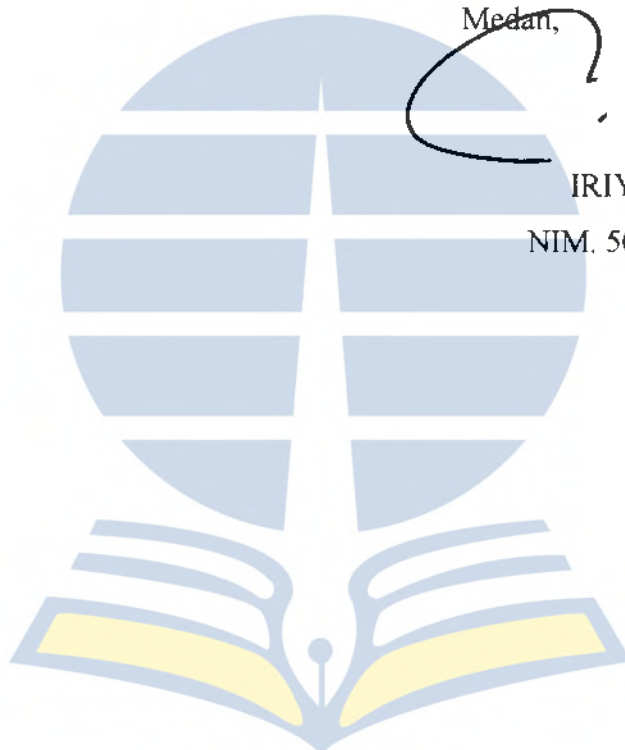
5. Ibu Dr. Endang Sulistya Rini, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Etty Puji Lestari, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan TAPM ini;
6. Ibu Nurhani, ST., MM selaku Kepala Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan yang telah memberikan kesempatan belajar bagi penulis dan izin untuk melakukan penelitian di Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan;
7. Pengurus UPBJJ-UT Medan beserta staf atas bantuannya yang telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses belajar selama penulis mengikuti perkuliahan;
8. Bapak Drs. Syahril, M.Pd selaku koordinator Pokjar S2 UPBJJ-UT Medan;
9. Seluruh Dosen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka UPBJJ-UT Medan yang telah menyumbangkan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis;
10. Istri dan anak saya yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis;
11. Seluruh rekan-rekan kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan yang telah membantu penulis dalam proses penelitian;
12. Seluruh rekan-rekan mahasiswa di Program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ-UT Medan.
13. Serta pihak-pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung membantu peneliti dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, kiranya Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama penulis mengikuti perkuliahan dan saat penulisan TAPM ini. Penulis berharap, semoga TAPM ini dapat bermanfaat kepada seluruh pembaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Medan, Oktober 2018

IRIYATNA

NIM. 5000693846



RIWAYAT HIDUP

Nama : Iriyatna
NIM : 500693846
Program Studi : Magister Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surakarta / 13 Oktober 1965
Riwayat Pendidikan : - SD Negeri 120, Surakarta Tahun 1979
 - SMP Negeri 07, Surakarta Tahun 1982
 - SMA Negeri 05, Surakarta Tahun 1985
 - D3 Hyperkes dan KK, Universitas Negeri -
 Sebelas Maret Tahun 1988
 - S1 Kesehatan Masyarakat, Universitas Sari
 Mutiara Tahun 2012
Riwayat Pekerjaan : - Bekerja di Kantor Depnaker Sibolga Tahun
 1990 s.d 1994
 - Bekerja di Kantor Balai Keselamatan dan
 Kesehatan Kerja Medan Tahun 1994 s.d
 Sekarang

Medan, Oktober 2018

IRIYATNA

NIM. 5000693846

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-----------|
| Abstrak..... | i |
| Pernyataan Orsinalitas Penelitian | iii |
| Lembar Persetujuan | iv |
| Lembar Pengesahan..... | v |
| Kata Pengantar..... | vi |
| Daftar Riwayat Hidup..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Kajian Teori..... | 10 |
| 2.1.1 Pengertian dan Karakteristik Pelayanan Publik..... | 10 |
| 2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik..... | 12 |
| 2.1.3 Partisipasi Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik..... | 18 |
| 2.1.4 Komponen-Komponen Peningkatan Kualitas Pelayanan..... | 21 |
| 2.1.5 Langkah Strategis Peningkatan Kapasitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas..... | 25 |
| 2.1.6 Sistem Manajemen Mutu Pelayanan..... | 27 |
| 2.1.7 Jenis Pelayanan Publik..... | 30 |
| 2.1.8 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 37 |
| 2.1.9 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 40 |
| 2.1.10 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan..... | 42 |
| 2.1.11 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 45 |
| 2.1.12 Unsur-unsur Survei Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 47 |
| 2.1.13 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 49 |
| 2.1.14 Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 50 |
| 2.1.15 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 50 |
| 2.1.16 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan..... | 51 |

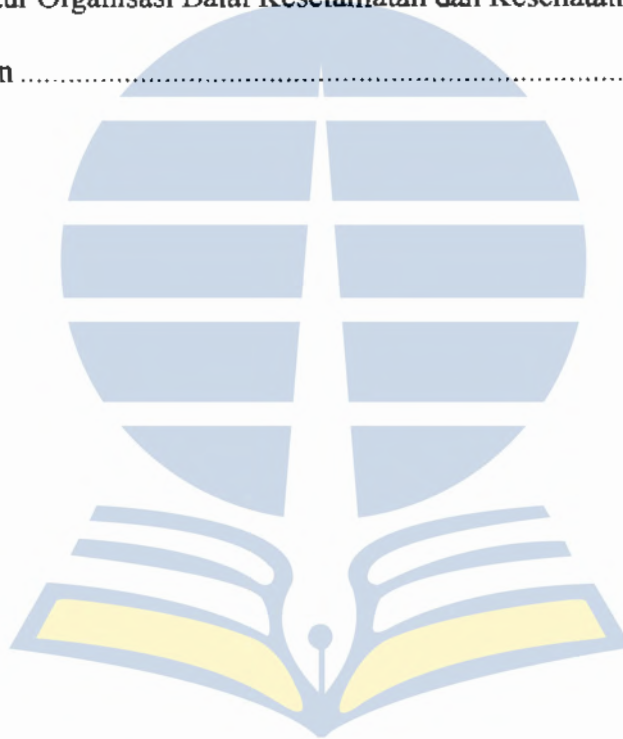
| | |
|--|-----------|
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 55 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 58 |
| 2.4 Hipotesis | 60 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 61 |
| 3.1 Desain Penelitian | 61 |
| 3.1.1 Metode Survei | 62 |
| 3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 63 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 63 |
| 3.3 Defenisi Operasional Variabel | 64 |
| 3.4 Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat | 69 |
| 3.4.1 Persiapan | 69 |
| 3.5 Pelaksanaan Pengumpulan Data | 71 |
| 3.6 Skala Pengukuran | 72 |
| 3.7 Pengolahan Data Survei | 73 |
| 3.8 Laporan Hasil Penyusunan Indeks | 74 |
| 3.9 Metode Analisis Data | 77 |
| 3.9.1 Analisis Regresi | 78 |
| 3.9.2 Determinasi (R Square) | 78 |
| 3.9.3 Uji Hipotesis | 79 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 82 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 82 |
| 4.1.1 Struktur Organisasi | 83 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 86 |
| 4.3 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan | 89 |
| 4.4 Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penguji Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 102 |
| 4.5 Hasil Kualitas Pelayanan Penguji Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 104 |
| 4.6 Analisis Regresi | 107 |
| 4.7 Hasil Pengujian Hipotesis | 110 |
| 4.8 Analisis Uji F (Simultan) | 113 |
| 4.9 Koefisien Determinasi | 114 |
| 4.10 Pembahasan Hasil Penelitian | 114 |
| 4.10.1 Indeks Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan | 114 |
| 4.10.2 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan | 121 |
| 4.10.3 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan | 123 |
| 4.10.4 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan | 125 |
| 4.10.5 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan | 126 |

| | |
|---|------------|
| 4.10.6 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan..... | 128 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 132 |
| 5.2 Saran..... | 133 |
| DAFTAR PUSTAKA | 135 |
| LAMPIRAN..... | 137 |



DAFTAR GAMBAR

| No | Gambar | Halaman |
|-----|---|---------|
| 2.1 | Etika Pelayanan Publik..... | 27 |
| 2.2 | Segitiga Pelayanan Publik..... | 43 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran..... | 59 |
| 3.1 | Desain Penelitian..... | 62 |
| 4.1 | Struktur Organisasi Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan..... | 83 |



DAFTAR TABEL

| No | Tabel | Halaman |
|------|--|---------|
| 3.1 | Definisi Operasioanal Variabel Penelitian..... | 64 |
| 3.2 | Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 73 |
| 3.3 | Tabel Unsur Pelayanan | 75 |
| 4.1 | Distribusi Responden Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur | 87 |
| 4.2 | Distribusi Responden Masyarakat Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin..... | 87 |
| 4.3 | Distribusi Responden Masyarakat Pengguna Layanan menurut Pendidikan Terakhir..... | 88 |
| 4.4 | Distribusi Responden Masyarakat Pengguna Layanan menurut Pekerjaan..... | 88 |
| 4.5 | Prosedur Pelayanan Pada Unit Pelayanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja..... | 89 |
| 4.6 | Persyaratan Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja..... | 90 |
| 4.7 | Kejelasan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 91 |
| 4.8 | Kedisiplinan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 92 |
| 4.9 | Tanggung jawab Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 93 |
| 4.10 | Kemampuan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 94 |
| 4.11 | Kecepatan Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja..... | 95 |
| 4.12 | Keadilan Mendapatkan Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 96 |

| | | |
|------|--|-----|
| 4.13 | Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja..... | 97 |
| 4.14 | Kewajaran Biaya Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 98 |
| 4.15 | Kepastian Biaya Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 99 |
| 4.16 | Kepastian Jadwal Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 100 |
| 4.17 | Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 101 |
| 4.18 | Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja | 102 |
| 4.19 | Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja..... | 103 |
| 4.20 | Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan..... | 105 |
| 4.21 | Hasil Analisis Regresi..... | 108 |
| 4.22 | Hasil Analisis Uji – t..... | 111 |
| 4.23 | Hasil Uji secara Simultan (Uji-F)..... | 113 |
| 4.24 | Hasil Pengujian Koefisien Determinasi..... | 114 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No | Lampiran | Halaman |
|----|--|---------|
| 1 | Kuesioner Penelitian..... | 137 |
| 2 | Pengolahan Data Peresponden dan Per Unsur Pelayanan | 139 |
| 3 | Data Kualitas Pelayanan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan | 142 |
| 4 | Analitis Data Regresi Berganda..... | 145 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan (Kep/25/M.PAN/2/2004). Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 36 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Ketenagakerjaan. 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. Dalam bab II pasal 6 g tentang jenis pelayanan publik di Kementerian Ketenagakerjaan meliputi pelayanan Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja menyatakan “ Setiap tenaga kerja berhak mendapat perlindungan atas keselamatannya dalam melakukan pekerjaan untuk meningkatkan kesejahteraan dan meningkatkan produksi serta produktivitas Nasional”, ini artinya setiap pengusaha wajib memberikan kondisi pekerjaan yang sehat, selamat, aman dan nyaman bagi pekerjanya.

Di era globalisasi saat ini persaingan bisnis semakin menuntut persyaratan yang sesuai standart, salah satu persyaratan yang diminta baik oleh pelanggan domestik maupun pelanggan internasional adalah penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) sebagai upaya untuk perlindungan bagi tenaga kerja. Tujuan dan sasaran SMK3 adalah menciptakan suatu sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja ditempat kerja dengan melibatkan unsur manajemen, tenaga kerja, kondisi dan lingkungan kerja yang terintegrasi dalam

rangka mencegah dan mengurangi kecelakaan dan penyakit akibat kerja, sehingga tenaga kerja dapat bekerja dengan tenang, selamat, efisien dan produktif.

Dalam pemenuhan persyaratan SMK3, salah satunya adalah pengukuran lingkungan kerja dan pemeriksaan kesehatan tenaga kerja untuk memantau kondisi tempat kerja dan tenaga kerja agar dapat meminimalkan risiko terjadinya kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja sesuai dengan potensi bahaya yang ada di tempat kerja, seperti faktor fisik, faktor kimia, faktor biologi, faktor ergonomi dan penggunaan peralatan serta bahan untuk proses produksi.

Pengujian lingkungan kerja dan pemeriksaan tenaga kerja harus dilakukan secara tepat dan akurat mengingat hal ini merupakan faktor yang sangat penting bagi kelangsungan hidup tenaga kerja, karena pengujian dan pemeriksaan yang salah dapat berakibat fatal bagi keselamatan tenaga kerja dan akan merugikan perusahaan. Untuk mendapatkan produk yang dapat dipertanggung jawabkan kualitasnya dalam perlindungan tenaga kerja, maka pengujian lingkungan kerja dan pemeriksaan kesehatan tenaga kerja harus dilakukan secara profesional dan didukung dengan keberadaan fasilitas yang diberikan dalam pelayanan pada pelanggan.

Kualitas pelayanan publik merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Kotler (2012: 284) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu; Keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*confidence/ assurance*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*). Oleh karena

itu untuk mendapatkan kualitas produk yang baik harus diperhatikan strategi yang sesuai untuk meningkatkan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik pada Kementerian dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara adalah Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja mempunyai tugas melaksanakan pengujian dan pemeriksaan keselamatan dan kesehatan kerja, peningkatan kapasitas tenaga keselamatan dan kesehatan kerja, serta pemberdayaan di bidang keselamatan dan kesehatan kerja.

Laboratorium Balai K3 Medan merupakan salah satu instansi yang melayani pengujian lingkungan kerja dan pemeriksaan kesehatan tenaga kerja. Instansi ini telah berdiri sejak tahun 1978. Sebagai Instansi pemerintah maka selain melakukan pelayanan bagi masyarakat perusahaan untuk memenuhi usaha perlindungan tenaga kerja juga melakukan pembinaan dalam meningkatkan program K3 di perusahaan. Laboratorium Balai K3 harus dapat memberikan produk yang bermutu dalam melakukan pelayanannya. Sampai saat ini jumlah pelanggan yang melakukan pengujian lingkungan dan pemeriksaan kesehatan tenaga kerja di wilayah kerja Laboratorium Balai K3 Medan mencapai kurang lebih 100 perusahaan dalam setiap tahun anggaran.

Mutu produk merupakan salah satu faktor untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan dapat diperbaiki melalui peningkatan mutu pelayanan. Laboratorium Balai K3 Medan dalam kurun waktu 4 (empat) tahun ini telah berusaha melengkapi fasilitas pelayanan melalui pengadaan peralatan dan

akreditasi sistem manajemen mutu laboratorium pengujian K3 yaitu ISO 17025: 2008 sebagai usaha peningkatan profesionalisme pelayanan baik dari segi sumber daya manusia maupun manajemennya. Tetapi masih ada beberapa pengaduan yang didapat dari para pelanggan dan hal ini perlu diidentifikasi akar permasalahannya untuk perbaikan pelayanan selanjutnya agar masalah ini tidak terjadi kembali.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan maka harus dipikirkan cara pengukuran yang benar, karena cara pengukuran yang salah dapat beresiko terhadap mutu produk yang diberikan karena hal ini menyangkut perlindungan tenaga kerja, maka apabila produk yang dihasilkan tidak akurat dan tidak sesuai standar maka akan membahayakan bagi keselamatan dan kesehatan tenaga kerja seperti timbulnya kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja, dan bila masalah ini muncul maka kepercayaan masyarakat industry akan berkurang terhadap pelayanan yang dilakukan. Sehingga pelanggan akan berpindah ke laboratorium lainnya.

Adanya keluhan-keluhan yang timbul dalam pelayanan yang dilakukan, hal ini menandakan adanya masalah berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pengujian lingkungan kerja laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan Tahun 2016. Sebanyak 120 responden kusioner, 11 responden dengan keluhan sebagai berikut:

1. a. Meningkatkan mutu ketelitian di dalam uji tesnya, semoga hasil yang diuji dapat tepat waktu.

- b. Supaya dapat lebih meningkatkan kerjasama yang baik terhadap perusahaan.
 - c. Supaya memberikan saran-saran yang terbaik guna meningkatkan mutu dan kualitas
2. Petugas saat melakukan pengukuran juga memberi masukan tentang penanganan/pengelolaan lingkungan kerja yang baik.
3. Agar pada setiap kunjungan dapat memberikan advis tentang pengolahan lingkungan kerja yang baik dan dapat memberikan opsi/saran solusi untuk permasalahan lingkungan kerja yang dilakukan oleh pelanggan.
4. Waktu pelaksanaan untuk pengambilan sampel untuk diperbanyak jumlahnya agar rasio dapat terwakili.
5. Laporan hasil uji dilengkapi dengan foto dokumentasi untuk menghadapi audit.
6. Cukup baik dalam tiap-tiap pengujian, mohon penjelasan tiap-tiap yang telah diujikan kegunaannya.
7. Agar lebih ditingkatkan lagi dengan peralatan yang lebih canggih untuk lebih mendetail apa yang diderita oleh karyawan yang berhubungan dengan kimia dan pendengaran.
8. Biaya pengambilan sampel, akomodasi agar bisa dikurangi dan informasi tentang jenis-jenis pemeriksaan pekerja yang dapat dilakukan oleh Balai Hiperkes dapat disebarluaskan ke perusahaan.
9. Mohon agar proses pengujian permintaan pelayanan dapat lebih mudah dan cepat. Selain itu rincian biaya yang lebih transparan dan jelas, agar

tidak terjadi kesalahpahaman kedua belah pihak, dan mempermudah kerjasama kedua belah pihak.

10. Karena waktu terlalu singkat, kadang petugas kelelahan.

Untuk mengetahui baik dan buruknya penilaian pelanggan laboratorium tergantung dari tiga hal yaitu dari segi peralatan yang digunakan, sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan dan manajemen yang dilakukan oleh laboratorium. Untuk itu ketiga hal ini harus sesuai dengan harapan masyarakat perusahaan.

Oleh karena itu peneliti berpandangan bahwa perlu suatu studi untuk mengevaluasi tingkat efektifitas atau kualitas pelayanan yang dilakukan oleh laboratorium Balai K3 Medan. Dengan mengetahui kualitas pelayanan, manajemen Laboratorium Balai K3 bisa melakukan perbaikan terhadap aspek-aspek pelayanan yang dinilai masih rendah, serta kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan alasan inilah peneliti memilih judul penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Publik Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diambil sebagai berikut ;

1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan?

2. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan?
6. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.

5. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
6. Untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Bagi kantor wilayah Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan, sebagai bahan masukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian yang sama pada masa yang akan datang.
3. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang Manajemen Pemasaran yang semakin dinamis dan mengaplikasikan seluruh teori yang di dapat dari perkuliahan Magister Manajemen Universitas Terbuka ke tempat kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian dan Karakteristik Pelayanan

Konsep atau terminologi pelayanan berasal dari kata *service*. DeVrye (1994) mengatakan ada dua pengertian yang terkandung di dalamnya, yakni “... *the attendance of an inferior upon a superior*” atau “*to be useful*” Pengertian pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatan atau kegunaan. Pengertian kedua dari pendapat DeVrye tersebut sejalan dengan pendapat Davidow Uttal (1989) yang memberikan pengertian lebih luas yaitu “... *whatever enhances customer satisfaction*.” Dengan demikian, dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Konsep pelayanan menurut Lovelock dan Wright (1999:5) dimaknai sebagai: “*Service is an act or performance offered by one party to another. Although the process may be tied to a physical product, the performance is essentially intangible and does not normally result on ownership of any of the factors of production. Services are economic activities that create value and provide benefits for customers at specific times and places, as a result of bringing about a desired change in - or on behalf of - the recipient of the service.*” Jika diinterpretasikan maka bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain. Pelayanan bersifat *intangible*, artinya pelayanan tidak dapat

dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian pelayanan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. Pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberikan keuntungan kepada pelanggan.

Pendapat lain tentang pelayanan diungkapkan oleh Fritzsimmmons (2011:4): *"A service is a time-perishable, intangible experience performed for a customer acting in the role of co-producer."* Gagasan tersebut jika diinterpretasikan berarti bahwa pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan. Karena pelanggan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah dihasilkan tapi efeknya dapat disimpan terus oleh pelanggan.

Pelayanan dikatakan tidak terwujud berarti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Oleh karena itu, Kotler dan Keller (2012: 358) memberikan empat karakteristik dari konsep pelayanan yaitu :

1. *Intangibility*
2. *Inseparability*
3. *Variability*
4. *Perishability*

Karakteristik pelayanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. *Pertama* berkaitan dengan *intangibility* atau tak berwujud, bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna. *Kedua*, *inseparability* atau tak terpisahkan, maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun

organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus. *Ketiga, variability* atau bervariasi, maksudnya bahwa pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan. *Keempat, perishability* atau dapat dimusnahkan, bermakna bahwa pelayanan tidak bisa disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Berdasarkan uraian tentang konsep pelayanan di atas dapat dimaknai bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum pelayanan yang diberikan digunakan oleh pengguna. Karakteristik pelayanan yang bersifat tidak berwujud, tak terpisahkan, bervariasi, dan dapat musnah menunjukkan perbedaan mendasar antara pelayanan dan barang. Oleh karena itu proses penyampaian pelayanan kepada pengguna memerlukan desain yang berbeda dengan barang.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Di sisi lain, terminologi publik juga bervariasi maknanya sebagaimana disampaikan pada sub-bab sebelumnya, namun dalam konteks ini publik sering diartikan sebagai sekelompok masyarakat. Masyarakat itu sendiri dapat dipandang dari berbagai pengertian. Frederickson (1997:21) mengungkapkan pengertian *public* dari bahasa Yunani, yakni : "...*The public as a political community-the polis-in which all citizens (that is adult males and nonslaves) participated.*" Artinya, publik merupakan suatu masyarakat-polis dan semua penduduk yang berpartisipasi di dalamnya. Kemudian berkembang di Inggris modern bahwa

"... *the public to mean all the people in a society, without distinguish between them*". Kedua pengertian ini saling memperkuat pengertian publik atau masyarakat, yakni semua penduduk tanpa kecuali dalam suatu komunitas yang ikut berpartisipasi di dalam pemerintahan.

Selain itu, terdapat juga beberapa pandangan tentang publik dalam pelayanan. Menurut Chris Skelcher (1992:1) Publik dalam pelayanan dibedakan menjadi publik sebagai "*citizens*" dan publik sebagai "*customers*". Publik sebagai *citizens* adalah masyarakat yang dapat berperan aktif dalam pelayanan. Peran masyarakat di sini adalah sebagai pemilik kedaulatan (*stakeholder*). Itulah sebabnya mereka dapat memainkan peran: (1) memenuhi kewajiban sebagai warga negara seperti membayar pajak, (2) menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dan (3) berperan aktif melaksanakan kontrol sosial terhadap pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat dapat ikut serta memberikan penilaian pelayanan yang dilakukan pemerintah. Sementara itu, Skelcher (1992) membedakan publik dan pelanggan. Publik sebagai publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan, sehingga asumsi pelayanannya bersifat paternalistik. Publik sebagai pelanggan diidentifikasi sebagai individu yang spesifik, mempunyai kekuasaan yang luas dalam menetapkan kualitas pelayanan sehingga asumsi dalam pelayanan berorientasi pada kualitas. Dari berbagai definisi publik tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa publik sebagai setiap warga negara dalam suatu komunitas yang ikut berpartisipasi di dalam pemerintahan, dalam konteks ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik.

Elaborasi terminologi pelayanan dan publik di atas, pada akhirnya memberikan dasar pengertian terhadap konsep pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik didefinisikan oleh Roth (1987) sebagai *"any services available to the public whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)"*. *Any services* yang diungkapkan oleh Roth berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Sejalan dengan karakteristik barang di atas, kegiatan pelayanan publik dikatakan oleh Lonsdale & Enyedi (1991: 3) sebagai *"something made available to the whole of population, and it involves things which people cannot provide for themselves, i.e. people must act collectively."* Pengertian ini memberikan ciri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus disediakan secara berkelompok. Sementara itu pengertian pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah : *"Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan"*.

Sinambela dkk. (2008: 5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik." Sedangkan menurut Kurniawan (2005: 4), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep sistem pemerintah yang desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal. Dwiyanto (2010: 18) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata. Misalnya, pelayanan kesehatan di rumah sakit milik pemerintah sangat penting dan harus disediakan oleh negara. Selain itu, pelayanan kesehatan merupakan salah satu tujuan dan misi negara yang diatur dalam UUD 1945 pasal 28H.

Oleh karena itu, pengembangan pelayanan publik harus berorientasi kepada rakyat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik. Untuk mengakomodir kepentingan masyarakat, maka dalam pelayanan publik harus memberdayakan masyarakat. Dwiyanto (2010: 131) menyatakan bahwa "...pemberdayaan warga juga dapat dilakukan apabila birokrasi pelayanan diharuskan untuk mengembangkan saluran pengaduan dan penyampaian informasi." Hal ini berarti bahwa masyarakat memiliki kesempatan untuk mengadu jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima dan memiliki hak untuk memperoleh tanggapan dari penyelenggara. Untuk lebih memberdayakan masyarakat, diperlukan sosialisasi mengenai saluran pengaduan yang ada.

Pelayanan publik yang responsif berarti pelayanan yang diberikan harus mampu mengenali kebutuhan masyarakat dan mencari cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara wajar. Untuk membuat pelayanan yang responsif, Dwiyanto (2010 : 178) menyatakan: "Aparat birokrasi yang berada di garis depan harus diberi kewenangan untuk mengambil diskresi karena mereka dituntut oleh keadaan untuk mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi warganya." Hal ini berarti bahwa aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan menjadi simbol birokrasi sehingga mereka harus mampu merespon setiap persoalan yang ada di lapangan. Mereka dituntut untuk kreatif, berwawasan luas, dan diberi kewenangan untuk mengambil keputusan secara transparan.

Di samping itu, bagi instansi pemerintah, pelayanan publik yang diberikan tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan dari lembaga non-pemerintah. Kebutuhan masyarakat yang meningkat secara kualitas dan kuantitas membuat pemerintah tidak mampu memenuhinya sendiri. Untuk itu diperlukan pola kemitraan dengan lembaga non-pemerintah. Menurut Dwiyanto (2010: 286) kemitraan dengan lembaga non-pemerintah dapat mencakup 3 area yang berbeda yaitu : *pertama*, kemitraan dengan institusi bisnis. Pada konteks ini, maksudnya bahwa kerjasama dengan institusi bisnis dalam menyelesaikan berbagai masalah sosial dan lingkungan hidup dapat mendorong berlangsungnya transfer teknologi, strategi, informasi, dan keahlian di antara keduanya sehingga penanganan berbagai masalah dapat dilakukan lebih efektif. *Kedua*, kemitraan dengan institusi masyarakat sipil. Bentuk kemitraan dengan institusi masyarakat sipil dapat menjadi wahana untuk mewujudkan kegiatan pemerintahan dan pelayanan yang partisipatif dan mampu memberdayakan masyarakat sebagai aktor dan penyelenggara pelayanan, bukan hanya konsumen pasif. *Ketiga*, kemitraan tiga sektor. Kemitraan ini didorong oleh kepedulian untuk terlibat dalam penyelesaian masalah-masalah sosial yang terjadi di lingkungannya. Kesamaan visi dalam menyelesaikan masalah sosial mendorong terjadinya kerjasama di area ini. Ketersediaan sumber daya dan kemampuan memobiliksasi dukungan warga untuk mengelola kegiatan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan kemitraan.

2.1.3 Partisipasi Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik jika ditinjau dari perspektif ilmu administrasi publik dapat kita telusuri dari pergeseran dan pemaknaan terhadap paradigma dalam ilmu administrasi publik. Pergeseran paradigma tersebut diakui, dalam tataran praktis pun, memiliki implikasi nyata terhadap praktik penyelenggaraan administrasi publik untuk mendukung penguatan kapasitas birokrasi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) bagi kesejahteraan masyarakat.

Untuk menjelaskan dan memaknai perkembangan nilai dan pendekatan partisipasi publik serta kebermaknaannya dalam praktik pelayanan publik maka penelusuran pergeseran paradigma dalam ilmu administrasi publik menjadi sesuatu yang harus dilakukan. Hal itu bertujuan untuk memotret sejauh mana pengaplikasian nilai dan pendekatan partisipasi publik dalam memberikan pelayanan publik atau lebih luasnya dalam mengatur dan mengurus urusan dan/atau persoalan publik (*public problems and public affairs*) yang menjadi fokus perhatian dari administrasi publik.

Secara keilmuan, diakui bahwa administrasi publik telah mengalami perkembangan paradigma yang sangat pesat. Mulai dari periode klasik sampai dengan perkembangan yang mutakhir dan kontemporer saat ini. Perkembangan dan pergeseran paradigma tersebut sejalan dengan perkembangan berbagai urusan dan masalah dalam masyarakat dan kehidupan bernegara itu sendiri. Pada periode klasik dengan dinamika pencarian jati diri sampai penemuan

jati dirinya menjadi Ilmu Administrasi Publik, dengan lokus yakni birokrasi pemerintahan dan persoalan-persoalan masyarakat (*public affairs*) serta fokusnya terkait dengan teori organisasi, praktik dalam analisis kebijakan publik, teknik-teknik administrasi dan manajemen yang sudah maju---, menegaskan bahwa domain administrasi publik berorientasi pada apa yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan berkenaan dengan persoalan-persoalan masyarakat termasuk dalam konteks pemberian pelayanan publik, lebih banyak menggunakan berbagai pendekatan, konsep dan teori organisasi, kebijakan publik, teknik-teknik administrasi, dan manajemen klasik. Hal itu dengan pertimbangan bahwa ketika itu, konsep-konsep birokrasi Weberian mendominasi pemikiran para pakar administrasi publik termasuk juga para praktisi administrasi publik, sehingga orientasi administrasi publik klasik atau kemudian dikonsepsikan sebagai *Old Public Administration* (OPA), umumnya dipengaruhi oleh pemikiran dan penerapan birokrasi Weber dan prinsip-prinsip ilmiah manajemen. Pada akhirnya hal tersebut, berimplikasi pada praktik birokrasi pemerintahan yang tertutup dan keterlibatan atau partisipasi masyarakat sangat rendah dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan termasuk dalam konteks pelayanan public.

Hal itu disebabkan bahwa pada masa itu, efisiensi dijadikan sebagai ukuran kerja dan bukannya *responsiveness* dalam administrasi publik, model administrasi publik lebih condong pada administrasi yang bersifat *top down* dan hirarkis, *bureaucratic rational choice* sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, dan tindakan yang birokratis (*bureaucratic action*) yang menimbulkan *red tape* (Prasojo, 2009). Model OPA ini, kemudian melahirkan birokrasi

pemerintahan dalam mengatur dan mengurus urusan dan masalah publik atau masyarakat serba kerahasiaan, tertutup, dan anti demokrasi, sehingga pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat tidak tercapai secara optimal.

Administrasi publik baru itu ingin mengetengahkan bahwa administrasi tidak boleh bebas nilai dan harus menghayati, memperhatikan, dan mengatasi masalah-masalah sosial yang mencerminkan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat. Terkait dengan itu, Frederickson (2003) menegaskan bahwa administrasi publik harus memasukkan aspek atau nilai pemerataan (*equity*) dan keadilan sosial (*social equity*) ke dalam konsep birokrasi pemerintah, sehingga praktik administrasi publik tidak dapat netral, tetapi harus berpihak pada masyarakat agar perhatian terhadap pelayanan publik menjadi lebih optimal.

Agar dapat berpihak pada masyarakat maka administrasi publik baru mengubah pola pikir lama yang selama ini menghambat terciptanya keadilan sosial menuju pembaharuan pada upaya untuk mewujudkan keadilan sosial, sehingga melahirkan pemikiran-pemikiran untuk melibatkan masyarakat dalam praktik administrasi publik, termasuk dalam pelayanan publiknya. Aspirasi, keinginan, dan kebutuhan masyarakat dapat diketahui secara baik oleh pemerintah jika ruang untuk mengaspirasikan dan mengkomunikasikan hal tersebut tersedia bagi masyarakat. Berdasarkan alasan tersebut maka partisipasi menjadi sesuatu yang penting dan dibutuhkan dalam praktik pelayanan publik atau lebih luasnya dalam praktik administrasi publik.

Pandangan senada juga diungkapkan oleh Warsito dalam orasi ilmiah pengukuhan guru besarnya, yang berjudul : "Administrasi Publik Indonesia di Era

Demokratisasi Lokal: Bagaimana Semangat Kompatibilitas Menjiwai Budaya Birokrasi” berikut : “Dalam perkembangan konsep Ilmu Administrasi Negara, maka telah terjadi pergeseran titik tekan dari *Administration of Public* di mana negara sebagai agen tunggal implementasi fungsi negara/pemerintahan: *Administration for public* yang menekankan fungsi negara/pemerintahan yang bertugas dalam *public services*; ke *Administration by Public* yang berorientasi bahwa *public demand are differentiated*, dalam arti fungsi negara/pemerintah hanyalah sebagai fasilitator, katalisator yang bertitik tekan pada *putting the customers in the driver seat*. Di mana determinasi negara/pemerintah tidak lagi merupakan faktor atau aktor utama atau sebagai *driving forces*.” (dalam Thoha, 2008:52).

Mengacu pada pergeseran pemaknaan terhadap administrasi publik sebagaimana dituangkan di atas, dapat diketahui bahwa dalam studi administrasi publik guna memberikan pelayanan publik yang prima dewasa ini, kecenderungan yang diharapkan adalah adanya keterlibatan aktif dari masyarakat dalam praktik atau penyelenggaraan administrasi publik.

2.1.4 Komponen-komponen Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat sebagaimana dijelaskan pada subbab sebelumnya. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. *Pertama*, pengaruh kebijakan

pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). *Kedua*, kualitas yang ditetapkan. *Ketiga*, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*) : Fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia

sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.

- b. **Barang/Jasa Pelengkap (*Complimentary Product/Services*)** : Barang/jasa pelengkap yang dimaksud adalah barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.
- c. **Layanan Eksplisit (*Explicit Services*)** : Layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.
- d. **Manfaat Tersirat (*Implicit Services*)** : Manfaat yang tersirat (implisit) dari pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Di samping komponen dan aspek tersebut, dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima dibutuhkan adanya organisasi pelayanan publik.

Organisasi yang memberikan pelayanan publik yang prima memiliki karakteristik (Sumber: *Innovative and Quality Services Group - Financial and Information Management Branch, Treasury Board Secretariat - Canada*) sebagai berikut :

- a. Setiap anggota/pegawai memahami tujuan organisasi dan mengerti peranan masing-masing dalam proses operasional organisasi;

- b. Menghargai keberadaan setiap orang dalam organisasi dan memberi kesempatan dan dorongan untuk mengembangkan potensi masing-masing.
- c. Fokus utama adalah melayani klien/masyarakat;
- d. Kerjasama dan kerja-tim menjadi budaya kerja sehari-hari;
- e. Para pemimpin/pejabat sepenuhnya terlibat dalam program dan inisiatif peningkatan kualitas pelayanan;
- f. Setiap orang dalam organisasi berkonsentrasi pada pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan;
- g. Berorientasi kepada perbaikan kinerja secara berkelanjutan;
- h. Organisasi dan seluruh anggota/pegawai sangat menghargai dan mampu memahami harapan-harapan para *stakeholder* dan mengetahui bagaimana memberikan kepuasan kepada mereka;
- i. *Quality and Innovation Driven.*

Namun demikian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dihadapkan beberapa kendala sebagai berikut :

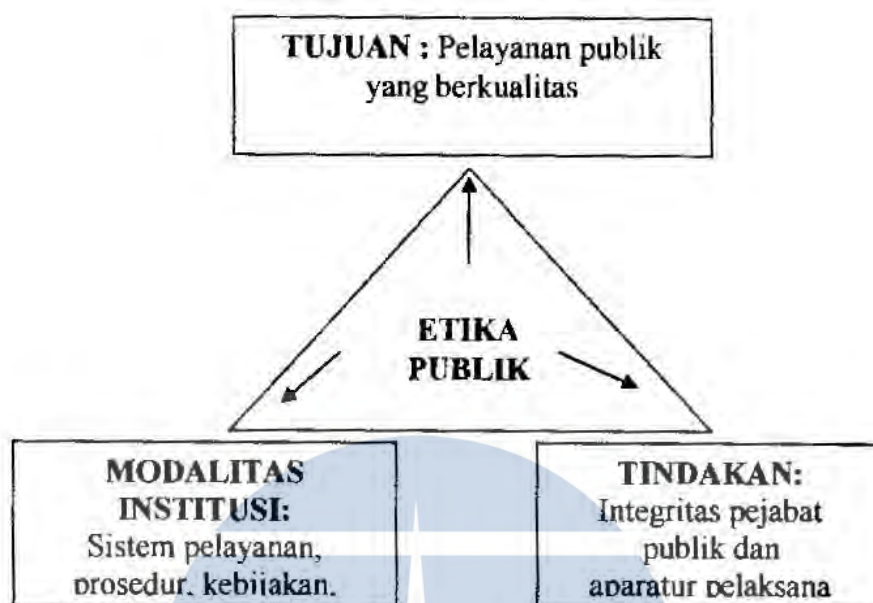
- a. Kurangnya komitmen dari aparatur pelayanan, mereka hanya asal melaksanakan tugas yang dibebankannya tanpa memikirkan kebutuhan, keinginan dan kepuasan masyarakat;
- b. Kurangnya pemahaman tentang manajemen kualitas. Pemberi layanan baik pimpinan maupun pelaksana tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menerapkan manajemen yang berkualitas;
- c. Ketidakmampuan merubah kultur dan perilaku. Pemberi layanan terbiasa dengan pola dan perilaku lama yang merasa mereka yang dibutuhkan

- masyarakat, budaya minta dilayani masih menonjol daripada budaya melayani;
- d. Kurang akuratnya perencanaan kualitas. Sering ketidakjelasan kualitas yang ingin dihasilkan dan ketidakpahaman kualitas yang dikehendaki masyarakat.
 - e. Kurang efektifnya program pengembangan SDM, SDM dikembangkan kualitasnya tanpa orientasi dan kebutuhan yang jelas;
 - f. Sistem dan struktur kelembagaan tidak kondusif, sering kali jenjang birokrasi dan prosedur pelayanan yang panjang dan berbelit-belit;
 - g. Keterbatasan sumber-sumber baik sarana prasarana pelayanan, pembiayaan maupun SDM;
 - h. Lemahnya sistem insentif (terutama non-finansial), sistem insentif dan kompensasi baik materil maupun imateril yang tidak sepadan dengan tanggungjawab/tugas yang diembannya;
 - i. Berorientasi jangka pendek, sering apa yang direncanakan dan yang dilakukan hanya untuk pemenuhan kebutuhan sesaat bukan untuk kepentingan jangka panjang;
 - j. Sistem informasi kinerja pelayanan belum dikembangkan.

2.1.5 Langkah Strategis Peningkatan Kapasitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Berkualitas

Dengan melihat pada permasalahan-permasalahan yang dihadapi dan mungkin dihadapi, maka langkah strategis dalam meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan perbaikan mutu pelayanan publik;
- b. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan publik tersebut diupayakan dengan :
 - 1) Menerbitkan pedoman pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan.
 - 2) Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
 - 3) Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.
 - 4) Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar.
 - 5) Menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu).
 - 6) Melakukan penelitian kepuasan pelanggan/masyarakat atas pelayanan yang diberikan.
 - 7) Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.
- c. Membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun media massa untuk menyampaikan saran dan/atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat.



(Sumber : Adaptasi dari Haryatmoko, 2015)

Gambar 2.1. Etika Pelayanan Publik

2.1.6 Sistem Manajemen Mutu Pelayanan

W.Edward Deming telah mengembangkan apa yang dinamakan dengan "*Total Quality Management*" (TQM)/(Manajemen Mutu Terpadu). TQM merupakan paradigma baru dalam manajemen yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas mutu barang, jasa, manusia, dan lingkungan organisasi.

TQM dapat dicapai dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut: berfokus pada pelanggan, obsesi terhadap mutu, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan, dan pelatihan (Tjiptono, 1997). Sementara Gaspersz (1997) menyatakan bahwa mutu pelayanan harus memperhatikan: ketepatan waktu pelayanan, akurasi

pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapat pelayanan.

Di negara-negara maju standar sistem manajemen mutu pelayanan diukur melalui sebagai berikut: Perancis dengan NF X 50-110, Jerman dengan DIN ISO 9000, Belanda dengan NEN ISO 9000, Inggris dengan BS-5750, Belgia NBNX 50, Denmark dengan DS/EN 29000, Hongaria dengan MI 18990, Irlandia dengan IS 300, Norwegia dengan NS 5801, Swedia dengan SS ISO 9000, Spanyol dengan UNE 66900, India dengan IS 10201, Amerika Serikat dengan ANSI/ASQC Z-1.15, C-1: MIL-Q-9858A DLL, Kanada dengan CSAZ 3900.

Sementara itu di Indonesia dikenal dengan istilah *Mutu Pelayanan Prima (Service Excellent)* yang kemudian salah satu ukurannya adalah dengan SMM ISO 9001:2008. Sebagaimana Keputusan MENPAN Nomor: 81/1993 menyebutkan ada beberapa sendi yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik yaitu ukuran kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan bermutu.

Sistem manajemen mutu pelayanan di Indonesia juga diterapkan dalam beberapa model pelayanan, seperti Sistem Pelayanan Satu Atap (*One Roof System ORS*), Sistem Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service/OSS*) tidak ada cabang online, dan Sistem Pelayanan Satu Pintu dengan ada cabang online.

Berdasarkan hasil monitoring JPIP tahun 2008, inovasi yang menarik dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan selain Citizen's Charter dalam bidang kesehatan yaitu penerapan manajemen mutu pelayanan dengan ISO 9001:2008. Strategi ini juga memiliki tujuan sama yaitu : peningkatan kualitas sistem

manajemen mutu pelayanan, seperti yang dilakukan di RSUD Dr. Soetomo (Surabaya), RSUD Hasan Sadikin (Bandung), dan lain-lain.

Sementara di pemerintah daerah, Dispenda Balikpapan telah mengimplimentasikan Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2008 dalam mengelola, mengendalikan administrasi, serta memberikan pelayanan yang baik serta meningkatkan angka indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan mengacu kepada Peraturan Walikota No.27 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan Daerah Kota Balikpapan, hanya saja pengendalian administrasi dan pengarsipan serta pemberian pelayanan dikembangkan dalam dokumen Standardisasi Mutu ISO 9001-2008. Pilihan terhadap Standar Manajemen Mutu ISO 9001-2008 ini karena adanya jaminan kualitas yang diakui secara internasional. Di samping itu juga dilakukan audit eksternal oleh pemberi sertifikat setiap enam bulan sekali dan selama proses penerapannya konsultan teknis selalu mendampingi hingga mendapatkan sertifikat. Meskipun demikian jika dibandingkan dengan CC penerapan ISO kalah efisien dari sisi biaya.

Selain penggunaan Standar Manajemen Mutu, beberapa daerah otonom juga menerapkan berbagai sistem pelayanan publik yang pada intinya bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, seperti ORS (*One Roof System*), OSS (*One Stop Services*) tidak ada cabang online, dan OSS dengan ada cabang online (Wasistiono, 2011). Kebanyakan daerah-daerah otonom di Indonesia menggunakan sistem pelayanan tersebut, seperti kota Bandung, Jembrana, Sragen, Solok, Solo, Yogyakarta, dan berbagai daerah lainnya.

2.1.7 Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Apalagi saat ini masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengontrol apa yang dilakukan pemerintahannya.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi pelayanan yang akan disusun standar pelayanan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 menyebutkan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahap dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan Nomor: KEP.35/BK3-MDN/XI/2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan

A. Pengujian Lingkungan

1. Lingkungan Kerja

a. Faktor Kimia

- 1) Sulfur Dioksida (SO_2), Karbon monoksida (CO), Karbon Dioksida (CO_2), Nitrogen dioksida (NO_2), Oksida Nitrogen (NO_x), Oksidan (O_x), hydrogen sulfide (H_2S), ammonia (NH_3), Klor (Cl_2), hydrogen klorida (HCl), hydrogen florida (HF), debu;
- 2) Hidrokarbon: benzene, toluen, xylen, hexena, etil acetat, N-propil alkohol, etil alkohol, iso-propil alcohol;
- 3) Logam berat : timah hitam (Pb), air raksa (Hg), cadmium (Cd), Arsen (As), Seng (Zn), Tallium (Tl), Cromium (Cr).

b. Faktor Fisika

- 1) Pengujian kebisingan;
- 2) Pengujian pencahayaan;
- 3) Pengujian getaran;
- 4) Pengujian radiasi UV;

5) Pengujian medan magnet;

6) Pengujian medan listrik;

2. Lingkungan Sekitar (Ambien);

a. Faktor Kimia

1) Sulfur Dioksida (SO₂), Karbon monoksida (CO), Karbon Dioksida (CO₂), Nitrogen dioksida (NO₂), Oksida Nitrogen (NO_x), Oksidan (O_x), hydrogen sulfide (H₂S), ammonia (NH₃), Klor (Cl₂), hydrogen klorida (HCl), hydrogen florida (HF), debu;

2) Hidrokarbon: benzene, tolulen, xylen, hexena, etil acetat, N-propil alkohol, etil alkohol, iso-propil alcohol;

3) Logam berat : timah hitam (Pb), air raksa (Hg), cadmium (Cd), Arsen (As), Seng (Zn), Tallium (Tl), Cromium (Cr).

b. Faktor Fisika

1) Pengujian kebisingan;

2) Pengujian pencahayaan;

3) Pengujian getaran;

4) Pengujian radiasi UV;

5) Pengujian medan magnet;

6) Pengujian medan listrik.

B. Pemeriksaan Kesehatan Kerja

1. Kesehatan fisik umum

2. Spirometri

3. Audiometri

4. Logam dalam darah
5. Logam dalam urin
6. Laboratorium rutin (urine rutin, darah rutin).
7. Rontgen paru
8. Laboratorium kimia darah
9. EKG
10. Pemeriksaan toksikologi (cholinesterase)
11. Pemeriksaan Ergonomi
 - a. Antropometri
 - b. Kesegaran jasmani (HST)

C. Pelatihan di Bidang K3 dan Hiperkes

1. Dokter hiperkes,
2. Paramedis perusahaan
3. Operator/Teknisi K3
4. Ahli K3
5. SMK3
6. Supervisi & teknisi perusahaan,
7. Katering perusahaan,
8. Manajer Perusahaan

D. Pelayanan Pemberian Informasi

2.1.8 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan. Menurut Garvin (1984) dalam Tjiptono (2011: 143) setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini : 1). *Transcendental approach*, sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan. 2). *Product-based Approach*, Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam hal kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Semakin banyak atribut yang dimiliki sebuah produk atau merek semakin berkualitas produk atau merek bersangkutan. 3). *User-based Approach*, Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Akan tetapi, produk yang dinilai berkualitas baik oleh individu tertentu belum tentu dinilai sama oleh orang lain. 4). *Manufacturing-based Approach*, Perspektif ini bersifat supply-based lebih berfokus pada praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat

operations-driven. Ancangan semacam ini menekankan spesifikasi produksi dan operasi yang disusun secara internal, yang seringkali dipicu oleh keinginan untuk meningkatkan produktivitas dan menekan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang membeli dan menggunakan produk/jasa. 5). *Value-based approach*. Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai yakni tingkat kinerja 'terbaik' atau yang sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

Bagi pelanggan, kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan (Lukman, 2003 : 9) :

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji
2. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya
3. Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan.

Kualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional

semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami secara seksama dengan harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap pelayanan (*perceived service*) (Parasuraman, *et al*, 1985 dalam Tjiptono (2011:157). Apabila persepsi terhadap pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan bersangkutan dinilai baik atau positif. Jika persepsi terhadap pelayanan melebihi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila persepsi terhadap pelayanan lebih jelek dibandingkan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya inemenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Persepsi pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk/jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas pelayanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja pelayanan bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Hidangan yang sama di

sebuah restoran bisa jadi dinilai berbeda oleh orang berbeda. Ini semua akan mempengaruhi penilaian akhir terhadap kualitas pelayanan restoran bersangkutan.

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus bahwa ekspektasi pelanggan (customer expectation) memainkan peranan penting sebagai standar pembanding dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Dalam hal ini, kinerja aktual sebuah produk (barang maupun jasa) setelah pelanggan membeli atau mengkonsumsinya dibandingkan dengan ekspektasi pra-pembelian untuk menentukan apakah kualitas pelayanannya baik atau buruk.

2.1.9 Dimensi Kualitas Pelayanan.

Menurut Gaspersz (1997:2) dalam Hardiansyah (2011:51) menyebutkan adanya beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan,
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas,
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung,
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan,
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi,

8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus,
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi,
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, Fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV dan sebagainya.

Dalam riset berikutnya di tahun 1988, mereka menemukan adanya overlapping diantara beberapa dimensi di atas. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati. Dengan demikian terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingannya, dalam Tjiptono (2011:174) yaitu :

1. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

4. Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

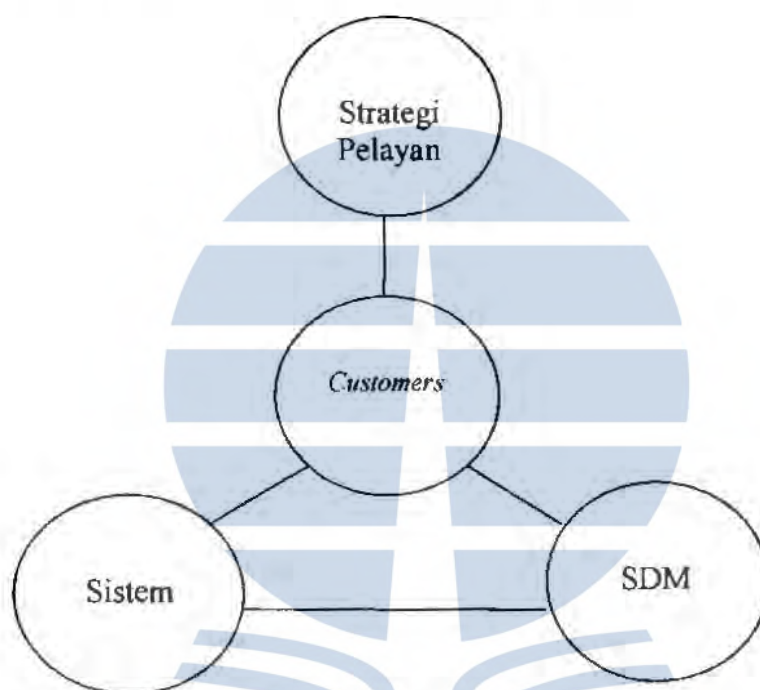
Sedangkan menurut Lenvine (1990) dalam Dwiyanto (2005 : 143) produk pelayanan publik dalam negara demokrasi harus memiliki tiga indikator :

1. Responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.1.10 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Beberapa pandangan ahli tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya :

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto : 2008 : 140-141), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (customer), seperti yang terlihat pada Gambar 2.2, sebagai berikut :



Sumber : Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto,2008 : 141)

Gambar 2.2. Segitiga Pelayanan Publik

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia (SDM), dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik serta

mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selain itu sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Pada pelayanan publik digunakan untuk mengenali kebutuhan, kepentingan dan aspirasi pengguna layanan agar penyelenggaraan layanan publik bersifat responsive.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor (Dwiyanto, 2008:142), seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses layanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan diklat yang pernah diikuti. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan kualitas keluaran (out put) yang akan dihasilkan.

Sedangkan menurut Moenir (2001 : 123-124) berpendapat bahwa dalam melaksanakan pelayanan umum ada beberapa faktor yang menjadi pendukung dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu : 1). Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, 2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, 3) faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, 4) Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan minimum, 5) Faktor keterampilan petugas, dan 6) Faktor sarana pelayanan.

2.1.11 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Sesuai dengan Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Survey IKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan instansi pemerintah. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari survei tersebut bagi instansi pemerintah adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja

pelayanan unit yang bersangkutan. Sasaran pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sisteni, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat. Adpaun manfaat survei dimaksud yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan pelayanan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

2.1.12 Unsur-unsur Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Namun demikian, petunjuk teknis dari peraturan tersebut terkait dengan metode dan teknik Survei Kepuasan Masyarakat saat ini masih dalam tahap perumusan yang dilakukan oleh Kementerian PAN dan RB bekerjasama dengan BPS. Oleh karena itu, penjelasan mengenai SKM/IKM saat ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

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

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.1.13 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Balai K3 (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) Balai K3 Medan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui kelemahan atau

kekurangan dari pada Balai K3 Medan (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (SKPD atau Unit Pelaksana IKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Balai K3 Medan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.14 Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.1.15 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

2.1.16 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Capaian unsur pelayanan di atas adalah hasil perhitungan dari kuesioner yang telah dilakukan pengolakan data berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang berjumlah 14 unsur pelayanan. Dengan demikian penerapan standar pelayanan akan diketahui dari hasil perhitungan SKM dan unsur-unsur mana saja yang perlu diperbaiki sebagai evaluasi untuk perbaikan standar pelayanan.

Untuk kegiatan wawancara dalam rangka evaluasi dan pemantauan dijelaskan dalam Permenpan dan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan, dijelaskan bahwa: evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan baik

terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:

- a. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan.
- b. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana. Hal paling mudah dilihat dari penerapan standar pelayanan adalah bagaimana standar pelayanan dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam standar pelayanan.
- c. Sejauh mana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika standar pelayanan mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda.
- d. Sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru. Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat standar pelayanan yang baru.
- e. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan. Secara

khusus standar pelayanan juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.

- f. Se jauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi. Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat.
- g. Se jauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya. Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.
- h. Se jauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.

Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut:

- a. Se jauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi, serta pembukaan akses yang luas. Upaya ini akan meningkatkan keberhasilan penerapan.
- b. Se jauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan standar

- pelayanan akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan, dan aksesibilitas terhadap standar pelayanan, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap standar pelayanan.
- c. Se jauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring. Keberhasilan para pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan standar pelayanan.
 - d. Se jauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan. Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan standar pelayanan.
 - e. Se jauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus juga untuk melihat se jauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instruktornya, serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
 - f. Se jauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik. Perubahan standar pelayanan pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai se jauh mana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

Pada prinsipnya kegiatan pemantauan dan evaluasi merupakan bagian evaluasi dari kinerja pelayanan publik yang dilakukan pemerintah untuk peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Maka keberhasilan suatu

kegiatan pelayanan di institusi pemerintah, baik pusat maupun daerah ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan.

Dengan adanya perkembangan teknologi dan situasi serta keadaan di lingkungan pemerintahan maka standar pelayanan dapat dilakukan perubahan apabila adanya perubahan kebijakan dalam rangka penyempurnaan pelayanan dan perubahan lainnya. Oleh karena itu setiap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah melalui standar pelayanan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di pemerintahan pusat maupun daerah.

2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian Rosnaini (2014) tentang Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Balai Pelatihan dan Pengujian Keselamatan Kerja dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kantor BPPKK dan hiperkes secara umum sudah baik, dilihat dari bukti fisik (*tangibles*) untuk saat ini peralatan cukup, hanya saja seiring perkembangan ilmu dan teknologi dibutuhkan beberapa alat seperti analisa kadar logam, hidrokarbon serta air atas permintaan dari perusahaan serta dibutuhkan penambahan kendaraan operasional (mobil) ke lapangan serta perbaikan gedung kantor. Jaminan (*assurance*) hasilnya baik ditinjau dari kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan pengetahuan pegawai. Reliabilitas (*reliability*) hasilnya baik ditinjau dari segi keakuratan data karena didukung oleh kemampuan SDM serta laboratorium yang sudah terakreditasi dan peralatan yang terkalibrasi hanya saja kecepatan dan

ketepatan waktu pengujian belum memuaskan serta penyampaian laporan hasil uji (LHU) kadang tidak tepat waktu. Daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*) sudah baik. Sedangkan faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan 1) Mempunyai dasar hukum yang kuat, 2) Jenis pelayanan yang diberikan spesifik, dan 3) SDM yang berkompeten 4) Peralatan yang dimiliki cukup lengkap dan terkalibrasi. Faktor-faktor yang menghambat 1) *belum tersertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*, 2) *Belum tersedianya website sendiri* 3) Jumlah anggaran yang terbatas, 4) Kondisi gedung kurang representatif.

Penelitian Sinulingga (2014) tentang Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtasari Di Kota Binjai. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif untuk mencari seberapa besar tingkat kepuasan konsumen (pelanggan PDAM) dan di PDAM Tirtasari Kota Binjai serta mengidentifikasi sejauh mana hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Model analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah model regresi yang menggunakan metode penghitungan tingkat kepuasan pelanggan. Secara Kuantitatif bahwa masih terdapat selisih antara capaian skor persepsi dengan capaian skor ekspektasi sehingga memberikan hasil TKP sebesar 84, 052 % (dari skala maksimal sebesar 100 %). Capaian kepuasan pelanggan ini dapat dikategorikan sebagai tingkat kepuasan yang Sangat Baik. Hasil ini juga menjelaskan bahwa Faktor determinan kepuasan pelayanan konsumen PDAM Tirtasari memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian tingkat kepuasan dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar

0.531. Hasil ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtasari Kota Binjai secara nyata.

Selanjutnya Sukamti (2015) tentang analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Kalicacing. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah untuk membandingkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalicacing antara realita dengan harapan masyarakat yang diukur dengan 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 3.27 dan Nilai IKM sebesar 81.74. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori A, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan sangat baik. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) adalah 3,29 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) adalah 3,57 sehingga diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh unsure adalah sebesar 92,17 %. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing mengenai pelayanan kesehatan dapat dikatakan sangat baik.

2.3 Kerangka Pemikiran

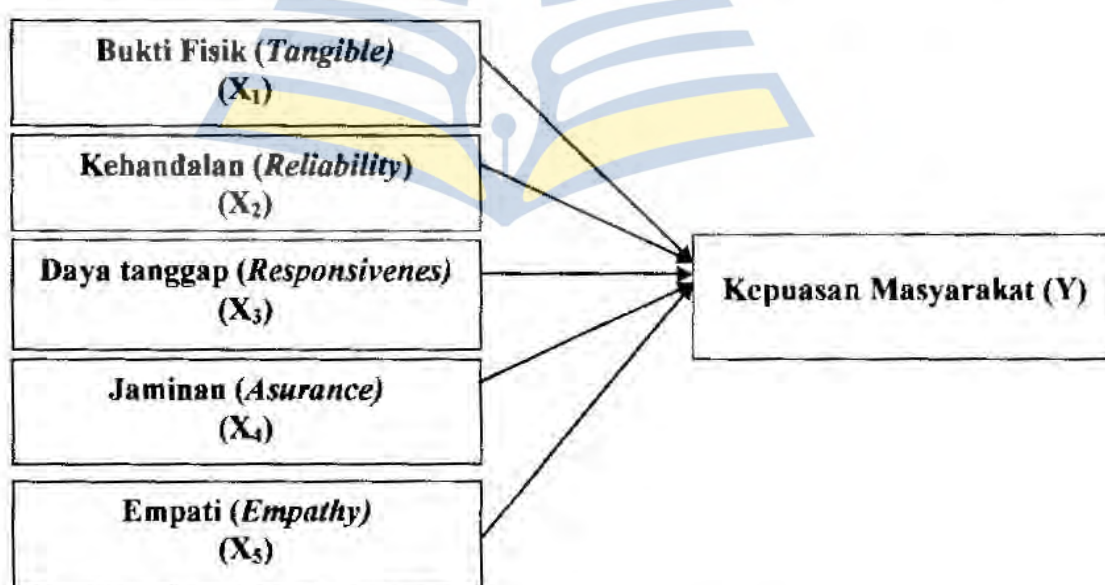
Menurut Muhamad (2009:75) Kerangka pikir adalah gambaran mengenai hubungan antar variabel dalam suatu penelitian, yang diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka logis. Menurut Riduwan (2004:25) Kerangka berfikir adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi dan telaah penelitian. Kerangka pikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Uraian dalam kerangka pikir ini menjelaskan antar variabel.

Menurut Schnaars yang dikemukakan oleh Meitina (2014:59), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang puas. Selanjutnya hasil penelitian Meitiana (2014:66) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah variabel *eksogen* dan variabel dependen yaitu terdiri dari :

1. Variabel *eksogen* adalah variabel independen yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain dalam model. Dalam penelitian ini, variabel *eksogen* diwakili oleh konstruk kualitas pelayanan yaitu terdiri dari :
 - a. Bukti Fisik (*Tangible*) (X_1) yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia.
 - b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_2), yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

- c. **Kehandalan (*Reliability*) (X_3)**, yaitu berkaitan dengan kemampuan untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- d. **Jaminan (*Assurance*) (X_4)**, yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.
- e. **Empati (*Empathy*) (X_5)**, yaitu memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
2. Variabel dependen yang secara teoritis adalah variabel yang mempengaruhi atau sebab perubahan timbulnya variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini, variabel dependen diwakili oleh konstruk kepuasan masyarakat (Y).



Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian kuantitatif merupakan jawaban masalah atas pertanyaan penelitian yang dikembangkan berdasarkan teori-teori yang perlu diuji melalui proses pemilihan, pengumpulan, dan analisis data. Sehubungan dengan uraian tersebut, dapat disusun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H₁ : Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
- H₂ : Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
- H₃ : Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
- H₄ : Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
- H₅ : Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.

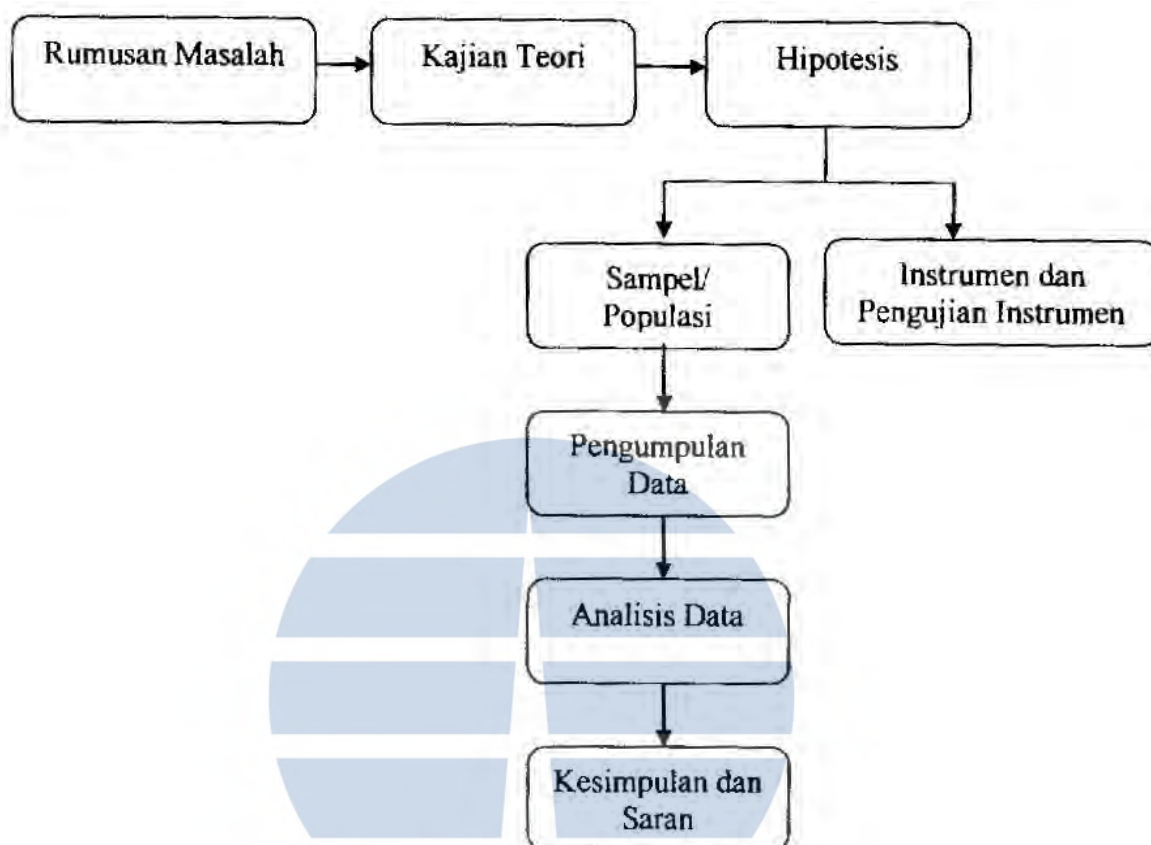
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah keseluruhan dari perencanaan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian, hal ini penting karena desain penelitian merupakan strategi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk keperluan pengujian hipotesis atau untuk menjawab pertanyaan penelitian dan sebagai alat untuk mengontrol variabel yang berpengaruh dalam penelitian (Sugiyono, 2010). Secara luas, desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam konteks ini komponen desain dapat mencakup semua struktur penelitian yang diawali sejak ditemukannya ide sampai diperoleh hasil penelitian (Sukardi, 2004 : 183). Sedang dalam arti sempit, desain penelitian merupakan penggambaran secara jelas tentang hubungan antara variabel, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan desain yang baik peneliti maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai gambaran tentang bagaimana keterkaitan antar variabel, bagaimana mengukurnya, dst. (Sukardi, 2004 : 184).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis berasumsi bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan dengan cara memilih, mengumpulkan dan menganalisis data yang diteliti pada waktu tertentu.



Gambar 3.1. Desain Penelitian

3.1.1 Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Laboratorium Balai K3 Medan yang berlokasi di Jl. Medan-Belawan Km. 11,5 No.64 Medan. Penelitian ini dimulai pada bulan Maret 2018 sampai dengan April 2018.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2006:72), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sekaran (2006:121), populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi.

Sampel adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penemuan sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati sebagian saja dari populasi.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih dan ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Perusahaan pengguna jasa yang jumlahnya rata-rata 100 perusahaan setiap tahun dan minimal sudah 2 kali melakukan Pengujian/Pemeriksaan. Besaran sampel dan populasi ditentukan dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Adapun jumlah pelanggan yang diambil sebagai sampel sebanyak 80 perusahaan atau responden. Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan melakukan

pengujian lingkungan kerja dan pemeriksaan kesehatan tenaga kerja yang berdomisili di wilayah Sumatera Utara.

3.3 Defenisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan (X) dalam hal ini adalah kemampuan Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspetasi pelanggan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan terdiri dari : Bukti Fisik (*Tangibles*) (X_1), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_2), Keandalan (*Reability*) (X_3), Jaminan (*Assurance*) (X_4), Empati (*Empathy*) (X_5).
2. Kepuasan Masyarakat (Y) dalam hal ini adalah perasaan senang atau kecewa seseorang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Tabel 3.1
Defenisi Operasional Variabel Penelitian

| No | Variabel | Defenisi | Dimensi | Indikator | Skala Ukur |
|----|------------------------|---|--|---|------------|
| 1 | Kualitas Pelayanan (X) | Kemampuan Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. | Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X_1), Daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan, serta | Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. | Likert |

Lanjutan Tabel 3.1

| No | Variabel | Defenisi | Dimensi | Indikator | Skala Ukur |
|----|------------------------|---|--|--|------------|
| | Kualitas Pelayanan (X) | Kemampuan Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. | penampilan petugas atau bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. | Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. | Likert |
| | | | | Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. | |
| | | | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_2) , berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. | Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya). | Likert |
| | | | Kehandalan (<i>Reliability</i>) (X_3) , berkaitan dengan kemampuan Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan untuk menyampaikan pelayanan yang | Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. | Likert |

Lanjutan Tabel 3.1

| No | Variabel | Defenisi | Dimensi | Indikator | Skala Ukur | |
|----|-------------------------------|---|--|---|--|--------|
| | Kualitas Pelayanan (X) | Kemampuan Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. | dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. | Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. | Likert | |
| | | | | Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. | | |
| | | | | Jaminan (Assurance) (X₄) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. | Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. | Likert |
| | | | | | Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. | |

Lanjutan Tabel 3.1

| No | Variabel | Defenisi | Dimensi | Indikator | Skala Ukur |
|----|------------------------|---|---|---|---|
| | Kualitas Pelayanan (X) | Kemampuan Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. | | Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. | Likert |
| | | | | Empati (<i>Emphaty</i>), (X_5) berarti bahwa Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman | Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. |
| | | | Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi. | | |
| | | | | Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. | |

Lanjutan Tabel 3.1

| No | Variabel | Defenisi | Dimensi | Indikator | Skala Ukur |
|----|-------------------------|---|---|--|------------|
| | | | | Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. | Likert |
| 2 | Kepuasan Masyarakat (Y) | Hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. | Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. (Y) | Prosedur pelayanan Persyaratan pelayanan Kejelasan petugas pelayanan Kedisiplinan petugas pelayanan Tanggung jawab petugas pelayanan Kemampuan petugas pelayanan Kecepatan pelayanan Keadilan mendapatkan pelayanan Kesopanan dan keramahan petugas Kewajaran biaya Kepastian biaya pelayanan Kepastian jadwal pelayanan Kepastian jadwal pelayanan Kenyamanan lingkungan | Likert |

3.4 Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

3.4.1 Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

1) Pengarah.

2) Pelaksana yang terdiri dari:

a. Ketua.

b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.

3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

a. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “Perjanjian kerja sama” dengan unit independen. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:

1) Badan Pusat statistik (BPS).

2) Perguruan Tinggi (Pakar).

3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

4) Pelaku Usaha atau;

5) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d 4.

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner

disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

- 2) Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3.5 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil

penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website, unit atau media jejaring sosial.

3.6 Skala Pengukuran

Untuk mengukur skala jenis pelayanan, kualitas pelayanan, biasanya digunakan skala interval. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;

4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,00 - 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 - 100,00 | A | Sangat baik |

3.7 Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX)
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

- 2) Nilai Indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

- 3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.8 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.3
Tabel Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan |
|-----|----------------------------------|-----------------------|
| 1 | Prosedur pelayanan | 3,45 |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 2,65 |
| 3. | Kejelasan petugas pelayanan | 3,53 |
| 4. | Kedisiplinan petugas pelayanan | 2,31 |
| 5. | Tanggung jawab petugas pelayanan | 1,55 |
| 6. | Kemampuan petugas pelayanan | 3,12 |
| 7. | Kecepatan pelayanan | 2,13 |
| 8. | Keadilan mendapatkan pelayanan | 2,43 |
| 9. | Kesopanan dan keramahan petugas | 3,21 |
| 10. | Kewajaran biaya pelayanan | 1,45 |
| 11. | Kepastian biaya pelayanan | 1,93 |
| 12. | Kepastian jadwal pelayanan | 2,31 |
| 13. | Kenyamanan lingkungan | 3,03 |
| 14. | Keamanan pelayanan | 1,56 |

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 2,462 \times 25 = 61,55$
 - b. Mutu pelayanan C
 - c. Kinerja unit pelayanan Kurang Baik
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

3.9 Metode Analisis Data

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara :

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS.

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariate dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif.

Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

3.9.1 Analisis Regresi

Untuk mengetahui analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan digunakan analisis regresi linear (*Regression Analysis*) dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5 + e$$

Dimana :

| | | |
|----------------|---|---------------------|
| Y | = | Kepuasan Masyarakat |
| X ₁ | = | Bukti fisik |
| X ₂ | = | Kehandalan |
| X ₃ | = | Daya tanggap |
| X ₄ | = | Jaminan |
| X ₅ | = | Empati |
| a | = | Konstanta |
| b | = | koefisien regresi |

3.9.2 Determinasi (*R Square*)

Ukuran *Goodness of Fit* mencerminkan seberapa besar variasi dari variable dependen (Y) dapat diterangkan oleh variable independen (X) Ukuran *Goodness of Fit* (R^2) diinterpretasikan sebagai dasar persentase pengaruh semua variable bebas (X) terhadap nilai variable terikat (Y). Besar koefisien determinasi (R^2) adalah berkisar antara 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati 0 besarnya (R^2) suatu persamaan regresi, semakin kecil pula pengaruh semua variable

independen terhadap nilai variabel independen, atau dengan kata lain semakin kecil kemampuan model dalam menjelaskan perubahan nilai variabel dependen. Sebaliknya semakin mendekati 1 besarnya (R^2) suatu persamaan regresi semakin besar pula pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen, sehingga dapat dikatakan semakin besar kemampuan model yang dihasilkan dalam menjelaskan perubahan nilai variabel dependen.

3.9.3 Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Untuk menguji signifikansi variabel bebas secara parsial mempengaruhi terhadap variabel terikat digunakan uji t (t test) sebagai berikut :

a. Menentukan hipotesis statistik.

H_0 : $b_i = 0$, secara parsial variabel bebas (X) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y).

H_1 : $b_i \neq 0$, secara parsial variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

b. Menentukan nilai t hitung

$$\text{Rumus : } t = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Dimana :

t = nilai t hitung

b_i = koefisien regresi variabel

Sb_i = standar error/kesalahan standar koefisien regresi variabel (b_i)

Dengan menentukan nilai t hitung dari rumus tersebut di atas maka bisa ditentukan kriteria uji hipotesa, keputusan dan kesimpulan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial sebagai berikut :

- a. H₀ diterima jika nilai - t tabel t hitung t tabel atau nilai probabilitas (sig) > 0,05 atau taraf signifikan 5% berarti secara parsial variabel bebas (X) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- b. H₁ diterima jika nilai t hitung > t tabel atau t hitung < - t tabel atau nilai probabilitas (sig) < 0,05 taraf signifikan 5% berarti secara parsial variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

2. Uji F (Simultan)

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$. Kriteria pengujian hipotesis untuk uji secara bersama-sama (serempak) adalah:

- a. H₀ : b₁ = b₂ = 0 (Kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan).
- b. H_a : b₁ ≠ b₂ ≠ 0 (Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan).

Menentukan nilai F hitung :

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

Dimana :

R² = koefisien determinasi

- k = jumlah variabel bebas
 n = jumlah sampel
 F = F- hitung
 1 = konstanta
 $1 - R^2$ = jumlah kuadrat residu

Dengan penentuan nilai F hitung dari rumus tersebut di atas maka bisa ditentukan kriteria uji hipotesa, keputusan dan kesimpulan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama sebagai berikut :

- a. H_0 diterima jika nilai F hitung $< F_{tabel}$ atau probabilitas (sig) $> 0,05$ atau taraf signifikan 5% yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel bebas (X_1, X_2) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- b. H_1 diterima atau H_0 ditolak jika nilai F hitung $> F_{tabel}$ atau probabilitas (sig) $< 0,05$ atau taraf signifikan (5%) yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

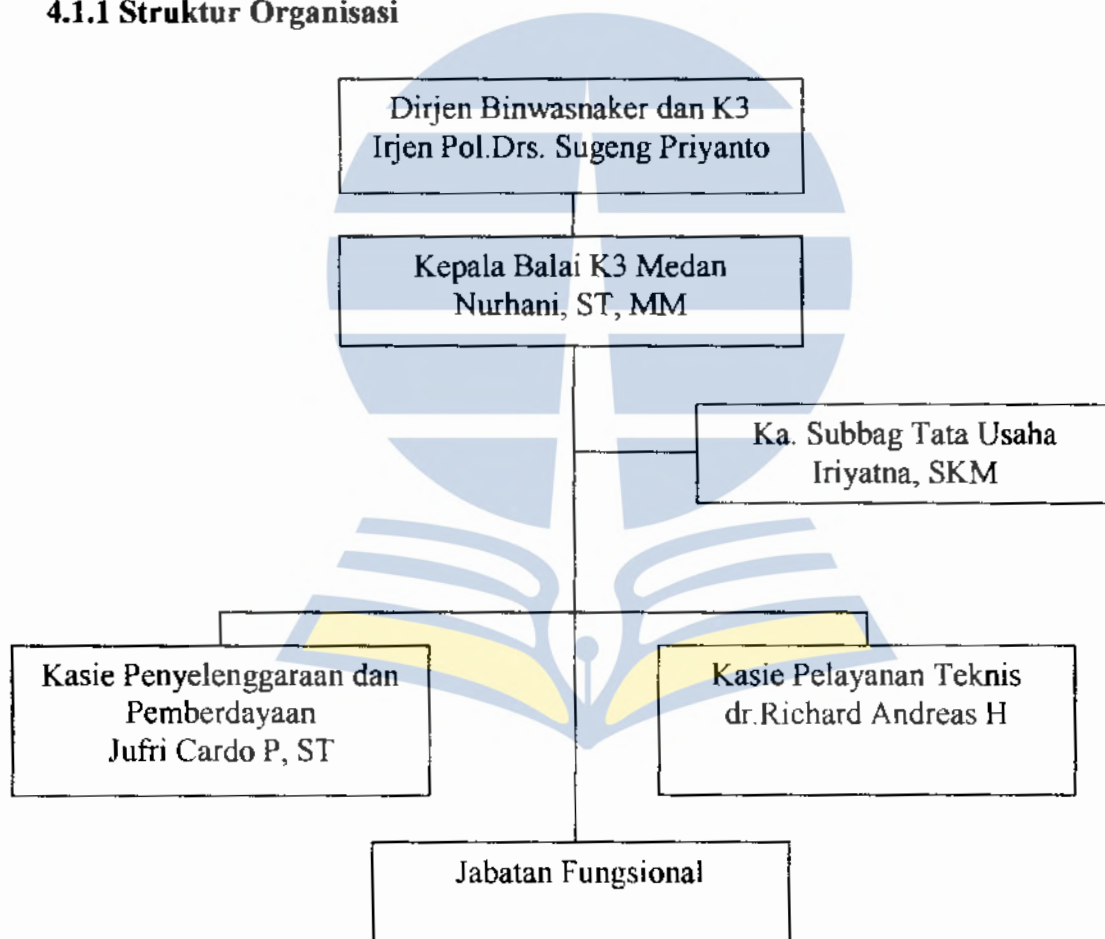
Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan didirikan pada tahun 1974, pada waktu itu bernama Lembaga Daerah Hiperkes dan Keselamatan Kerja Medan dengan wilayah kerja meliputi Propinsi Sumatera Utara. Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan memiliki tugas dan fungsi menangani masalah hygiene perusahaan, kesehatan kerja dan pencegahan kecelakaan kerja di perusahaan dan merupakan instansi pemerintah yang berwenang untuk melaksanakan pengujian lingkungan kerja.

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja memiliki tugas dan fungsinya sebagai berikut :

1. Balai Keselamatan dan Keselamatan Kerja mempunyai tugas melaksanakan pengujian dan pemeriksaan keselamatan dan kesehatan kerja, peningkatan kapasitas tenaga keselamatan dan kesehatan kerja, serta pemberdayaan di bidang keselamatan dan kesehatan kerja.
2. Fungsi Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan yaitu :
 - a. Penyusunan rencana, program dan anggaran
 - b. Pelaksanaan pengujian dan pemeriksaan di bidang keselamatan dan kesehatan kerja di bidang keselamatan dan kesehatan kerja

- c. Pelayanan konsultasi, promosi dan pemasaran serta kerjasama kelembagaan di bidang keselamatan dan kesehatan kerja
- d. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang keselamatan dan kesehatan kerja
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

4.1.1 Struktur Organisasi



Sumber : Data Profil Balai K3 Medan Tahun 2018

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.

Dalam rangka peningkatan perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja bagi tenaga kerja, Balai K3 Medan melakukan pelayanan pengujian di bidang :

- a. Keselamatan Kerja (Occupational Safety)
- b. Kesehatan Kerja (Occupational Health)
- c. Industrial Hygiene
- d. Training Service
- e. Layanan Informasi

Balai Keselamatan dan kesehatan Kerja Medan memberikan pelayanan dalam upaya meningkatkan keselamatan dan kesehatan bagi tenaga kerja melalui pelayanan :

1. Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja
 - a. Pengukuran Faktor Fisika;
 - b. Pengukuran Faktor Kimia;
 - c. Monitoring Biologis;
 - d. Pemeriksaan Kesehatan Kerja;
 - e. Ergonomic Service;
2. Training Service
 - a. Pelatihan Hiperkes dan KK bagi Dokter, Paramedis, anggota dan pengurus P2K3;
 - b. Pelatihan P3K Emergency Respon, Penanganan B3, dll;
 - c. Pelatihan yang berhubungan dengan Hiperkes dan KK;

Jasa pengujian dan pemeriksaan keselamatan dan kesehatan kerja menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2012 yang berlaku di Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan adalah sebagai berikut :

A. Pengujian Faktor Kimia Lingkungan Kerja

1. Pengambilan sampel dan analisis gas;
2. Pengambilan sampel dan analisis debu;
3. Pengambilan sampel dan analisis asap cerobong;
4. Pengujian air limbah industri;

B. Pengujian Faktor Fisika Lingkungan Kerja

1. Pengujian intensitas kebisingan;
2. Pengujian intensitas penerapan cahaya;
3. Pengujian tekanan panas (minimal 10 titik);
4. Pengujian getaran (minimal 10 titik);

C. Pemeriksaan Kesehatan Kerja (minimal 10 orang)

1. Pemeriksaan audiometri;
2. Pemeriksaan kandungan logam;
3. Pemeriksaan kesehatan umum;
4. Pemeriksaan spirometri;
5. Pemeriksaan laboratorim;
6. Pemeriksaan ketajaman penglihatan (visus) dan buta warna;
7. Pemeriksaan laboratorium kimia darah (paket 11 unsur);
8. Pengukuran antropometri tenaga kerja dan rekomendasi alat dan sarana kerja;

9. Observasi ergonomic;
10. Pengukuran daya kerja fisik dengan metode uji Harvard (Harvard step test);
11. Uji kelelahan kerja;

D. Pelatihan Keselamatan dan Kesehatan Kerja;

1. Pelatihan hygiene perusahaan ergonomic kesehatan dan keselamatan kerja (Hiperkes dan KK) bagi dokter (80 jam pelatihan)
2. Pelatihan hygiene perusahaan ergonomic, kesehatan dan keselamatan kerja (Hiperkes dan KK) bagi paramedic (60 jam pelatihan)
3. Pelatihan jasa boga (28 jam pelatihan)
4. Pelatihan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) di tempat kerja (40 jam pelatihan).

4.2 Karakteristik Responden

Bab sebelumnya telah dikemukakan bahwa teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, maka pemilihan sampel responden masyarakat pengguna layanan telah dilakukan dengan jumlah keseluruhan sebanyak 80 orang. Ke-80 orang tersebut mempunyai latar belakang yang berbeda, baik dari segi usia, tempat lahir, pendidikan, jenis kelamin, maupun pekerjaan.

Tabel 4.1
Distribusi Responden Masyarakat
Pengguna Layanan Menurut Umur

| Umur | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---------------|---------------|----------------|
| 20-30 tahun | 23 | 28,75 |
| 31-40 tahun | 31 | 38,75 |
| >41 tahun | 26 | 32,5 |
| Jumlah | 80 | 100,00 |

Berdasarkan Tabel 4.1, diperoleh rata-rata usia responden pengguna Layanan yaitu 36,9 tahun. Berdasarkan penelitian yang mendominasi adalah usia antara 31-40 tahun sebanyak 31 orang atau 38,75%, sedangkan usia responden yang paling sedikit adalah usia 20-30 tahun berjumlah 23 orang atau 28,75%, kemudian usia > 41 tahun berjumlah 26 orang atau 32,5%.

Tabel 4.2
Distribusi Responden Masyarakat
Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---------------|---------------|----------------|
| Laki-laki | 70 | 87,5 |
| Perempuan | 10 | 12,5 |
| Jumlah | 80 | 100,00 |

Berdasarkan Tabel 4.2, diperoleh data bahwa jenis kelamin dari seluruh responden tokoh masyarakat pengguna Layanan, responden laki-laki sebanyak 70 orang atau 87,5%, sedangkan perempuan sebanyak 10 orang atau 12,5%. Dalam penelitian ini lebih banyak responden jenis kelamin laki-laki dari pada jenis kelamin perempuan.

Tabel 4.3
Distribusi Responden Masyarakat
Pengguna Layanan menurut Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---------------------|---------------|----------------|
| SD | 0 | 0,0 |
| SMP | 0 | 0,0 |
| SLTA | 13 | 16,25 |
| D1/D3/D4 | 16 | 20 |
| S-1 | 51 | 63,75 |
| Jumlah | 80 | 100,00 |

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan distribusi tingkat pendidikan responden masyarakat pengguna Layanan yang mendominasi adalah yang berpendidikan S-1 sebanyak 51 orang atau 63,75% dan jumlah terkecil yaitu yang berpendidikan SLTA 13 orang atau 16,25%.

Tabel 4.4
Distribusi Responden Masyarakat Pengguna Layanan menurut Pekerjaan

| Pekerjaan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---------------------|---------------|----------------|
| PNS | 7 | 8,75 |
| Pegawai swasta | 52 | 65 |
| Wiraswasta/usahawan | 13 | 16,25 |
| Pelajar/mahasiswa | 0 | 0 |
| Lainnya | 8 | 10 |
| Jumlah | 80 | 100,00 |

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan distribusi pekerjaan utama responden pengguna Layanan, yang mendominasi adalah Pegawai swasta sebanyak 52 orang atau 65%, dan yang paling sedikit adalah PNS sebanyak 7 atau 8,65%.

4.3 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat mempunyai 14 indikator. Masing-masing indikator akan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. maka akan diuraikan per unsur sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Hasil tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5
Prosedur Pelayanan Pada Unit Pelayanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak Mudah | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Mudah | 2 | 2,5 |
| 3 | Mudah | 59 | 73,75 |
| 4 | Sangat Mudah | 19 | 23,75 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Prosedur pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja menunjukkan bahwa sebanyak 59 atau 73,75% memberikan jawaban dipermudah dalam prosedur pelayanan, dan 19 atau 23,75 mengatakan sangat dipermudah dalam prosedur pelayanannya. Sedangkan sisanya 2 atau 2,5% responden memberikan jawaban kurang dipermudah dalam prosedur pelayanannya.

2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

Hasil tanggapan responden mengenai persyaratan pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6
Persyaratan Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak sesuai | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Sesuai | 5 | 6,25 |
| 3 | Sesuai | 60 | 75 |
| 4 | Sangat Sesuai | 15 | 18,75 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sebanyak 60 responden atau 75% menjawab bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai, sedangkan sisanya 15 atau 18,75% menjawab bahwa sudah sangat sesuai dengan jenis pelayanannya dan 5 responden atau 6,25% menjawab bahwa persyaratan pelayanan masih kurang sesuai.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. Pada unit layanan pengujian lingkungan

kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja dapat dilihat kejelasan petugas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.7
Kejelasan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak Jelas | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Jelas | 6 | 7,5 |
| 3 | Jelas | 50 | 62,5 |
| 4 | Sangat Jelas | 24 | 30 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja menunjukkan sebanyak 50 atau 62,5% responden menjawab sudah jelas, sedangkan sisanya 24 atau 30% responden menyatakan sangat jelas dan 6 atau 7,5% responden menjawab kurang jelas.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Hasil tanggapan responden mengenai kedisiplinan petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8
Kedisiplinan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan
Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak Disiplin | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Disiplin | 7 | 8,75 |
| 3 | Disiplin | 51 | 63,75 |
| 4 | Sangat Disiplin | 22 | 27,5 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja diketahui bahwa sebanyak 51 atau 63,75% responden mengatakan sudah disiplin dalam melakukan pelayanan sisanya sekitar 22 atau 27,5% responden mengatakan pelayanan yang diberikan sangat disiplin dan sebanyak 7 atau 8,75% responden menyatakan kurang disiplin.

5. Tanggung jawab Petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

Tanggung jawab Petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Hasil tanggapan responden mengenai tanggung jawab petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja dapat diketahui pada Tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.9
Tanggung jawab Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|--------------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak Bertanggung jawab | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Bertanggung jawab | 2 | 2,5 |
| 3 | Bertanggung jawab | 54 | 67,5 |
| 4 | Sangat Bertanggung jawab | 24 | 30 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja diketahui sebanyak 54 atau 67,5% responden menjawab bertanggung jawab, sisanya 24 atau 30% responden menjawab sangat bertanggung jawab dan 2 atau 2,5% responden menjawab kurang bertanggung jawab.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja dapat diketahui pada Tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.10
Kemampuan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan
Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak Mampu | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Mampu | 8 | 10 |
| 3 | Mampu | 58 | 72,5 |
| 4 | Sangat Mampu | 14 | 17,5 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja diketahui sebanyak 58 atau 72,5% mengatakan petugas dalam memberikan pelayanan sudah mampu, sedangkan sisanya sebanyak 14 atau 17,5% responden mengatakan sangat mampu dan 8 atau 10% responden mengatakan kurang mampu.

7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dapat diketahui pada Tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11
Kecepatan Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan
Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak Cepat | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Cepat | 16 | 20 |
| 3 | Cepat | 53 | 66,25 |
| 4 | Sangat Cepat | 11 | 13,75 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Tanggapan responden pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja terdapat 53 atau 66,25% mengatakan pelayanan sudah cepat, sebanyak 11 atau 13,75% mengatakan pelayanannya sangat cepat dan 16 atau 20% menyatakan pelayanannya kurang cepat.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Hasil tanggapan responden mengenai keadilan mendapatkan pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dapat diketahui pada Tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12
Keadilan Mendapatkan Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak Adil | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Adil | 1 | 1,25 |
| 3 | Adil | 45 | 56,25 |
| 4 | Sangat Adil | 34 | 42,5 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Untuk layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja terdapat 45 atau 56,25% responden menjawab sudah adil dalam mendapatkan pelayanan, selebihnya 34 atau 42,5% responden memberikan jawaban sudah sangat adil dalam mendapatkan pelayanan dan 1 atau 1,25% responden menyatakan kurang adil dalam mendapatkan pelayanan.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Hasil tanggapan responden mengenai kesopanan dan keramahan petugas di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dapat diketahui pada Tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan
Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak Sopan dan Ramah | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Sopan dan Ramah | 1 | 1,25 |
| 3 | Sopan dan Ramah | 57 | 71,25 |
| 4 | Sangat Sopan dan Ramah | 22 | 27,5 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sebanyak 57 atau 71,22% responden menyatakan petugas sopan dan rama dalam memberikan pelayanan sedangkan 22 atau 27,5% mengatakan petugas sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

Hasil tanggapan responden mengenai kewajaran biaya pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dapat diketahui pada Tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14
Kewajaran Biaya Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan
Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak Wajar | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Wajar | 2 | 2,5 |
| 3 | Wajar | 60 | 75 |
| 4 | Sangat Wajar | 18 | 22,5 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja diketahui sebanyak 60 atau 75% mengatakan biaya pengurusan masih wajar dan 18 atau 22,5% responden mengatakan biaya pengurusan masih sangat wajar. Sedangkan 2 atau 2,5% responden menyatakan biaya pengurusan kurang wajar.

11. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

Hasil tanggapan responden mengenai kepastian biaya pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dapat diketahui pada Tabel 4.15 berikut:

Tabel 4.15
Kepastian Biaya Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan
Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|----------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Selalu tidak sesuai | 0 | 0 |
| 2 | Kadang-kadang sesuai | 4 | 5 |
| 3 | Banyak Sesuainya | 62 | 77,5 |
| 4 | Sangat sesuai | 14 | 17,5 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja diketahui sebanyak 62 atau 77,5% memberikan jawaban bahwa kepastian biaya pelayanan sudah banyak sesuainya dan 14 atau 17,5% responden memberikan jawaban bahwa kepastian biaya pelayanan sangat sesuai dengan yang telah ditetapkan. Sedangkan 4 atau 5% responden menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan kadang-kadang tidak sesuai.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

Hasil tanggapan responden mengenai kepastian jadwal pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dapat diketahui pada Tabel 4.16 berikut:

Tabel 4.16
Kepastian Jadwal Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian Lingkungan
Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|---------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Selalu tidak tepat | 0 | 0 |
| 2 | Kadang-kadang tepat | 18 | 22,5 |
| 3 | Banyak tepatnya | 47 | 58,75 |
| 4 | Sangat tepat | 15 | 18,75 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja terdapat 47 atau 58,75% memberikan jawaban bahwa kepastian jadwal pelayanan banyak tepat waktu dan 15 atau 18,75% memberikan jawaban bahwa kepastian jadwal pelayanan selalu tepat pada waktunya. Sedangkan 18 atau 22,5% memberikan jawaban bahwa kepastian jadwal pelayanan kurang tepat pada waktunya.

13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

Hasil tanggapan responden mengenai kenyamanan lingkungan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dapat diketahui pada Tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.17
Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian
Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak nyaman | 0 | 0 |
| 2 | Kurang nyaman | 0 | 0 |
| 3 | Nyaman | 56 | 70 |
| 4 | Sangat nyaman | 24 | 30 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja terdapat 56 atau 70% memberikan jawaban bahwa sudah nyaman dalam mendapatkan pelayanan dan 24 atau 30% memberikan jawaban bahwa sudah sangat nyaman dalam mendapatkan pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Hasil tanggapan responden mengenai keamanan pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dapat diketahui pada Tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.18
Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian
Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Indeks Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------|------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Tidak aman | 0 | 0 |
| 2 | Kurang aman | 0 | 0 |
| 3 | Aman | 48 | 60 |
| 4 | Sangat Aman | 32 | 40 |
| Jumlah | | 80 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas diketahui bahwa pada unit layanan layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja menunjukkan bahwa sekitar 48 atau 60% responden memberikan jawaban merasa aman dalam mendapatkan pelayanan sedangkan 32 atau 40% responden memberikan jawaban bahwa sudah sangat merasa aman dalam mendapatkan pelayanan

4.4 Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

Nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan pada unit layanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan adalah sebagaimana Tabel 4.19 berikut

Tabel 4.19
Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Pengujian
Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Keterangan |
|----|----------------------------------|-----------------------|-------------|
| 1 | Prosedur pelayanan | 3,21 | Baik |
| 2 | Persyaratan pelayanan | 3,13 | Baik |
| 3 | Kejelasan petugas pelayanan | 3,23 | Baik |
| 4 | Kedisiplinan petugas pelayanan | 3,19 | Baik |
| 5 | Tanggung jawab petugas pelayanan | 3,28 | Sangat Baik |
| 6 | Kemampuan petugas pelayanan | 3,08 | Baik |
| 7 | Kecepatan pelayanan | 2,94 | Kurang Baik |
| 8 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 3,41 | Sangat Baik |
| 9 | Kesopanan dan keramahan petugas | 3,26 | Sangat Baik |
| 10 | Kewajaran biaya pelayanan | 3,20 | Baik |
| 11 | Kepastian biaya pelayanan | 3,13 | Baik |
| 12 | Kepastian jadwal pelayanan | 2,96 | Kurang Baik |
| 13 | Kenyamanan lingkungan | 3,30 | Sangat Baik |
| 14 | Keamanan pelayanan | 3,40 | Sangat Baik |

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,21 \times 0,071) + (3,13 \times 0,071) + (3,23 \times 0,071) + (3,19 \times 0,071) + (3,28 \times 0,071) + (3,08 \times 0,071) + (2,94 \times 0,071) + (3,41 \times 0,071) + (3,26 \times 0,071) + (3,20 \times 0,071) + (3,13 \times 0,071) + (2,96 \times 0,071) + (3,30 \times 0,071) + (3,40 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 3,17$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3,17 \times 25 = 79,34$
Mutu pelayanan B

- b. Kinerja unit pelayanan Baik

Jadi hasil yang didapatkan secara menyeluruh untuk indek kepuasan masyarakat pada unit pelayanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja pada Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan yaitu: Mutu Pelayanan B serta Kinerja Unit Pelayanan Baik dan Nilai IKM setelah dikonversi adalah 79,34 yang termasuk dalam kategori B (Baik), yang artinya nilai pada semua unsur pelayanan menunjukkan kearah peningkatan yang baik.

4.5 Hasil Kualitas Pelayanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dapat dilihat pada Tabel 4.20 berikut :

Tabel 4.20
Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan di Laboratorium Balai
Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan

| Indikator Variabel | Rata-rata |
|--------------------|-------------|
| Bukti Fisik | 3,17 |
| Kehandalan | 3,22 |
| Daya tanggap | 3,18 |
| Jaminan | 3,11 |
| Empati | 3,21 |
| Rata-rata | 3,12 |

Tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut;

1. Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan bukti fisik yang dimiliki oleh Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan menyatakan puas. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek bukti fisik sebesar 3,17. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki oleh Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dirasakan telah baik oleh masyarakat (perusahaan) dalam memperoleh pelayanan. Responden menganggap bahwa fasilitas dan keadaan fisik yang disediakan Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan menunjang dan memadai dalam melayani mereka.
2. Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan kehandalan yang dimiliki oleh Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan menyatakan puas. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek kehandalan sebesar 3,22. Kondisi ini menunjukkan responden menganggap kemampuan Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan memiliki kemampuan dalam

memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dan telah dijalankan dengan baik.

3. Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan daya tanggap petugas Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dalam melayani masyarakat menyatakan cukup puas. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek daya tanggap sebesar 3,18. Kondisi ini menunjukkan responden menganggap bahwa pegawai Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan memiliki keinginan yang tinggi dalam membantu mereka. Hal ini dirasakan oleh masyarakat atas ketanggapan mereka dalam memberikan layanan.
4. Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan jaminan yang diberikan oleh Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dalam melayani masyarakat menyatakan cukup puas. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek jaminan sebesar 3,11. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengetahuan, kompetensi, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dianggap responden cukup baik sehingga dapat memberikan rasa aman bagi pengguna jasa layanan pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan tersebut.
5. Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan empati yang diberikan oleh Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dalam melayani masyarakat menyatakan puas. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek jaminan sebesar 3,21. Kondisi ini

menunjukkan bahwa kemampuan petugas Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dalam memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan masyarakat, melakukan komunikasi yang baik, memberikan perhatian serta memahami kebutuhan individual kepada pengguna layanan dinilai responden telah dijalankan oleh pihak laboratorium Balai K3 Medan dengan baik.

6. Rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan kepuasan mereka atas layanan pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan menyatakan. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek jaminan sebesar 3,18. Kondisi ini menunjukkan bahwa umumnya responden menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan sesuai dengan yang mereka harapkan.

4.6 Hasil Analisis Regresi

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati terhadap kepuasan masyarakat pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan secara linier.

Tabel 4.21
Hasil Analisis Regresi

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 16,656 | 2,273 | | 7,328 | ,000 |
| | Bukti Fisik | ,474 | ,232 | ,174 | 2,042 | ,045 |
| | Kehandalan | ,789 | ,329 | ,227 | 2,397 | ,019 |
| | Daya tanggap | 1,469 | ,546 | ,233 | 2,692 | ,009 |
| | Jaminan | ,457 | ,207 | ,175 | 2,210 | ,030 |
| | Empati | ,774 | ,347 | ,222 | 2,231 | ,029 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 4.21, maka diperoleh model persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 16,656 + 0,474 X_1 + 0,780 X_2 + 1,469 X_3 + 0,457 X_4 + 0,774 X_5 + e$$

Dimana : X_1 = Bukti Fisik (*tangible*)

X_2 = Kehandalan (*reliability*)

X_3 = Daya Tanggap (*responsiveness*)

X_4 = Jaminan (*assurance*)

X_5 = Empati / kepedulian (*empathy*)

y = Kepuasan Masyarakat

Dari persamaan regresi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) merupakan intersep garis regresi dengan Y jika $X = 0$, yang menunjukkan bahwa besarnya variabel independen yang digunakan dalam model penelitian sebesar konstanta tersebut. Besarnya nilai konstanta (a) 16,656 menunjukkan bahwa jika variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati = 0, maka kepuasan masyarakat pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan akan sebesar 16,656.

2. Koefisien regresi bukti fisik (b_1) = 0,474, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel bukti fisik dengan kepuasan masyarakat pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan, hal ini menunjukkan semakin baik bukti fisik yang dimiliki oleh Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan tersebut akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima.
3. Koefisien regresi kehandalan (b_2) = 0,789, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel kehandalan dengan kepuasan masyarakat pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan, hal ini menunjukkan semakin baik kehandalan yang ada pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan tersebut akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima.
4. Koefisien regresi daya tanggap (b_3) = 1,469 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel daya tanggap dengan kepuasan masyarakat pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan, hal ini menunjukkan semakin baik ketanggapan pegawai Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan tersebut dalam memberikan layanan akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima.
5. Koefisien regresi jaminan (b_4) = 0,457 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel jaminan dengan kepuasan masyarakat pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan, hal ini menunjukkan semakin baik jaminan yang diberikan oleh Laboratorium

Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan tersebut dalam memberikan layanan akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima.

6. Koefisien regresi empati (b_5) = 0,774 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel empati dengan kepuasan masyarakat pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan, hal ini menunjukkan semakin baik empati yang diberikan oleh Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan tersebut dalam memberikan layanan akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima.

4.7 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis secara parsial ini digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial *Tangihels* (X_1), *Realibility* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Hasil pengujiannya dapat dilihat dari perbandingan antara nilai t-hitung dan t-tabel. Adapun hasil pengujian secara parsial dapat dilihat dari Tabel 4.22 berikut ini:

Tabel 4.22
Hasil Analisis Uji - t

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 16,656 | 2,273 | | 7,328 | ,000 |
| | Bukti Fisik | ,474 | ,232 | ,174 | 2,042 | ,045 |
| | Kehandalan | ,789 | ,329 | ,227 | 2,397 | ,019 |
| | Daya tanggap | 1,469 | ,546 | ,233 | 2,692 | ,009 |
| | Jaminan | ,457 | ,207 | ,175 | 2,210 | ,030 |
| | Empati | ,774 | ,347 | ,222 | 2,231 | ,029 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel hasil uji t di atas maka dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Bukti Fisik (X_1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X_1 menunjukkan variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel bukti fisik (X_1) nilai t_{hitung} sebesar 2,042 dengan probabilitas 0,045. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,042 > 1,66$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel bukti fisik (X_1) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y)

2. Pengaruh Keandalan (X_2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X_2 menunjukkan variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel keandalan (X_2) nilai t_{hitung} sebesar 2,397 dengan probabilitas 0,019. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,397 > 1,66$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel keandalan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

3. Pengaruh Daya Tanggap (X_3) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X_3 menunjukkan variabel daya tanggap berpengaruh signifikan kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel daya tanggap (X_3) nilai t hitung sebesar 2,692 dengan probabilitas 0,009. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,692 > 1,66$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel daya tanggap (X_3) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

4. Pengaruh Jaminan (X_4) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel (X_4) menunjukkan variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel jaminan (X_4) nilai t hitung sebesar 2,210 dengan probabilitas 0,030. Oleh karena t hitung > t tabel ($2,083 > 1,66$), sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel jaminan (X_4) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

5. Pengaruh Empati (X_5) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X_5 menunjukkan variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variable empati (X_5) nilai thitung sebesar 2,231 dengan probabilitas 0,029. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,231 > 1,66$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel empati (X_5) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

4.8 Analisis Uji F (Simultan)

Analisis uji F (simultan) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Hasil uji secara simultan (uji F) dapat dilihat pada Tabel 4.23 berikut:

Tabel 4.23.
Hasil Uji secara Simultan (Uji-F)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 671,701 | 5 | 134,340 | 49,434 | ,000 ^a |
| | Residual | 201,099 | 74 | 2,718 | | |
| | Total | 872,800 | 79 | | | |

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Bukti Fisik, Daya tanggap, Kehandalan
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Di dalam uji hipotesis variabel X menunjukkan bahwa variabel tersebut yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lewat hasil perhitungan pada tabel F dapat diketahui nilai Ftabel = 2,34, dan nilai F hitung menunjukkan angka 49,434 (signifikansi F = 0,000). Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($49,434 > 2,34$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut mempunyai arti bahwa secara bersama-sama variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat (Y).

4.9 Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi dari model penelitian disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.24
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,877 ^a | ,770 | ,754 | 1,64850 |

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Bukti Fisik, Daya tanggap, Kehandalan

Dari perhitungan juga diperoleh nilai koefisien determinasi *R Square* yaitu 0,770 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) mampu menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat sebesar 77%, sedangkan sisanya 23% dijelaskan oleh variabel lain. Artinya variabel-variabel di atas mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat sehingga setiap variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) mempunyai peran penting dalam mempengaruhi kepuasan tersebut.

4.10 Pembahasan Hasil Penelitian

4.10.1 Indeks Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan

Prosedur pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori Baik dengan nilai rata-rata 3,21. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa

prosedur pelayanan yang diterapkan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah dipermudah yaitu sebanyak 59 atau 73,75% memberikan jawaban dipermudah dalam prosedur pelayanan. Akan tetapi dari hasil tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan perlu untuk ditingkatkan.

Persyaratan Pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori Baik dengan nilai rata-rata 3,13. Dari hasil tanggapan responden diketahui mayoritas responden menjawab bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai yaitu sebanyak 60 responden atau 75%. Persyaratan pelayanan disemua unit pelayanan sudah terdapat stiker yang ditempelkan mengenai syarat pengurusan kemudian sudah disosialisasikan kesetiap instansi terkait.

Kejelasan petugas pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah termasuk dalam kategori Baik dengan nilai rata-rata 3,23. Hasil tanggapan responden diketahui mayoritas responden menjawab bahwa keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan sudah jelas yaitu sebanyak 50 atau 62,5%. Dari hasil observasi di Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja diketahui bahwa keberadaan setiap petugas sudah ditempatkan pada masing-masing bidang sesuai dengan kapasitas mereka. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

Kedisiplinan petugas pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori Baik dengan

nilai rata-rata 3,19. Hasil tanggapan responden mengenai kedisiplinan petugas pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah disiplin yaitu sebanyak 51 atau 63,75% responden. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sudah ditetapkan.

Tanggung jawab petugas pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai rata-rata 3,29. Hasil tanggapan responden mengenai tanggung jawab petugas pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah bertanggung jawab yaitu sebanyak 54 atau 67,5% responden. Pada umumnya semua petugas di Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan sudah diberikan mandat untuk bertanggung jawab dalam setiap tugas yang diembankan, Namun demikian terkadang masih ada yang lalai dari tugas yang sudah diberikan maka dilakukan evaluasi setiap seminggu sekali untuk memaksimalkan pelayanan kemudian dilakukan pembiasaan khusus untuk mengenal lebih jauh setiap tanggung jawab petugas pada setiap unit layanan.

Kemampuan Petugas Pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori Baik dengan nilai rata-rata 3,08. Hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja

sudah mampu dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yaitu sebanyak 58 atau 72,5% responden. Akan tetapi masih ada perusahaan yang mengeluhkan agar petugas lebih meningkatkan mutu ketelitian di dalam uji tesnya, semoga agar petugas pada setiap kunjungan dapat memberikan advis tentang pengolahan lingkungan kerja yang baik dan dapat memberikan opsi/saran solusi untuk permasalahan lingkungan kerja yang dilakukan oleh pelanggan hasil yang diuji dapat tepat waktu, waktu pelaksanaan untuk pengambilan sampel untuk diperbanyak jumlahnya agar rasio dapat terwakili, laporan hasil uji dilengkapi dengan foto dokumentasi untuk menghadapi audit, dan lebih ditingkatkan lagi dengan peralatan yang lebih canggih untuk lebih mendetail apa yang diderita oleh karyawan yang berhubungan dengan kimia dan pendengaran.

Kecepatan Pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori kurang Baik dengan nilai rata-rata 2,94. Hasil tanggapan responden mengenai kecepatan pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah cepat dalam memberikan pelayanan yaitu sebanyak 53 atau 66,25% responden. Akan tetapi masih terdapat keluhan dan saran dari beberapa pelanggan yaitu mohon agar proses pengujian permintaan pelayanan dapat lebih mudah dan cepat. Selain itu rincian biaya yang lebih transparan dan jelas, agar tidak terjadi kesalahpahaman kedua belah pihak, dan mempermudah kerjasama kedua belah pihak.

Keadilan mendapatkan pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori sangat Baik dengan nilai rata-rata 3,41. Hasil tanggapan responden mengenai keadilan mendapatkan pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah adil yaitu sebanyak 45 atau 56,25% responden. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori sangat Baik dengan nilai rata-rata 3,26. Hasil tanggapan responden mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah sopan dan ramah yaitu sebanyak 57 atau 71,25% responden.

Kewajaran biaya pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori Baik dengan nilai rata-rata 3,20. Hasil tanggapan responden mengenai kewajaran biaya pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa biaya pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah wajar yaitu sebanyak 60 atau 75% responden. Akan tetapi masih terdapat keluhan mengenai biaya pelayanan yang cukup mahal sehingga mereka meminta biaya pengambilan sampel, akomodasi agar bisa dikurangi.

Kepastian biaya pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori Baik dengan

nilai rata-rata 3,13. Hasil tanggapan responden mengenai kepastian biaya pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa biaya pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah wajar yaitu sebanyak 60 atau 75% responden. Biaya untuk setiap pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2012 yang berlaku di Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Akan tetapi masih terdapat keluhan mengenai kepastian biaya pelayanan sehingga mereka meminta biaya pengambilan sampel, akomodasi agar bisa dikurangi dan informasi tentang jenis-jenis pemeriksaan pekerja yang dapat dilakukan oleh Balai Hiperkes dapat disebarluaskan ke perusahaan.

Kepastian jadwal pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori kurang Baik dengan nilai rata-rata 2,96. Hasil tanggapan responden mengenai kepastian jadwal pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa biaya pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah banyak tepatnya yaitu sebanyak 75% responden. Akan tetapi masih banyak responden yang mengeluhkan bahwa jadwal pelayanan kadang-kadang tidak tepat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

Kenyamanan pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori sangat Baik dengan nilai rata-rata 3,30. Hasil tanggapan responden mengenai kenyamanan pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa biaya pelayanan di

unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah nyaman. Begitu juga dengan keamanan pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori sangat Baik dengan nilai rata-rata 3,40. Hasil tanggapan responden mengenai kenyamanan pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa biaya pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah aman.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan secara menyeluruh untuk indeks kepuasan masyarakat pada unit pelayanan Pengujian Lingkungan Kerja/Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja pada Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan didapatkan nilai IKM sebesar 79,34 dengan nilai mutu pelayanan dalam kategori B (Baik) yang artinya nilai pada semua unsur pelayanan menunjukkan kearah peningkatan yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Riandari (2017) bahwa Indeks kepuasan masyarakat pada BPMPT Kota Sukabumi, dinilai baik oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden telah merasa puas dengan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas pelayanan, ketepatan pelayanan, keahlian mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Penelitian ini juga didukung oleh Sukamti (2014) bahwa secara keseluruhan kesesuaian antara realita dengan harapan mengenai tingkat kepuasan

kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan per unsur pelayanan mendapatkan nilai sangat baik. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang diukur dengan indikator kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan sangat baik.

4.10.2 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa variabel bukti fisik menunjukkan pengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik bukti fisik yang dimiliki oleh laboratorium Balai K3 Medan tersebut misalnya, tentang kelengkapan peralatan dan bahan sampling yang dibawa/digunakan petugas, tentang kesesuaian jumlah personil/petugas yang melaksanakan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan dan tentang bentuk/isi laporan hasil uji (LHU).

Terkait dengan kepuasan masyarakat, bahwa pengaruh bukti fisik dikaitkan dengan kelengkapan peralatan dan bahan sampling yang dibawa/digunakan petugas, tentang kesesuaian jumlah personil/petugas yang melaksanakan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan dan tentang bentuk/isi laporan hasil uji (LHU) pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja. Hasil tanggapan responden diketahui mayoritas responden menjawab bahwa kelengkapan peralatan dan bahan sampling

yang dibawa/digunakan petugas yang memberikan pelayanan sudah baik yaitu sebanyak 70%. Dari hasil observasi di Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja diketahui bahwa kesesuaian jumlah personil/petugas yang melaksanakan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan sudah baik sebanyak 73%.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian Riandari (2017) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan unsur bukti fisik (*tangible*) dengan indek kepuasan masyarakat, artinya bila indikator variabel kualitas pelayanan unsur *tangible* yang diukur dengan penampilan petugas, tempat pelayanan, peralatan petugas, kenyamanan ruangan dan ketersediaan formulir yang dilakukan oleh BPMPT Kota Sukabumi ditingkatkan maka indek kepuasan masyarakat yang melakukan penyelesaian perijinan juga akan meningkat.

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Penting bagi suatu instansi untuk mengetahui seberapa jauh aspek bukti langsung yang paling tepat, yaitu masih memberikan kesan yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi tidak menyebabkan harapan masyarakat yang terlalu tinggi. Usaha untuk memperbaiki fasilitas pelayanan, seperti kelengkapan peralatan maupun sumber daya manusianya. Sarana fisik meliputi fasilitas fisik, pelengkap, pegawai dan sarana komunikasi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sarana fisik merupakan pendukung dari produk jasa yang diberikan, apabila fasilitas fisik yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan konsumen, maka kepuasan konsumen akan meningkat, (Tjiptono, 2009:97).

Menurut Riandari (2017) bahwa tindakan-tindakan yang harus dilakukan untuk meningkatkan penampilan petugas harus dilakukan berpakaian rapih.

Tindakan yang harus dilakukan untuk meningkatkan tempat pelayanan khususnya tempat parkir harus menjadi perhatian pihak manajemen. Tindakan yang harus dilakukan untuk meningkatkan peralatan petugas harus dilengkapi dan dimodernisasi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara otomatis dan terintegrasi.

4.10.3 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan

Hasil pengujian kedua menunjukkan variabel kehandalan mempunyai pengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Hal ini mencerminkan bahwa semakin baik kemampuan pegawai laboratorium Balai K3 Medan dalam memberikan jasa pelayanan berupa; kejelasan dan kepastian waktu pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan dan tentang ketepatan waktu serta kedisiplinan petugas tiba di lokasi pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan. Hal ini akan menimbulkan kepuasan pada mereka atas pelayanan yang diberikan pihak Laboratorium Balai K3 Medan tersebut karena sesuai dengan yang mereka harapkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Utami (2013) yang membuktikan bahwa kehandalan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor Kecamatan di Surakarta, Indonesia. Variabel kehandalan yang meliputi keberadaan petugas kecamatan, ketepatan waktu penyelesaian yang dilakukan oleh petugas kecamatan, serta keadilan petugas

kecamatan tanpa membedakan pelanggan satu dengan yang lain berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Surakarta, Indonesia.

Terkait dengan kepuasan masyarakat, bahwa pengaruh kehandalan pelayanan di Balai K3 Medan dikaitkan dengan kemampuan petugas pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja. Hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas pelayanan diketahui mayoritas responden menjawab bahwa petugas pelayanan di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah mampu dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yaitu sebanyak 58 atau 72,5% responden. Akan tetapi masih ada perusahaan yang mengeluhkan agar petugas lebih meningkatkan mutu ketelitian di dalam uji tesnya, semoga agar petugas pada setiap kunjungan dapat memberikan advis tentang pengolahan lingkungan kerja yang baik dan dapat memberikan opsi/saran solusi untuk permasalahan lingkungan kerja yang dilakukan oleh pelanggan hasil yang diuji dapat tepat waktu, waktu pelaksanaan untuk pengambilan sampel untuk diperbanyak jumlahnya agar rasio dapat terwakili, laporan hasil uji dilengkapi dengan foto dokumentasi untuk menghadapi audit, dan lebih ditingkatkan lagi dengan peralatan yang lebih canggih untuk lebih mendetail apa yang diderita oleh karyawan yang berhubungan dengan kimia dan pendengaran.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Kotler, (2009: 92) bahwa kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan

pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

4.10.4 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Hasil ini mencerminkan bahwa semakin baik daya tanggap yang diberikan oleh Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan menunjukkan kemampuan pihak Balai K3 Medan tersebut untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat dengan kejelasan petugas dalam merespon permintaan pelaksanaan pengujian lingkungan kerja/ pemeriksaan kesehatan. Hal ini penyampaian informasi yang jelas tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, akan menimbulkan persepsi masyarakat yang positif dalam kualitas pelayanan yang diberikan pihak laboratorium Balai K3 Medan tersebut sehingga kepuasan mereka akan semakin meningkat.

Kecepatan pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap daya tanggap dari pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hasil observasi menunjukkan bahwa di dalam proses pengujian masih banyak permintaan pelanggan mengenai prosedur pelayanan yang lebih dipermudah dan cepat, selain itu rincian biaya yang lebih transparan

dan jelas, agar tidak terjadi kesalahpahaman kedua belah pihak, dan mempermudah kerjasama kedua belah pihak.

Hasil ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Riandari (2017) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan unsur daya tanggap (*responsiveness*) dengan indek kepuasan masyarakat, artinya bila akan meningkatkan indek kepuasan masyarakat dalam mengurus perijinan sebagai salah satu ukuran kinerja BPMPT Kota Sukabumi dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel kualitas pelayanan unsur daya tanggap yang digambarkan dengan indikator kecepatan menanggapi keluhan, keramahan petugas, kemampuan menjawab permasalahan, kecepatan penyelesaian masalah, dan ketersediaan peralatan teknis karyawan. Daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Pelayanan yang tanggap juga dipengaruhi oleh respon dan sikap petugas yang langsung berhubungan dengan pelanggan. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

4.10.5 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan

Pengujian keempat menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Jaminan berkenaan dengan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan misalnya tentang keahlian dan kompetensi petugas pada saat pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan

kesehatan, ketelitian dan keakuratan petugas pada saat pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan dan kesesuaian hasil uji sampling/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sesuai standar. Semakin baik kemampuan dan pengetahuan pegawai untuk menunjukkan rasa percaya masyarakat pengguna layanan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan akan membuat masyarakat menjadi senang sehingga tingkat kepuasan mereka pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan tersebut akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian didukung oleh Putra, dkk (2016) yang menunjukkan variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jaminan pelayanan dalam pelayanan publik memberikan kontribusi positif bagi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini karena, jika kinerja pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan-harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa puas atas kinerja dinas yang memberikan pelayanan tersebut.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Riandari (2016) bahwa kualitas pelayanan unsur jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap indek kepuasan masyarakat, artinya bila dinas ingin meningkatkan indek kepuasan masyarakat dalam menyelesaikan perijinan maka dapat dilakukan melalui perbaikan indikator variabel jaminan yang meliputi jaminan waktu penyelesaian, jaminan kesesuaian peraturan, jaminan kepastian hukum, dan pemahaman manfaat produk.

Penelitian ini juga Utami (2013) yang membuktikan bahwa jaminan berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor

Kecamatan di Surakarta, Indonesia. Variabel jaminan yang meliputi keramahan dan kesopanan petugas, sikap petugas kecamatan yang memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, serta jaminan keamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta.

Jika dikaitkan dengan hasil kepuasan masyarakat, maka jaminan pelayanan berhubungan dengan kepastian biaya pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja dan juga kenyamanan dan keamanan pelayanan yang diberikan unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja. Hal ini merupakan faktor penting bagi setiap instansi perusahaan dalam menjaga kinerja dari petugas pelayanan.

4.10.6 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan

Pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik petugas Laboratorium Balai K3 Medan tersebut dalam memberikan kemudahan pengajuan permintaan tender & kontrak pelaksanaan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan serta ketepatan waktu penyampaian laporan hasil uji (LHU) kepada perusahaan akan semakin meningkatkan kepuasan mereka.

Pelayanan yang semakin baik menunjukkan bahwa Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan tersebut memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik.

Hasil tersebut sejalan dengan hasil kepuasan masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja termasuk dalam kategori Baik dengan nilai rata-rata 3,21. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan pada unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja sudah dipermudah yaitu sebanyak 59 atau 73,75% memberikan jawaban dipermudah dalam prosedur pelayanan. Akan tetapi dari hasil tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan perlu untuk ditingkatkan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Utami (2013) yang membuktikan bahwa empati berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor Kecamatan di Surakarta, Indonesia. Variabel empati yang meliputi sikap dari petugas pelayanan yang penuh perhatian, mendengarkan segala keluhan masyarakat secara seksama, serta kemudahan yang diberikan oleh petugas kecamatan kepada masyarakat saat menyampaikan keluhannya berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Riandari (2017) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan unsur empati (*empathy*) dengan indek kepuasan masyarakat, artinya bila BPMPT Kota Sukabumi ingin meningkatkan indek kepuasan masyarakat dalam menyelesaikan perijinan maka dapat dilakukan melalui perbaikan indikator dari variabel kualitas pelayanan unsur empati yang meliputi kemudahan pengajuan permohonan, kejelasan informasi dan biaya. Tindakan-tindakan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan indikator kemudahan pengajuan permohonan, kejelasan informasi dan biaya dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat atau penjelasan persyaratan yang lengkap pada awal permohonan pengajuan.

Berdasarkan hasil analisis uji F (simultan) menunjukkan bahwa nilai F hitung menunjukkan angka 49,434 dengan signifikansi $F = 0,000$. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan. Nilai koefisien determinasi *R Square* yaitu 0,770 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) mampu menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat sebesar 77%, sedangkan sisanya 23% dijelaskan oleh variabel lain. Artinya variabel-variabel di atas mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat sehingga setiap variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) mempunyai peran penting dalam mempengaruhi kepuasan tersebut.

Menurut Riyadi, dkk (2015) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa dari lima hubungan tersebut diketahui bahwa perilaku petugas terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki peran yang sangat penting dalam kepuasan masyarakat. Perilaku tersebut meliputi keramahan petugas, kemampuan membuat rasa aman bagi masyarakat, serta kesediaan petugas mendengar keluhan masyarakat. Perilaku petugas sebagai fasilitator pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk diketahui mengingat hal tersebut berguna untuk menunjang kemampuan petugas dalam memberikan layanan terbaiknya (pelayanan prima) bagi masyarakat pengguna layanan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
2. Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
3. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
4. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
5. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dengan nilai 79,37, mutu pelayanan baik dan kinerja pelayanan baik.

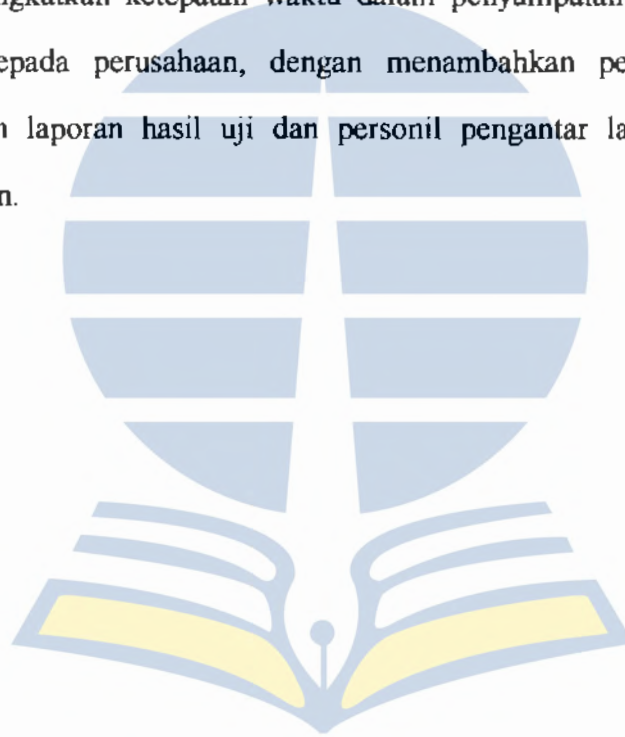
5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dan peneliti selanjutnya berdasarkan hasil analisa sebagai berikut:

1. Peningkatan mutu pelayanan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang baik harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan melalui bimbingan teknis, pelatihan, studi banding dan menjalin kerja sama dengan perusahaan yang menggunakan pelayanan dari unit layanan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja.
2. Untuk peningkatan kecepatan pelayanan dengan menambah jumlah peralatan yang digunakan untuk melakukan pengujian/pemeriksaan sehingga permintaan pengujian/pemeriksaan dapat terlayani dengan cepat yang disertai dengan meningkatkan ketelitian di dalam pelaksanaan pengujian/pemeriksaan.
3. Diharapkan pihak Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan dapat menerapkan prosedur pelayanan yang lebih mudah serta melakukan rincian biaya yang lebih transparan dan jelas, agar tidak terjadi kesalahpahaman kedua belah pihak dan mempermudah kerjasama kedua belah pihak.
4. Standar Operasional Prosedur (SOP), bagan/alur/prosedur layanan dan tarif layanan masing-masing produk jasa pelayanan pengujian lingkungan kerja dan pemeriksaan kesehatan kerja, perlu untuk segera dipajang/diumumkan pada ruang tamu/tunggu dan dipublikasikan di halaman *website* www.balaik3medan.com, sehingga pengunjung yang datang dapat mengetahui informasi secara lengkap.
5. Dibutuhkan personel yang lebih berkompeten untuk dapat melakukan pelayanan yang lebih optimal di bidang pengujian lingkungan kerja dan pemeriksaan kesehatan kerja, serta sarana dan prasarana peralatan K3 yang memadai dengan cara mengusulkan penambahan volume peralatan

laboratorium secara terprogram dan terencana sehingga peralatan yang ada dapat berdaya guna dengan optimal.

6. Perencanaan anggaran di bidang pelayanan pengujian lingkungan kerja dan pemeriksaan kesehatan kerja lebih teliti dan lebih matang dengan memperhitungkan pelanggan yang akan dilayani ke depan sehingga anggaran tersebut mencukupi tahun berjalan sehingga tidak ada lagi penolakan terhadap pelayanan perusahaan.
7. Perlu ditingkatkan ketepatan waktu dalam penyampaian Laporan Hasil Uji (LHU) kepada perusahaan, dengan menambahkan personil administrasi pembuatan laporan hasil uji dan personil pengantar laporan hasil uji ke perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus, 2011, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fredrickson dan Hart. 2003, *Kebijakan Publik dan Formulasi*. Jakarta: Sinar Harapan
- Haryatmoko, 2015. *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik Dan Politisi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, Kompas Gramedia Building.
- Lukman, Sampara. (2003). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, (2009). *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid. 1. Jakarta.
- Prasojo, Moekijat. 2011. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV. Remadja Karya.
- Sinambela, Lijan, Poltak, dkk, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis* 2003, Cetakan Kelima, Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah, 2001, *Perilaku Organisasi : Konsep dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy (2011), *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia.
- Sri Sukamti (2015). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kalicacing*. Jurnal STIE AMA Salatiga. Among Makarti Vol.8 No.15, Juli 2015

Rosnaini (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Balai Pelatihan dan Pengujian Keselamatan Kerja dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro.

Sinulingga, Relli (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtasari Di Kota Binjai*. Tesis. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sumatera Utara.

Surat Keputusan Kepala Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan Nomor: KEP.35/BK3-MDN/XI/2013, tentang “Penetapan Standart Pelayanan Publik Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan, tanggal 05 Januari 2013.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang “Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik”.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, tentang “Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah”.

Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang “Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik”.

Meitiana. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Udara Rute Palangka Raya – Jakarta*. JSM (Jurnal Sains Manajemen). ISSN : 2302 -1411. Volume III, Nomor 1, April 2014.

Finta Aramita (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi CV. Sempati Star Jurusan Medan – Banda Aceh*. Tesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.



KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN K.I.
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PENGAWASAN KETENAGAKERJAAN
DAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
BALAI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA MEDAN
 Jl. Medan – Belawan Km 11,5 No. 64 Telp (061) 6853224 Fax (061)6850262 Medan Sumatera Utara

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi nilai pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan rencana kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terimakasih.

| I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) | | DIISI OLEH PETUGAS |
|---|--|--|
| (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden) | | |
| Nomor Responden | | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Umur | Tahun | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Jenis Kelamin | 1. Laki-laki 2. Perempuan | <input type="checkbox"/> |
| Pendidikan Terakhir | 1. SD Kubawah 4. D1 – D3 – D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 Kelas | <input type="checkbox"/> |
| Pekerjaan Utama | 1. PNS/TNP-Putih 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wirawasta/pekerjaan | <input type="checkbox"/> |

II. DATA PENCAHAI/PENGUMPUL DATA

| | |
|---------------|--|
| NAMA | |
| NIP/DATA LAIN | |

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | P1 | | P1 |
|--|------------------|---|------------------|
| 1. Bagaimana pandangan Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah | 1 2 3 4 | 8. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil | 1 2 3 4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah | 1 2 3 4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dari informasi petugas yang melayani. a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas | 1 2 3 4 | 10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar | 1 2 3 4 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin | 1 2 3 4 | 11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai d. Selalu sesuai | 1 2 3 4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab | 1 2 3 4 | 12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepat d. Selalu tepat | 1 2 3 4 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu | 1 2 3 4 | 13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan re lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman | 1 2 3 4 |
| 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat | 1 2 3 4 | 14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman | 1 2 3 4 |

* Keterangan: P1 = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)



KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PENGAWASAN KETENAGAKERJAAN
DAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
BALAI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA MEDAN
 Jl. Medan – Belawan Km 11,5 No. 64 Telp (061) 6853224 Fax (061)6850262 Medan Sumatera Utara

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PENGUJIAN LINGKUNGAN KERJA /
PEMERIKSAAN KESEHATAN TENAGA KERJA

No.

Kepada Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Sebagai bagian dan komitmen kami terhadap peningkatan berkesinambungan, bersama ini kami mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu untuk mengisi Survei Kepuasan Pelanggan kami, yang diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan/pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja.

Mohon Bapak/Ibu/Saudara melengkapi/memberi tanda silang kode huruf yang tertera pada masing – masing pertanyaan yang diajukan. Pengisi: Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan pelanggan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kami.

| No | Deskripsi Pertanyaan | Skala | Deskripsi Pertanyaan | Skala |
|----|---|------------------|---|------------------|
| 1 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan pengajuan pemeriksaan/terdaftar/terdaftar/persyaratan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan | 1 2 3 4 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan peralatan dan bahan sampling yang dibawa/dipergunakan petugas. | 1 2 3 4 |
| | a. Tidak mudah | 1 | a. Tidak lengkap | 1 |
| | b. Kurang mudah | 2 | b. Kurang lengkap | 2 |
| | c. Mudah | 3 | c. Lengkap | 3 |
| | d. Sangat mudah | 4 | d. Sangat lengkap | 4 |
| 2 | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan petugas dalam merespon permintaan pelaksanaan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan | 1 2 3 4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jumlah personal/petugas yang melaksanakan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan | 1 2 3 4 |
| | a. Tidak jelas | 1 | a. Tidak sesuai | 1 |
| | b. Kurang jelas | 2 | b. Kadang – kadang sesuai | 2 |
| | c. Jelas | 3 | c. Banyak sesuai | 3 |
| | d. Sangat jelas | 4 | d. Selalu sesuai | 4 |
| 3 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian waktu pelaksanaan pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan | 1 2 3 4 | 9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai dan keakuratan petugas pada saat pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan | 1 2 3 4 |
| | a. Tidak jelas | 1 | a. Tidak tepat dan akurat | 1 |
| | b. Kurang jelas | 2 | b. Kurang tepat dan akurat | 2 |
| | c. Jelas | 3 | c. Tepat dan akurat | 3 |
| | d. Sangat jelas | 4 | d. Sangat tepat dan akurat | 4 |
| 4 | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dan disiplin petugas bila di lokasi pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan | 1 2 3 4 | 10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian kualitas hasil uji sampling/pemeriksaan kesehatan tenaga kerja dengan standar | 1 2 3 4 |
| | a. Tidak tepat waktu dan disiplin | 1 | a. Tidak sesuai | 1 |
| | b. Kurang tepat waktu dan disiplin | 2 | b. Kadang – kadang sesuai | 2 |
| | c. Tepat waktu dan disiplin | 3 | c. Banyak sesuai | 3 |
| | d. Sangat tepat waktu dan disiplin | 4 | d. Selalu sesuai | 4 |
| 5 | Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan petugas dalam menjawab pertanyaan | 1 2 3 4 | 11. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyampaian Laporan Hasil Uji (LHU) kepada Perusahaan | 1 2 3 4 |
| | a. Tidak ramah | 1 | a. Selalu tidak tepat waktu | 1 |
| | b. Kurang ramah | 2 | b. Kadang-kadang tepat waktu | 2 |
| | c. Ramah | 3 | c. Banyak tepat waktunya | 3 |
| | d. Sangat ramah | 4 | d. Selalu tepat waktu | 4 |
| 6 | Bagaimana pendapat Saudara tentang keahlian dan kompetensi petugas pada saat pengujian lingkungan kerja/pemeriksaan kesehatan | 1 2 3 4 | 12. Bagaimana pendapat Saudara tentang bentuk/isi Laporan Hasil Uji (LHU) | 1 2 3 4 |
| | a. Tidak ahli dan kompeten | 1 | a. Terlalu singkat, padat, dan tidak jelas | 1 |
| | b. Kurang ahli dan kompeten | 2 | b. Kurang singkat, padat dan jelas | 2 |
| | c. Ahli dan kompeten | 3 | c. Cukup singkat, padat tetapi kurang jelas | 3 |
| | d. Sangat ahli dan kompeten | 4 | d. Singkat, Padat dan Jelas | 4 |

Ket : P = Nilai pendapat pelanggan (disi oleh petugas)

Usulan, Saran atau Kritik menurut Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat meningkatkan mutu dan jasa layanan kami :

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara disampaikan terimakasih

Nama Perusahaan

Alamat

Nama Responden

Jabatan

Tanda tangan & Stempel

Catatan: April & terjadi kebocoran dugaan harap mengupayakan pengaduan (komplain) selanjut – lamanya 1 (satu) bulan setelah tanggal penerimaan Laporan Hasil Uji (LHU)

PENGOLAHAN DATA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
 UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK BALAI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA MEDAN
 ALAMAT : Jl. KL Yos Sudarso No.64, Titi Papan, Medan Deli, Kota Medan

| No URUT RESPONDEN | | | | | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|------|-----|------------------------|-----------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| | Umur | Sex | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 | |
| 1 | 38 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 34 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 35 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 50 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 5 | 32 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 6 | 50 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 30 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 8 | 35 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 29 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 10 | 32 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 11 | 36 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 42 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 13 | 53 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 | 28 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 34 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 16 | 38 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 45 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 27 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | |
| 19 | 54 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 20 | 47 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | 25 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 46 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 23 | 34 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 36 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 38 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 26 | 30 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 27 | 36 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 28 | 38 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 29 | 34 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 35 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 50 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 32 | 47 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 33 | 49 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 40 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 32 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 43 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 37 | 43 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 25 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 39 | 39 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 40 | 34 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 30 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 42 | 26 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 43 | 23 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 44 | 53 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 45 | 47 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 46 | 30 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 47 | 35 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 48 | 49 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 45 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50 | 34 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 43 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 52 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 53 | 34 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 54 | 47 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 55 | 43 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 56 | 43 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 51 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 58 | 25 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 59 | 31 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 60 | 47 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 61 | 45 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 62 | 25 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 63 | 27 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 64 | 27 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 65 | 24 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 66 | 38 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 67 | 40 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 68 | 34 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 30 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 70 | 38 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 71 | 28 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 29 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 73 | 31 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 74 | 45 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 25 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 27 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 77 | 27 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 78 | 24 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|---|---|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|
| 79 | 38 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | |
| 80 | 40 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Jlh nilai per unsur | | | | | 257 | 250 | 258 | 255 | 262 | 246 | 235 | 273 | 261 | 256 | 250 | 237 | 264 | 272 | |
| NRR per unsur= Jlh nilai per unsur : jlh kuesioner yang terisi | | | | | 3.21 | 3.13 | 3.23 | 3.19 | 3.28 | 3.08 | 2.94 | 3.41 | 3.26 | 3.20 | 3.13 | 2.96 | 3.30 | 3.40 | |
| NRR tertimbang perunsur = NRR perunsur x 0,071 | | | | | 0.23 | 0.22 | 0.23 | 0.23 | 0.23 | 0.22 | 0.21 | 0.24 | 0.23 | 0.23 | 0.22 | 0.21 | 0.23 | 0.24 | |
| Jlh NRR IKM tertimbang unit pelayanan | 3.17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai IKM setelah dikonversi = 3,17 x 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 79.34 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | B (Baik) |

Keterangan :

- U1 s.d U14 : Unsur Pelayanan
 NRR : Nilai Rata-rata
 NRR*1/4 : Nilai rata-rata kali bobot rata-rata tertimbang
 Nilai Indeks : Nilai Persepsi

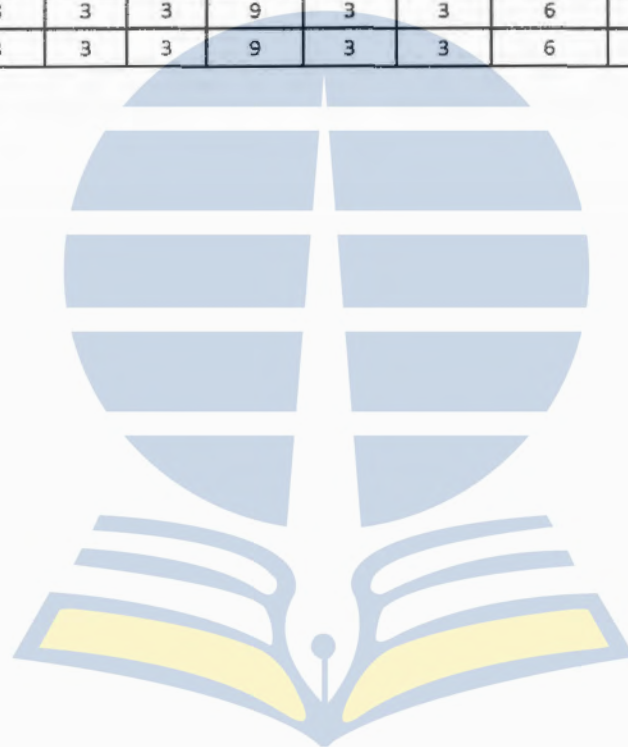
DATA KUALITAS PELAYANAN DI LABORATORIUM BALAI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA MEDAN

| No. Urut Responden | DATA KUALITAS PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|-------------------------|---|----|------|---------|---|----|------|-----------|---|------|--------------|---|------|--------|----|------|
| | Bukti fisik | | | Skor | Jaminan | | | Skor | Keandalan | | Skor | Daya Tanggap | | Skor | Empaty | | Skor |
| | 7 | 8 | 12 | | 6 | 9 | 10 | | 3 | 4 | | 2 | 5 | | 1 | 11 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 7 | 2 | 3 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 13 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 14 | 3 | 2 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 7 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 19 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 5 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 25 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 | 3 | 4 | 7 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 |
| 32 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 42 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 49 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 | 3 | 4 | 7 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 53 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 4 | 7 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 58 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 60 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 61 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 66 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 6 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 |
| 68 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 70 | 1 | 2 | 3 | 6 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| 71 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 73 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 76 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 |



ANALISIS DATA REGRESI BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed^b

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---|-------------------|--------|
| 1 | Empati, Jaminan, Bukti Fisik , Daya tanggap, Kehandalan | . | Enter |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Indeks Kepuasan Masyarakat

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,877 ^a | ,770 | ,754 | 1,64850 |

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Bukti Fisik , Daya tanggap, Kehandalan

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 671,701 | 5 | 134,340 | 49,434 | ,000 ^a |
| | Residual | 201,099 | 74 | 2,718 | | |
| | Total | 872,800 | 79 | | | |

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Bukti Fisik , Daya tanggap, Kehandalan

b. Dependent Variable: Indeks Kepuasan Masyarakat

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 16,656 | 2,273 | | 7,328 | ,000 |
| | Bukti Fisik | ,474 | ,232 | ,174 | 2,042 | ,045 |
| | Kehandalan | ,789 | ,329 | ,227 | 2,397 | ,019 |
| | Daya tanggap | 1,469 | ,546 | ,233 | 2,692 | ,009 |
| | Jaminan | ,457 | ,207 | ,175 | 2,210 | ,030 |
| | Empati | ,774 | ,347 | ,222 | 2,231 | ,029 |

a. Dependent Variable: Indeks Kepuasan Masyarakat